

Een klacht bij Toerisme Vlaanderen

Jongeren zijn mondiger geworden, waardoor ontevredenheid sneller leidt tot een klacht bij een officiële instantie zoals Toerisme Vlaanderen. We vroegen Benedikte Devos en Tim Verwilghen van Toerisme Vlaanderen hoe zo'n klacht behandeld wordt.

Wordt elke ingestuurde klacht behandeld of moeten de klachten aan bepaalde criteria voldoen?

Klachten hoeven niet aan bepaalde criteria te voldoen om behandeld te worden. Wat we met de klachten doen, hangt van de inhoud af. Soms is er een telefoongesprek met de uitbater, soms wordt de klacht besproken tijdens een routinebezoek. Enkel bij vermoedelijk ernstige tekortkomingen (bijv. rond infrastructuur) volgt er onmiddellijk een controlebezoek, meestal samen met iemand van CJT.

Hoeveel klachten ontvangt Toerisme Vlaanderen jaarlijks?

In 2011 registreerden we 7 klachten op 430 definitief erkende jeugdverblijven, en dit was veel in vergelijking met 2010. De schommeling in het aantal klachten hangt samen met de weersomstandigheden. Bij slecht weer blijven groepen langere tijd binnen, wat in veel gevallen weinig comfortabel is. Dan vallen kleine gebreken op en volgen er klachten. Kortom: een zonnige zomer is een klachtenarme zomer.

Wordt het wegwerken van de klacht ook opgevolgd?

In een klacht vinden we meestal meerdere pijnpunten terug. Sommige pijnpunten zijn terecht, andere niet. In een verslag wordt neergeschreven welke pijnpunten tegen welke termijn moeten aangepakt worden. Bij een volgend bezoek wordt dit uiteraard gecontroleerd.

Wat is de rol van de centrale klachtencoördinator?

Elke klacht wordt opgevolgd door het Vlaams Agentschap Internationaal Ondernemen. Concreet betekent dit dat er vanuit de dienst 'aanbodsontwikkeling toerisme voor allen', buiten het bezoek, geen rechtstreekse communicatie meer is. Degene die de klacht instuurde, wordt bij elke fase (de ontvangst, de behandeling en het besluit) schriftelijk geïnformeerd door de centrale klachtencoördinator. Dit zorgt voor meer objectiviteit.

Wanneer wordt de erkenning geschorst en wanneer wordt ze ingetrokken?

Door een schorsing verlies je tijdelijk je erkenning, het intrekken van de erkenning is definitief. Op basis van een klacht werd tot op vandaag nog nooit een erkenning onmiddellijk geschorst of ingetrokken. Als er echter serieuze tekortkomingen zijn, kan dit wel gebeuren. Er werden wel al erkenningen ingetrokken omdat de gemaakte afspraken niet (tijdig) werden nagekomen.

Kan elke afspraak afgedwongen worden?

Neen. Een erkenning schorsen of intrekken kan enkel als de voorwaarden uit het decreet 'toerisme voor allen' niet worden



*Benedikte Devos en Tim Verwilghen (Toerisme Vlaanderen):
"Een zonnige zomer is een klachtenarme zomer."*

nageleefd. Als de klacht betrekking heeft op bijv. de dienstverlening of de energiefactuur gaan we bemiddelen, maar dwingende afspraken kunnen we in die gevallen niet maken. Het is aan de uitbater zich klantvriendelijk op te stellen.

Mogen groepen tijdens de klachtenprocedure nog overnachten?

Tijdens de procedure is het geen probleem. Enkel bij een schorsing of intrekking van de erkenning mag er niet meer verhuurd worden. De burgemeester wordt van de schorsing of het intrekken van de erkenning op de hoogte gesteld.

Wat zijn de gevolgen als je zonder erkenning verder verhuurt?

Zonder erkenning of vergunning verhuren is verboden. Wordt er toch verhuurd, dan volgt er een boete afhankelijk van het aantal inbreuken en de ernst ervan. Deze boete kan bovendien nog oplopen wanneer je het verbod blijft negeren.

Welke beroepsmogelijkheden zijn er tegen de schorsing of intrekking van de erkenning?

Artikel 7 van het uitvoeringsbesluit bij het decreet 'toerisme voor allen' omschrijft hoe je als uitbater beroep kan aantekenen tegen het schorsen of intrekken van de erkenning.

Klachten geformuleerd door groepen worden onderzocht door Toerisme Vlaanderen en dat is goed. Zo blijft de erkenning als kwaliteitslabel gegarandeerd. Maar waar kunnen uitbaters terecht met klachten over de verblijvende groep? Dit hangt af van het soort groep. Sommige groepen zijn volledig autonoom, met een klacht kan je dan nergens terecht, anderen zijn aangesloten bij een koepelorganisatie. In dit laatste geval kan je een klacht naar de koepel sturen.