

Wat verwachten mensen met een beperking van een vakantie(verblijf)? Een toeristische regio is aantrekkelijker als niemand uit de boot valt!

Ester Sys • onderzoeker en gastdocent VIVES University College

Vakantie wordt vandaag beschouwd als een basisbehoefte. Toch is het niet voor iedereen even evident om hierin te participeren. Een steeds groter wordende groep mensen, zoals ouderen, zieken en personen met een beperking, ervaart problemen bij dagdagelijkse activiteiten en dus eveneens tijdens hun vrijetijdsbesteding. De groei van deze groep zorgbehoevenden en de stijgende aandacht voor zorg en welzijn biedt dan ook opportuniteiten voor de toeristisch-recreatieve sector. Steeds meer toeristen hebben nood aan zorg en/of faciliteiten die hen het reizen en verblijven vergemakkelijken en mogelijk maken. Het is voor de toeristische sector van belang om op deze snel groeiende doelgroep in te spelen en deze nieuwe marktkansen te benutten. Dit is ook waar het 'toerisme voor allen'-decreet onder meer naar streeft.

Toegankelijkheid en zorg zijn echter binnen toerisme nog steeds een vrijwel ongekend thema. Onderzoek van het Expertisecentrum Business Management van VIVES tracht hier meer inzicht in te verwerven, dit door de vraag- en aanbodzijde onder de loep te nemen. Er werd daarbij vooral gefocust op de logiesector.

Leven met een beperking en/of chronische aandoening stelt mensen voor unieke uitdagingen. In het dagelijkse leven worden ze namelijk voortdurend geconfronteerd met belemmeringen en hindernissen en dit is ook het geval wanneer ze op reis gaan of aan recreatie willen doen.

Structurele en omgevingsbelemmeringen

Een eerste pikkel aan belemmeringen wordt gevormd uit factoren die buiten de toerist liggen en ervoor zorgen dat participatie niet mogelijk is. Een belangrijk aspect daarbij is de mate van (**fysieke**) **toegankelijkheid** van alle infrastructuur. Binnen toerisme is dit nog steeds niet evident, het gaat dan ook verder dan de toegankelijkheid van de vakantieaccommodatie, ook transport, de omgeving, bezienswaardigheden, attracties en activiteiten moeten toegankelijk zijn om de toerist met een beperking een volwaardige vakantie-ervaring te geven. (On)toegankelijkheid is een zeer gevoelig thema en blijkt tevens de grootste remfactor om al dan niet op vakantie te gaan. De meerderheid van de vakantiegangers met een beperking en/of zorgnood geeft aan dat ze toegankelijkheidsbelemmeringen ervaren in vakantieverblijven (74%) en in de omgeving van het vakantieverblijf (69,1%). Gelukkig bestaat er in Vlaanderen wel al een toegankelijk aanbod aan vakantieverblijven, zij het heel beperkt. Iets meer dan **200** verblijven beschikt over een toegankelijkheidslabel, elk van deze verblijven heeft minstens één toegankelijke kamer (**Afbeelding 1**). De **provincie West-Vlaanderen** beschikt over het grootste aantal vakantiemogelijkheden (**42,5%**) voor mensen met een beperking, de helft daarvan ligt aan de kust.

Bij de structurele en omgevingsbelemmeringen sluit ook het **financiële kostenplaatje** aan. Vakantieverblijven (vooral dan hotels) met toegankelijke faciliteiten situeren zich meestal in een 'premium'-prijsklasse en/of rekenen voor een toegankelijke kamer een hogere dan de reguliere prijs aan. Hierdoor worden mensen met een beperking gedwongen tot een duurdere vakantie en dit terwijl ze zich al vaak geconfronteerd zien met een lager inkomen

of sociale uitkering én een aanzienlijk deel van hun inkomsten moeten uitgeven aan ziektekosten en hulp. 50% geeft dan ook aan dergelijke financiële belemmeringen te ervaren.

Interactieve belemmeringen

Belemmeringen om op vakantie te gaan, kunnen ook voortvloeien uit de wederzijdse interactie en communicatie tussen de toerist en de toeristische sector, wat we interactieve belemmeringen kunnen noemen. Interactieve belemmeringen kunnen vermeden worden door in te zetten op een positieve **attitude, communicatie en dienstverlening**. Uit ons onderzoek blijkt dat heel wat vakantie-gangers het belangrijk vinden om begrepen te worden en daarbij is de inzet van vriendelijk, empathisch en behulpzaam personeel onmisbaar. Opmerkelijk is dat aangegeven wordt dat een goede dienstverlening en gastvrijheid eventuele negatieve aspecten (bijvoorbeeld wat betreft toegankelijkheid) kan ombuigen en een positief gevoel kan oproepen. De huidige toegankelijke vakantieverblijven blijken in de meeste gevallen over een grote gastvrijheid te beschikken, ze doen er alles aan om het elke gast comfortabel en aangenaam te maken. Dit verbaast niet, de uitbaters kiezen meestal vanuit een sociale overweging om hun vakantieverblijf toegankelijk te maken en zijn dus erg betrokken. Andere vakantieverblijven en toeristische spelers blijken echter een gebrek aan kennis en **opleiding** te hebben en ervaren dat zelf als belemmerend. Dit komt ook uit onze samenwerking met studenten naar voor. Inzetten in opleiding omtrent de noden van en het omgaan met toeristen met een beperking en/of chronische aandoening kan dus zeker als noodzakelijk beschouwd worden. Verder is een **eerlijke en volledige communicatie** ook van groot belang om interactieve belemmeringen in te dijken. Heel wat mensen met een beperking en/of chronische aandoening geven aan zich te ergeren aan het gebrek aan correcte informatie en aan loze beloftes. Het kan daarbij gaan om foutieve informatie die reizigers inwinnen bij het stellen van een persoonlijke vraag, maar evengoed om foutieve informatie die 'standaard' verspreid wordt via websites of brochures.

Intrinsieke belemmeringen

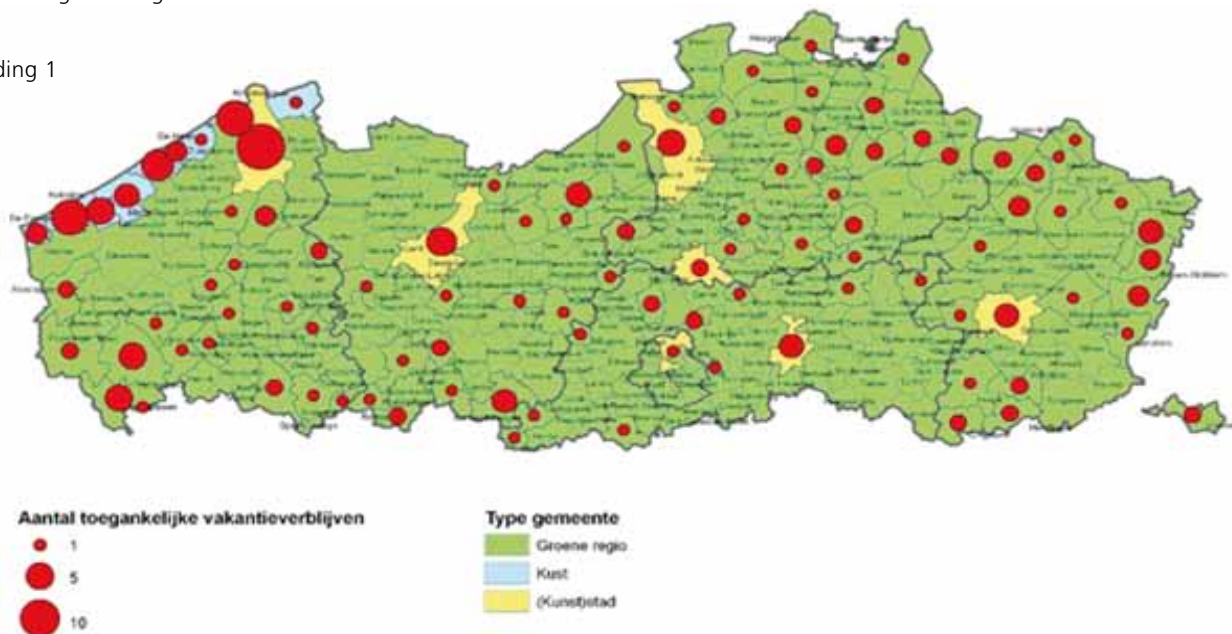
Belemmeringen kunnen tot slot ook terug te vinden zijn bij de vakantieganger zelf, het gaat dan vooral om het fysieke functioneren, het psychologische welbevinden of het gebrek aan kennis. Uit ons onderzoek is gebleken dat de meerderheid van de vakantiegangers met een beperking het Infopunt Toegankelijk Reizen, een dienst van Toerisme Vlaanderen die als doel heeft toegankelijk toerisme te stimuleren, niet kent. Ze zijn ook minder goed op de hoogte over de bestaande vakantiemogelijkheden. Dit bemoeilijkt natuurlijk de zoektocht naar een voor hen geschikt en betrouwbaar vakantieadres. Daarnaast getuigen sommige mensen met een beperking dat ze nog steeds te verlegen en onzeker zijn om op vakantie te gaan. Indien ze de stap durven te zetten, vormt een positieve ervaring echter wel een hefboom naar frequenter vakantiegedrag.

Inclusie voorop!

Toegankelijk toerisme streeft ernaar dat iedereen, ondanks welke beperking ook, op een zelfstandige en waardige manier op vakantie kan gaan. Uit het voorgaande mocht al duidelijk zijn dat dit verder gaat dan het aanbieden van fysieke toegankelijkheid of een drempelvrije omgeving. Er is ook een duidelijke vraag naar financiële haalbaarheid, correcte informatieverschaffing, warme gastvrijheid en uitstekende dienstverlening.

Toegankelijk toerisme kan niet compleet zijn zonder een verzorgende dimensie. In dat geval spreken we van **toegankelijk toerisme met zorg**. Het gaat dan meer specifiek om het garanderen van verzorging, verpleging en assistentie in een voldoende aangepaste, toegankelijke omgeving. Wat dat precies is, blijkt voor iedereen te verschillen. Zowel de vraag naar hulpmiddelen als de vraag naar verzorging, verpleging en assistentie is immers uitermate divers. De bevroegde toegankelijke vakantieverblijven weten hier wel goed mee om te gaan. Zo blijken ze heel vlot het netwerk aan thuiszorgdiensten en thuiszorgwinkels aan te spreken. Gespecialiseerde zorgvakantieverblijven doen overigens ook dienst op externe partners om de zorg te organiseren, deze werkwijze kan dus gelden als een volwaardige vorm van zorgverlening.

Afbeelding 1



Dit alles kadert binnen de basisgedachten van **inclusie**. De wens naar inclusie komt heel sterk uit ons onderzoek naar voor. Mensen met een beperking en/of chronische aandoening willen net als iedereen 'gewoon' op vakantie gaan. 'Gewoon' betekent voor hen tussen valide mensen. Ze willen niet afgescheiden worden, niet als hulpbehoevenden bekeken worden en niet gedwongen worden tot bepaalde (beperkte) keuzes. Verschillende respondenten geven dan ook aan dat een gebrek aan inclusie een negatieve vakantie-ervaring met zich meebrengt. Het komt er dus op aan om het reguliere vakanciecircuit verder te sensibiliseren en aan te moedigen om zich open te stellen voor mensen met een beperking en/of zorgnood.

Wanneer we de reguliere logiessector bekijken, stellen we vast dat verschillende vakantieverblijven een toegankelijkheidslabel verworven hebben en ook gasten met een beperking kunnen ontvangen. Ze zijn echter nog dun bezaaid en zien zich jammer genoeg geconfronteerd met een (erg) lage bezetting. Tegelijk kunnen we door ons onderzoek bij de vraagzijde afleiden dat er veel mensen met een beperking en/of chronische aandoening interesse hebben in reizen en liefst nog op een inclusieve manier, maar daar niet steeds de ideale mogelijkheden voor kennen. Vraag en aanbod weten elkaar dus niet te vinden. Hier ligt een duidelijke taak voor Toerisme Vlaanderen: meer bekendmaking en ondersteuning lijkt aangewezen. De laatste jaren investeerde Toerisme Vlaanderen wel intensief in specifieke zorgverblijven. Dergelijke zorgverblijven hebben zeker hun waarde voor een beperkte en specifieke groep, we denken dan vooral aan mensen met een zware beperking en tegelijk hoge zorgnood (bijvoorbeeld groepsvakanties door instellingen). Om echter aan de behoeften en verwachtingen van toeristen met een beperking en/of chronische aandoening te voldoen, is het noodzakelijk dat het reguliere circuit gestimuleerd en gesensibiliseerd wordt om zich open te stellen voor alle vakantiegangers. ■

► Voor meer info over het onderzoek kan je terecht bij Ingrid.frenier@vives.be, coördinator-onderzoeker VIVES Business Management