



Kansrijke markt van 'Toegankelijk toerisme'

Op weg naar een inclusieve reisindustrie

Op 17 december werd tijdens het seminar 'Aangepaste Vakanties' het rapport 'Toegankelijk toerisme; 'Op weg naar een inclusieve reisindustrie' gepresenteerd. Dit rapport, gemaakt in opdracht van ANVR, Reiswerk, NBAV en CELTH, heeft als doel de reisindustrie te informeren over de problemen die mensen met een beperking tegenkomen als ze met vakantie willen en de wijze waarop de reisindustrie kan werken aan een inclusiever aanbod. Het rapport geeft een overzicht van de knelpunten en doet aanbevelingen.

PETER BEKKERING

Het rapport is geschreven door René van der Duim en Meghann Ormond (WUR), Jörn Fricke en Bert Smit (BUAS) en Bernadette Papp (Stenden/ETFI). Van der Duim vertelt over de voorgeschiedenis: "Anderhalf jaar geleden heeft Wageningen Universiteit & Research (WUR) een brancherapport geschreven, vooral gericht op de Nederlandse Branchevereniging Aangepaste Vakanties (NBAV).(1) Als vervolg daarop hebben we samen met ANVR, Reiswerk, CELTH en het NBAV een project opgezet met vijf deelonderzoeken. De belangrijkste bevindingen daaruit vatten we in dit rapport samen, aangevuld met literatuuronderzoek."

Vershil is de volle breedte

Van der Duim wijst op een belangrijk verschil tussen het eerste (Engelstalige) rapport en het rapport 'Toegankelijk Toerisme.' "Het eerste had als doel een overzicht van de sector te krijgen en richtte zich vooral op organisaties die altijd al met toegankelijk toerisme bezig zijn, zoals NBAV leden. Het nieuwe rapport daarentegen richt zich op de toerisbranche in de volle breedte, voor wie de doelgroep van toegankelijk toerisme een van de vele doelgroepen is."

Het rapport vermeldt dat er in Nederland zo'n 2,5 miljoen mensen met een beperking zijn. Volgens het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) hebben ongeveer 1,5 miljoen mensen te maken met een matige of ernstige motorische

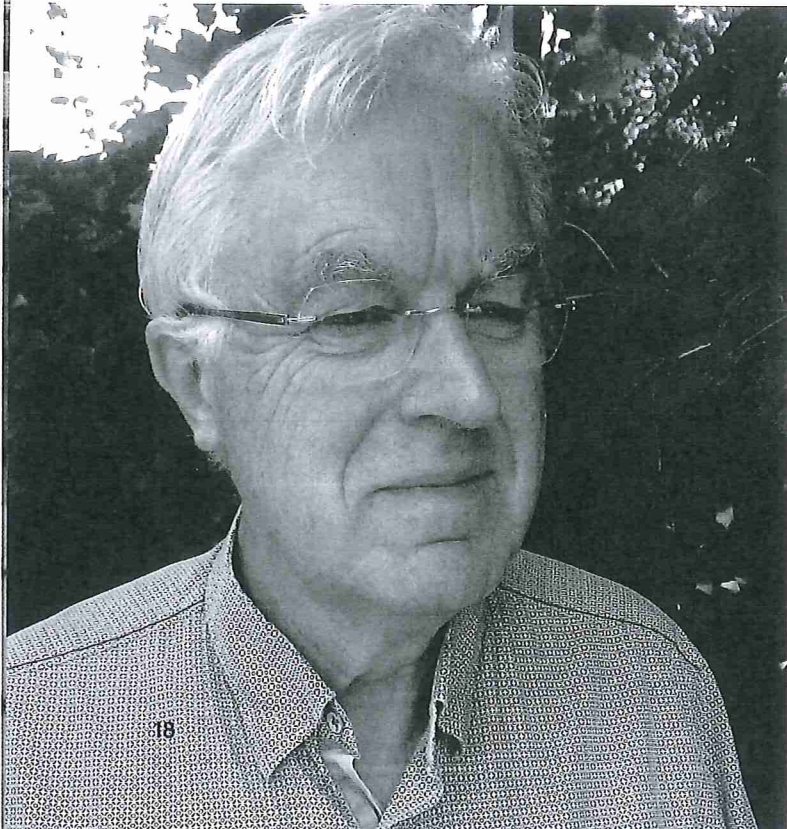
Toegankelijk toerisme kent een brede doelgroep, van slecht ter been tot mentale ondersteuning.

beperking, naar schatting bijna 1 miljoen mensen met matige of ernstige problemen met zicht, en een half miljoen met matige of ernstige gehoorproblemen. Daarnaast zijn er mensen met een verstandelijke of psycho-sociale beperking. Schattingen hierover lopen sterk uiteen. Van der Duim wijst er daarnaast op dat de verwachting is dat het bovengenoemde nog verder in omvang zal toenemen, onder meer ten gevolge van de vergrijzing.

Heterogeniteit knelpunt of niet?

Het overzicht brengt Van der Duim meteen bij een van de knelpunten die het rapport aangeeft, de heterogeniteit. Het rapport stelt dat het een misvatting is dat de behoeften van alle mensen met een beperking hetzelfde zijn. Er is een verschil in beperking, in mate van beperking en dientengevolge ook in de benodigde hulp om te kunnen reizen. Te vaak wordt alleen gekeken naar fysieke toegangsbeperkingen, met als gevolg dat reisorganisatoren (vaak onbewust) klanten definiëren door wat ze niet kunnen doen en niet door wat ze wél kunnen. Bezoekers met een beperking zijn echter geen segment, maar kunnen deel uitmaken van allerlei segmenten. Daarom is het volgens de samenstellers ook vanuit zakelijk oogpunt verstandig om alle faciliteiten voor alle klanten toegankelijk te maken. Of zoals Van der Duim het verwoordt: "Ga inclusiever denken. Een mooi voorbeeld is het Scandic Crown-concern. Die willen álle kamers in hun hotels inclusief maken in plaats van een paar kamers."

Rene van der Duim: "Een mooi voorbeeld is het Scandic Crown-concern. Die willen álle kamers in hun hotels inclusief maken in plaats van een paar kamers."



Toegankelijkheidscoördinator aanstellen in ieder bedrijf

Het brengt Van der Duim bij een van de aanbevelingen uit het rapport, gericht op de hele toerismedebate: "Maak iemand binnen je organisatie verantwoordelijk voor de toegankelijkheid. Benoem een toegankelijkheidscoördinator naar analogie van de duurzaamheidscoördinator. Want het is een best complexe materie, het gaat namelijk niet alleen om de website maar om de hele keten."

Daarbij vindt Van der Duim het belangrijk dat informatie niet alleen toegankelijk is, maar ook duidelijk en eerlijk: "Wijs er daarbij ook op dat bepaalde zaken niet kunnen of niet aanwezig zijn, ook dat is goede informatie."

"Gevolg dat reisorganisatoren (vaak onbewust) klanten definiëren door wat ze niet kunnen doen en niet door wat ze wél kunnen"

Deadline 2024

Van der Duim wijst erop dat toegankelijkheid voor de toerismedebate geen vrijblijvende zaak is, maar dat er ook een wetgeving is die het verplicht stelt. "Europese regelgeving – de Europese Toegankelijkheidsakte – heeft daarvoor een deadline van 2024 gesteld." Van der Duim zou het goed vinden als alle relevante informatie over wetgeving, richtlijnen en verbeterpunten voor mogelijke toegankelijkheidscoördinatoren bij toerismedebates of brancheorganisaties – ANVR, KHN, NBAV, RECRON etc. – in samenwerking zou worden gebundeld op een centrale plek. "Als je zorgt voor een gezamenlijke kennisbank voor de gehele toerismedebate hoeft niet iedereen steeds het wiel opnieuw uit te vinden."

Een andere aanbeveling uit het rapport is dat de toerismedebate zorgt voor goede training en educatie: 'De sector moet huidige en toekomstige werknemers op alle niveaus trainen en opleiden, van eerstelijns personeel tot hoger management, over hoe respectvol kan worden ingespeeld op de diversiteit aan behoeften en zorgen van toeristen met een beperking.' Van der Duim: "Als je ervoor zorgt dat dit niet bij werknemers tussen de oren komt, bereik je op de lange termijn de beste effecten. Idealiter zou toegankelijkheid op den duur een overbodig item moeten worden, omdat al overal inclusief gewerkt wordt."

Waarom nu?

Van der Duim heeft twee verklaringen voor het feit dat toegankelijkheid nu plotseling hoog op de agenda van de toerismedebate komt te staan: "Ten eerste de al eerder genoemde wet- en regelgeving. De branche kan er niet

langer onderuit. En ten tweede dat – onder andere door de vergrijzing – de categorie mensen met een beperking ook sterk toeneemt.”

Van der Duim is dan ook optimistisch over het vervolg. “Dat komt enerzijds als ik naar de nationale situatie kijkt, waarbij je ziet dat verschillende onderdelen van de toerismebranche met het onderwerp toegankelijkheid bezig zijn. En anderzijds de internationale situatie: er zijn veel Europese initiatieven – inclusief symposia en rapporten – op het gebied van toegankelijkheid. En er is niet te vergeten de druk van de Europese regelgeving.”

ANVR

Frank Radstake werkt al 9,5 jaar bij de ANVR. Daar houdt hij zich bezig met onder meer met innovatie, consumentenzaken, sociaal beleid en marketing. “Een van de zaken die we als ANVR doen is om onze leden de ruimte te geven bijeen te komen in platforms met andere ondernemers die zich bezighouden met andere onderwerpen. Zo hebben we onder meer platforms voor ondernemers die zich bezighouden met retail, luchtvaartagenten en HR-specialisten. En sinds 1,5 jaar hebben we – na een vraag van de leden – ook een platform voor bedrijven die zich bezighouden met aangepaste vakanties. Aanvankelijk wilde de ANVR een intensieve samenwerking aangaan met de NBAV, ook omdat we veel dubbelleiden hadden. Omdat dat maar niet van de grond kwam, hebben we een eigen platform opgericht.”

De Europese Toegankelijkheidsakte - heeft daarvoor een deadline van 2024 gesteld

De ANVR heeft momenteel zo'n 300 leden, die soms meerdere reismerken hebben. Daarnaast zijn er de ANVR-winkels en de zelfstandige reisagenten die onder de ANVR vallen. “Het zijn kortom 300 leden, maar zij vertegenwoordigen duizenden ANVR-contactpunten met de consument.” Momenteel zijn er nog maar zo'n tien bedrijven lid van het platform 'Aangepaste vakanties'. “Dat komt ook omdat we ons in eerste instantie hebben gericht op bedrijven die zijn gespecialiseerd in aangepaste vakanties zoals Buitengewoon Reizen, Buitenhof Reizen, Stichting Wielewaal en De Zonnebloem. Inmiddels zijn we tot de ontdekking gekomen – iets wat ook uit het rapport 'Toegankelijk toerisme' naar voren komt – dat de doelgroep veel breder is. Natuurlijk heb je altijd een groep die echt is aangewezen op zorggerelateerde vakanties – reizigers met een zware lichamelijke of geestelijke handicap bijvoorbeeld – maar er is een nog veel grotere groep mensen die een

zichtbare of onzichtbare hulpvraag hebben en die eigenlijk niet een aangepaste vakantie zoeken, maar gebruik willen maken van het reguliere aanbod. Je ziet nu dat we ons in de toerismemarkt steeds meer aan het realiseren zijn dat we die doelgroep kunnen en zelfs moeten bedienen. Daarom willen we ons met het platform ook zowel richten op bedrijven die specifiek de doelgroep bedienen als de bedrijven voor wie de doelgroep aantrekkelijk kan zijn. Temeer daar die doelgroep nog steeds groeit.”

Onderzoek naar customer journey legt marktpotentieel bloot

Met het rapport 'Toegankelijk toerisme', vertelt Radstake, wilde de ANVR de customer journey van mensen met een beperking in kaart brengen: “We wilden weten tegen welke zaken ze aanlopen: bij de voorbereiding, tijdens het reizen en op vakantie. Daarom hebben we de onderzoekers gevraagd om die knelpunten te benoemen en om ons vervolgens handvaten aan te leveren op basis waarvan we beter beslagen ten ijs komen om die doelgroep beter te bedienen. Daarbij hebben ze zowel gebruik gemaakt van onderzoeken als van enquêtes onder de doelgroep.”

De overkoepelende aanbeveling uit het rapport is volgens Radstake dat de toerismebranche zich bewust moet zijn van het enorme marktpotentieel dat mensen met een beperking vertegenwoordigen. “Het rapport zegt: zie het als een commerciële kans. En voor ons als ANVR ligt er een taak om die boodschap te verspreiden onder onze leden. Mij spreekt – net als Van der Duim – het voorbeeld van de Scandic

Frank Radstake: “Het rapport zegt: zie het als een commerciële kans.”



Crown-hotelketen enorm aan omdat zij zeggen: wij zorgen er niet voor dat een bepaald percentage hotelkamers voor sommige mensen toegankelijk is, maar dat alle kamers voor alle bezoekers toegankelijk zijn."

Wet Pakketreizen

Een belangrijk gegeven dat met name uit de enquêtes naar voren kwam was dat mensen met een beperking het ingewikkeld vinden om goede, betrouwbare en up-to-date informatie te vinden over toegankelijkheid en modaliteiten voor bepaalde handicaps. "In dit verband is interessant dat hier ook al aandacht aan is besteed in de wet Pakketreizen en Gekoppelde Reisarrangementen die sinds juli 2018 op alle reisovereenkomsten van toepassing is. Die wet vereist namelijk onder andere dat het bij het boeken in één oogopslag zichtbaar moet zijn in hoeverre de reis geschikt is voor mensen met een mobiliteitsuitdaging en dat bij nadere bestudering gedetailleerde informatie daarover beschikbaar moet zijn. Dat betekent niet dat alle reizen voor iedereen geschikt moeten zijn, wel dat reisorganisaties transparant moeten zijn over of een reis geschikt is." In dat verband vraagt de wetgever ook van de toerismedbranche dat in 2024 alle websites geschikt moeten zijn voor alle doelgroepen. Radstake: "Mijn oproep aan de branche is daarom: als je de komende periode je website gaat vernieuwen, neem dan deze eis meteen mee en zorg dat je daaraan voldoet. Als ANVR hebben we daarover informatie en tips, die we graag beschikbaar stellen. Daarnaast is er sinds begin dit jaar de Zelfscan Toegankelijkheid(2) van Thuiswinkel.org, de Stichting Accessibility en MKB-Nederland waarmee je eenvoudig kunt onderzoeken hoe je webshop scoort op bepaalde toegankelijkheidseisen. De zelfscan voert automatisch een aantal tests uit. Binnen enkele seconden zie je welke aandachtspunten er voor je website zijn. Een nuttige tool, maar ook

een eye-opener: daar waar sommige reissites van onze leden al prima scoorden, bleek er voor onze eigen ANVR-website nog veel werk aan de winkel."

Radstake is een groot voorstander van een van de aanbevelingen uit het rapport, het aanstellen van een toegankelijkheidscoördinator. "Ik wil het nog net niet verplicht stellen, maar vind het wel een mooie manier waarop een organisatie kan laten zien dat hoe serieus ze het onderwerp toegankelijkheid neemt."

Een belangrijke uitdaging is volgens Radstake de heterogeniteit van de doelgroep. "Neem iemand met een gehoorbeperking op een groepsreis. Die hoeft geen aangepaste stoel of tafel, maar het is wel belangrijk dat je aandacht besteedt aan de informatieoverdracht. Kortom: wees je ervan bewust dat toegankelijkheid om maatwerk vraagt."

"Niet een aangepaste vakantie zoeken, maar gebruik willen maken van het reguliere aanbod"

Bewustzijn van klantenservice tot reisleiders

En dat bewustzijn brengt Radstake bij een andere aanbeveling uit het rapport: "Zorg ervoor dat de mensen in je organisatie goed zijn opgeleid op het gebied van toegankelijkheid. Daarbij gaat het niet alleen om de medewerkers die direct contact hebben met de doelgroep, zoals reisleiders, maar ook bijvoorbeeld om medewerkers op een commerciële afdeling of de klantenservice. Het rapport verwoordt dat heel mooi: 'de sector moet huidige en toekomstige

medewerkers op alle niveaus trainen hoe respectvol kan worden gereageerd op de diversiteit in behoefte aan zorg van toeristen met een beperking.' Een enorme, maar ook mooie uitdaging voor een dienstverlenende en gastvrije sector zoals wij."

Tijdens het seminar kwam het rapport op vijf verschillende manieren aan de orde. Eerst was er een toelichting op het rapport door René van der Duim. Daarna was het de beurt aan Ger van der Land van Buitengewoon Reizen, een ondernemer die zich specifiek bezighoudt met aangepaste reizen. Bijzonder daarbij was dat hij ook zelf tot de doelgroep behoort. Als derde spreker was er een hotelier die vertelde over zijn inspanningen om zijn accommodatie inclusief te maken. Vervolgens kwam een vertegenwoordigster van de doelgroep aan het woord, iemand die zowel een visuele als een verstandelijke beperking heeft. Zij vertelde over haar uitdagingen als reiziger. En last but not least was er een spreekster die vertelde over inclusief ontwerpen. Voor Radstake was het seminar een kick-off. "We willen aan het eind van elk jaar een seminar organiseren over dit onderwerp, zodat we steeds kunnen laten zien waar we staan."

NBAV: nog een wereld te winnen

Michiel Meijers is bestuurslid van de NBAV, de Nederlandse Branchevereniging Aangepaste Vakanties, die in zijn huidige vorm sinds 2001 bestaat. Leden van de NBAV zijn bedrijven en organisaties die zich hebben gespecialiseerd in aangepaste vakanties, vooral in de vorm van groepsreizen. Hij vindt het belangrijk dat het brancherapport uit 2017 nu een vervolg heeft gekregen in het rapport 'Toegankelijk toerisme'. "Daardoor is het duidelijk hoe groot de doelgroep is en dat het daardoor ook een aantrekkelijke doelgroep is voor niet in aangepaste vakanties gespecialiseerde organisaties."

Meijers constateert dat mensen met een beperking in de loop der jaren op steeds meer plekken terecht kunnen en dat ook de kwaliteit van de faciliteiten toeneemt. Toch blijkt volgens hem uit het rapport dat er nog een hele wereld te winnen is. En dat was in feite ook de aanleiding voor het rapport vanuit de NBAV. "Uit het brancherapport van 2017 kwam naar voren dat er – ondanks de vooruitgang van de afgelopen jaren – nog flinke stappen moeten worden gezet om de reiswereld inclusief te maken. Vandaar dat ook gekozen is voor de customer journey: hoe beleeft iemand met een beperking zijn vakantie?"

Aangeven voor welke doelgroep je accommodatie of reis geschikt is

Die aanpak is volgens Meijers essentieel, omdat het bij toegankelijkheid niet alleen gaat om bijvoorbeeld een drempelloos vertrek. "Het gaat veel meer om het verplaatsen in de doelgroep en het op de juiste manier communiceren daarover met de doelgroep. Waarbij het van belang is dat je duidelijk aangeeft voor welke doelgroep je accommodatie of reis geschikt is. Want de doelgroep is heel divers. Bovendien denkt de reguliere reiswereld soms te gemakkelijk: we hebben iets en dit zal wel voldoende zijn. In die zin onderschatten ze nog te vaak wat er bij toegankelijkheid komt kijken."

Meijers denkt dat het daarom goed is dat het rapport 'Toegankelijk toerisme' er is, evenals de Europese regelgeving, inclusief de deadline van 2024. "Er rust nu een inspanningsverplichting op iedereen. Overigens ben ik wel sceptisch over de invoering in de praktijk en over het feit of we de deadline gaan halen, want daarbij spelen zoveel zaken een rol. Zoals

het feit dat er veel tijd, moeite en ook geld nodig is voor iets wat snel moet gebeuren. Daarnaast zijn er ook grenzen. Want op enig moment is er geen businessmodel meer op te maken. Zo kun je niet elke kamer geschikt maken voor mensen met een hele zware lichamelijke beperking." Wat Meijers wel jammer vindt is dat in de toerismebranche vaak de kosten voor de toegankelijkheid nog altijd worden doorberekend aan de doelgroep die er gebruik van maakt. Hij legt uit: "En daardoor zijn vakanties voor mensen met een beperking vaak duurder, terwijl het een doelgroep betreft die die extra kosten juist vaak niet kan dragen. Dus zouden – omdat toegankelijkheid een recht is – de kosten voor het realiseren van die toegankelijkheid gedragen moeten worden door iedereen." &

Noten

Accessible Tourism in the Netherlands; Sector Analysis Report 2017. <https://zelfscantoeankelijkheid.thuiswinkel.org/>

Knelpunten

- ▶ Heterogeniteit van reizigers
- ▶ Noodzaak van een andere houding
- ▶ Ontoegankelijke toegankelijkheidsinformatie
- ▶ Kosten
- ▶ Gespecialiseerde reis of niet?
- ▶ Extra stress en moeite

Aanbevelingen

- ▶ Zorg voor vindbare, volledige, betrouwbare en bruikbare informatie.
- ▶ Zorg voor naleving EU Verdragen.
- ▶ Zorg voor goede training en educatie.
- ▶ Neem ketenverantwoordelijkheid.
- ▶ Benoem een toegankelijkheidscoördinator naar analogie van de duurzaamheidscoördinator.
- ▶ Zorg voor een inclusieve sector.