

# Het zal ons een zorg wezen. Zorghotels en toegankelijk toerisme

Esther Sys  
Expertisecentrum Business Management



katholieke hogeschool  
associatie KU Leuven



Eerste druk najaar 2015

Auteurs: Esther Sys, VIVES Expertisecentrum Business Management

Omslagontwerp en lay-out : Matthias Malfrere

D/2015/13330/1

ISBN 9789082194357

©2015, Katholieke Hogeschool VIVES, Doorniksesteenweg 145, 8500 Kortrijk

Tel.: + 32 56 26 41 60 Fax: + 32 56 26 41 75

E-mail: [research@vives.be](mailto:research@vives.be)

Internet: [www.vives.be](http://www.vives.be)

Niets uit deze uitgave, zelfs gedeeltelijk, mag openbaar gemaakt worden, gereproduceerd worden, vertaald of aangepast, onder enige vorm ook, hierin inbegrepen fotokopie, microfilm, bandopname of plaat, of opgeslagen worden in geautomatiseerd gegevensbestand behoudens uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming van de uitgever.



# Het zal ons een zorg wezen. Zorghotels en toegankelijk toerisme

Esther Sys  
Expertisecentrum Business Management

katholieke hogeschool  
associatie KU Leuven



## WOORD VOORAF

# Een toeristische regio is aantrekkelijker als niemand uit de boot valt!

**Esther Sys, hoofdonderzoeker en gastdocent**

**Filip Van Roye, docent toerisme en recreatiemanagement, promotor van het onderzoek**

**Lode Vanwildemeersch, opleidingshoofd hotelmanagement, promotor van het onderzoek**

**Marijke Michiels, opleidingscoördinator wellbeing**

**Ingrid Frenier, onderzoeker en PWO-coach**

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.

Toegankelijkheid en zorg zijn echter binnen toerisme nog steeds een vrijwel ongekend thema. Via onderzoek aangestuurd door de opleidingen bachelor in het toerisme en recreatiemanagement en bachelor in het hotelmanagement tracht het Expertisecentrum Business Management van VIVES hier meer inzicht in te verwerven, dit door de vraag- en aanbodzijde onder de loep te nemen. Er werd daarbij voor dit onderzoek gefocust op de logiesector. 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. De provincie West-Vlaanderen beschikt over het grootste aantal vakantie mogelijkheden (42,5%) voor mensen met een beperking, de helft daarvan ligt aan de kust.

Onze levensverwachting stijgt, net als het aantal Belgen en West-Vlamingen die ouder worden dan 80 jaar. Voor deze bevolkingsgroep is de keuze tussen thuiszorg, tussenformules of de intrek in een woonzorgcentra cruciaal. Maar wat is het kostenplaatje van deze diverse woonvormen...? Onze samenleving verandert op demografisch vlak en de zorgverlening verandert mee. Volgens een recent onderzoek van ThyssenKrupp Encasa moet het debat over de vergrijzing en de ouderenzorg niet gaan over hoe we zo snel en zo veel mogelijk rusthuizen kunnen bouwen, maar hoe we mensen zo lang en comfortabel mogelijk thuis kunnen laten wonen. Er wordt heel snel gesuggereerd dat thuis blijven wonen een goedkopere en betere oplossing zou zijn dan bijvoorbeeld intrekken in een woonzorgcentrum. Maar wat is nu werkelijk het voordeligst? Met het volgend projectmatig wetenschappelijk onderzoek wil VIVES de kostprijs voor de verschillende woonvormen voor senioren in kaart brengen, met de daarbij horende vraag naar zorg en wellbeing die de senior zelf wenst te krijgen.

Binnen de zorgeconomie hebben we verschillende deelaspecten: de kostprijs enerzijds en het langer gezond blijven en welbevinden van de mens anderzijds. Dit vertaalt zich concreet in de professionele bacheloropleiding, bachelor in wellbeing- en vitaliteitsmanagement.

## **Bacheloropleiding Toerisme en recreatiemanagement**

### **Bacheloropleiding Hotelmanagement**

Toerisme toegankelijk maken voor iedereen, ook minder mobiele mensen of mensen met een zorgbehoefte, is een beleidslijn van de Vlaamse minister voor toerisme. Toerisme Vlaanderen realiseert dit met de dienst Toegankelijkheid, waarbinnen 'Vakantie met zorg' resorteert. Daarom besteden beide opleidingen al sinds jaar en dag aandacht aan de integratie van deze problematiek in het opleidingsprogramma. Via verschillende vakken en m.m.v. gastsprekers worden bij de studenten het bewustzijn en de alertheid voor deze problematiek aangewakkerd. Daarna wordt dat praktisch vertaald: het zijn op vandaag essentiële competenties zowel bij de productontwikkeling in toerisme, recreatie en logies, bij het proces van informatie en verkoop als bij het onthaal en ondersteuning ter plaatse. Trouwens, ook de commerciële toeristisch-recreatieve en hotel / hospitalitysector beseft steeds meer het belang van deze doelgroep met zorgbehoefte.

### **Bacheloropleiding Wellbeing- en Vitaliteitsmanagement**

Naast de technologische uitdagingen in de zorg heeft de hogeschool VIVES bijzonder veel aandacht voor het menselijk aspect. Een gezond lichaam, gezonde voeding en een gezonde geest spelen een belangrijke rol in de totaalaanpak van de opkomende vergrijzing en het welbevinden van de mensen. Deze opleiding richt zich naar de ondernemende duizendpoot die mensen kan aansturen in hun work-life balance; die zin heeft om een spa-centrum te runnen of die merkt dat de zorg de toekomst zal bepalen (vergrijzing, burnout,...).

Resultaten van onderzoeksprojecten kunnen leiden tot efficiëntere, kwalitatieve en betaalbare zorg voor iedereen én tot nieuwe business opportuniteiten.

Voor meer info over het onderzoeken kan u terecht bij Ingrid Frenier, PWO-coach, VIVES Business Management, [ingrid.frenier@vives.be](mailto:ingrid.frenier@vives.be) .

Voor de opleiding toerisme en recreatiemanagement kan u terecht bij Inge Serruys, opleidingshoofd, [inge.serruys@vives.be](mailto:inge.serruys@vives.be) .

Voor de opleiding hotelmanagement kan u terecht bij Lode Vanwildemeersch, opleidingshoofd, [lode.vanwildemeersch@vives.be](mailto:lode.vanwildemeersch@vives.be) .

Voor de opleiding wellbeing en vitaliteitsmanagement kan u terecht bij Marijke Michiels, opleidingscoördinator, [marijke.michiels@vives.be](mailto:marijke.michiels@vives.be) .

# Inhoud

<b>HOOFDSTUK 1: INLEIDING</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Probleemstelling</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Onderzoeksdoelstellingen en vragen</b> .....	<b>1</b>
<b>1.3 Structuur</b> .....	<b>2</b>
<b>HOOFDSTUK 2: THEORETISCHE ACHTERGROND</b> .....	<b>3</b>
<b>2.1 Sociaal toerisme</b> .....	<b>3</b>
2.1.1 Recht op vakantie .....	3
2.1.2 Sociaal toerisme gedefinieerd .....	4
2.1.3 Sociaal toerisme in Vlaanderen .....	8
<b>2.2 Toegankelijk toerisme</b> .....	<b>9</b>
2.2.1 Het begrip handicap .....	9
2.2.2 Integrale toegankelijkheid .....	14
2.2.3 Universal design .....	16
2.2.5 Toerisme en mensen met een beperking: een driepikkel aan belemmeringen.....	18
2.2.6 Toegankelijk toerisme gedefinieerd .....	22
2.2.6 Gezondheidstoerisme.....	24
<b>HOOFDSTUK 3: ONDERZOEKSDESIGN</b> .....	<b>27</b>
<b>3.1 Vraagzijde</b> .....	<b>27</b>
3.1.1 Populatie.....	27
3.1.2 Gekozen methode: kwantitatieve bevraging .....	28
3.1.3 Voorstelling van de vragenlijst .....	29
3.1.4 Steekproeftrekking en aanpak .....	30
3.1.5 Steekproefgrootte .....	31
3.1.6 Gerealiseerde steekproef .....	31
<b>3.2 Aanbodzijde</b> .....	<b>33</b>
3.2.1 Reguliere vakantieverblijven .....	33
3.2.2 Toeristisch aanbod / recreatie aan de kust .....	34
<b>HOOFDSTUK 4: ONDERZOEKSRISULTATEN KWANTITATIEF ONDERZOEK VRAAGZIJD</b> .....	<b>35</b>
<b>4.1 Huidig vakantiegedrag</b> .....	<b>35</b>
4.1.1 Hoe frequent gaat men op reis?.....	35
4.1.2 Maken de reizigers gebruik van het huidige aanbod aan toegankelijke vakantieverblijven?..	39
4.1.3 Hoe goed is de 'All-in' brochure en het Infopunt toegankelijk reizen gekend? .....	43
<b>4.2 Praktische kenmerken van een optimale vakantie</b> .....	<b>44</b>
4.2.1 Waarom wil men op vakantie gaan?.....	44
4.2.2 Wanneer en hoe lang wil men op vakantie gaan? .....	45
4.2.3 Waar wil men op vakantie gaan? .....	47
4.2.4 Met wie wil men op vakantie gaan?.....	48
4.2.5 Hoe wil men zich informeren over vakantiemogelijkheden? .....	50
4.2.6 Hoe wil men een vakantie boeken? .....	50
<b>4.3 Voorkeuren omtrent het toeristisch/recreatief aanbod</b> .....	<b>51</b>

4.3.1	Hoe moet een vakantieverblijf er uit zien? .....	51
4.3.2	Faciliteiten .....	53
4.3.3	Welk recreatief aanbod verwacht men? .....	55
4.3.4	Hoe wil men zich naar en tijdens de vakantie verplaatsen? .....	58
<b>4.4</b>	<b>Specifieke noden en wensen die aansluiten bij de ervaren belemmeringen .....</b>	<b>59</b>
4.4.1	Welke dienstverlening is gewenst? .....	59
4.4.2	Welke aangepaste infrastructuur is gewenst? .....	60
4.4.3	Welke hulpmiddelen zijn gewenst? .....	62
4.4.4	Welke zorgaspecten zijn gewenst? .....	64
<b>4.5</b>	<b>Enkele losse aspecten gerelateerd aan toegankelijke vakanties met zorg .....</b>	<b>65</b>
4.5.1	Nood aan inclusie? .....	65
4.5.2	Is er vraag naar toegankelijke en gepaste vakantieformules? .....	67
4.5.3	Is er nood aan een label 'toegankelijk toerisme met zorg'? .....	69
4.5.4	Wat mag een vakantie kosten? .....	71
<b>HOOFDSTUK 5: PERCEPTIE VAN REGULIERE VAKANTIEVERBLIJVEN T.A.V. TOEGANKELIJKHEID .....</b>		<b>73</b>
<b>5.1</b>	<b>Vakantieverblijven met een toegankelijkheidslabel .....</b>	<b>73</b>
5.1.1	Aanzet en motivatie .....	74
5.1.2	Prijszetting .....	75
5.1.3	Bezettingsgraad .....	75
5.1.4	Bekendmaking / publiciteit .....	76
5.1.5	Algemene perceptie .....	77
5.1.6	Toegankelijke aanpassingen .....	78
5.1.7	Nadelen voor mensen met een beperking .....	78
5.1.8	Nood aan zorg .....	79
5.1.9	Voordelen voor het vakantieverblijf .....	80
5.1.10	Nadelen voor het vakantieverblijf .....	81
5.1.11	Meer toegankelijkheid? .....	82
<b>5.2</b>	<b>Vakantieverblijven zonder toegankelijkheidslabel .....</b>	<b>82</b>
5.2.1	Kennen van en interesse in het toegankelijkheidslabel .....	82
5.2.2	Vakantieverblijven zonder (interesse in) toegankelijkheidsaanpassingen .....	82
5.2.3	Vakantieverblijven met (interesse in) toegankelijkheidsaanpassingen .....	83
5.2.4	Toegankelijke aanpassingen .....	84
5.2.5	Nood aan zorg .....	85
5.2.6	Vraag naar toegankelijke aanpassingen in niet-toegankelijke vakantieverblijven .....	85
5.2.7	Voordelen van toegankelijkheid en een toegankelijkheidslabel .....	86
5.2.8	Nadelen van toegankelijkheid en een toegankelijkheidslabel .....	87
<b>HOOFDSTUK 6: TOERISTISCH-RECREATIEF AANBOD .....</b>		<b>89</b>
<b>6.1</b>	<b>Knokke-Heist .....</b>	<b>89</b>
<b>6.2</b>	<b>Zeebrugge .....</b>	<b>93</b>
<b>6.3</b>	<b>De Haan &amp; Wenduine .....</b>	<b>95</b>
<b>6.4</b>	<b>Bredene .....</b>	<b>99</b>
<b>6.5</b>	<b>Blankenberge .....</b>	<b>103</b>
<b>6.6</b>	<b>Oostende .....</b>	<b>107</b>
<b>6.7</b>	<b>Middelkerke .....</b>	<b>114</b>
<b>6.8</b>	<b>Nieuwpoort .....</b>	<b>118</b>



6.9	Koksijde & Oostduinkerke .....	123
6.10	De Panne .....	129
<b>HOOFDSTUK 7: TERUGKOPPELING EN BESLUIT.....</b>		<b>137</b>
7.1	Toeristen met een beperking en/of zorgnood: een driepikkel aan belemmeringen .....	137
7.2	Toeristen met een beperking en/of zorgnood: inclusie voorop!.....	139
<b>LITERATUUROVERZICHT.....</b>		<b>141</b>
<b>BIJLAGEN .....</b>	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
	<b>Bijlage 1: Vragenlijst .....</b>	<b>147</b>
	<b>Bijlage 2: Begeleidende brief .....</b>	<b>161</b>
	<b>Bijlage 3: Instanties die onze vragenlijst verspreid hebben .....</b>	<b>163</b>
	<b>Bijlage 4: Vragen reguliere vakantieverblijven .....</b>	<b>165</b>
	<b>Bijlage 5: Bevraagde vakantieverblijven.....</b>	<b>169</b>
	Vakantieverblijven met een toegankelijkheidslabel .....	169
	Vakantieverblijven zonder toegankelijkheidslabel .....	169
	<b>Bijlage 6: Checklist toeristisch aanbod / recreatie aan de kust .....</b>	<b>171</b>



## Overzicht met figuren

Figuur 1: Organisatorische structuur van het Europees sociaal toerisme .....	5
Figuur 2: Interpretaties van sociaal toerisme.....	6
Figuur 3: Toegankelijkheidslabel.....	9
Figuur 4: Schematische voorstelling van het handicap-creatie model .....	12
Figuur 5: Schematische voorstelling van het menselijk functioneren.....	13
Figuur 6: Vijf stadia naar een actieve toerist.....	21
Figuur 7: Het toeristisch product .....	23
Figuur 8: Toegankelijk toerisme .....	24
Figuur 9: Vormen van gezondheidstoerisme .....	25
Figuur 10: Steekproef naar geslacht.....	32
Figuur 11: Steekproef naar leeftijd.....	32
Figuur 12: Steekproef naar provincie.....	33
Figuur 13: Steekproef naar leeftijd.....	33
Figuur 14: Vakantiefrequentie .....	35
Figuur 15: Belemmeringen door mensen die nooit op vakantie gaan .....	36
Figuur 16: Belemmeringen door mensen die wel op vakantie gaan.....	36
Figuur 17: Ervaren belemmeringen aan vakantieverblijven door mensen met een beperking en/of chronische aandoening .....	37
Figuur 18: Infokanalen voor toegankelijke vakantieverblijven .....	42
Figuur 19: Het kennen van en raadplegen van de All-in brochure.....	43
Figuur 20: Het kennen van en beroep doen op het Infopunt Toegankelijk Reizen.....	43
Figuur 21: Motivatie om op vakantie te gaan .....	44
Figuur 22: Gewenst aantal vakanties per jaar .....	45
Figuur 23: Gewenste duurtijd van een vakantie .....	45
Figuur 24: Gewenste vakantieperiode(s) .....	46
Figuur 25: Gewenst reservatiemoment voor afreis .....	46
Figuur 26: Gewenste vakantieomgeving.....	47
Figuur 27: Gewenste vakantiebestemming.....	47
Figuur 28: Favoriete vakantiebestemmingen binnen en buiten Vlaanderen.....	48
Figuur 29: Gewenst vakantiegezelschap .....	49
Figuur 30: Gewenst type vakantie.....	49
Figuur 31: Gewenste informatiekanalen.....	50
Figuur 32: Gewenste boekingsmethode .....	51
Figuur 33: Gewenst type vakantieverblijf .....	52
Figuur 34: Gewenst comfortniveau.....	52
Figuur 35: Gewenste logiesformule .....	52
Figuur 36: Gewenste faciliteiten in een vakantieverblijf.....	53
Figuur 37: Gewenste faciliteiten naar fysieke beperking en/of chronische aandoening.....	54
Figuur 38: Gewenste faciliteiten naar type vakantieverblijf .....	55
Figuur 39: Gewenste daganimatie .....	56
Figuur 40: Gewenste avondanimatie .....	56
Figuur 41: Gewenste type activiteiten tijdens de dag.....	57
Figuur 42: Gewenste type activiteiten tijdens de avond.....	58

Figuur 43: Transportmiddel om zich naar het vakantieverblijf te verplaatsen .....	58
Figuur 44: Transportmiddel om zich tijdens de vakantie te verplaatsen .....	59
Figuur 45: Gewenste dienstverlening.....	60
Figuur 46: Gewenste dienstverlening naar fysieke beperking en/of chronische aandoening .....	60
Figuur 47: Gewenste aangepaste infrastructuur.....	61
Figuur 48: Gewenste aangepaste infrastructuur naar fysieke beperking en/of chronische aandoening .....	62
Figuur 49: Gewenste hulpmiddelen .....	63
Figuur 50: Gewenste hulpmiddelen naar fysieke beperking en/of chronische aandoening .....	64
Figuur 51: Nood aan zorg en assistentie .....	64
Figuur 52: Gewenste assistentie en medische verzorging .....	65
Figuur 53: Gewenste assistentie en medische verzorging naar fysieke beperking en/of chronische aandoening.....	65
Figuur 54: Stelling gespecialiseerd versus regulier vakantieverblijf.....	66
Figuur 55: Stelling enkel zorgbehoevende versus mix aan vakantiegasten .....	66
Figuur 56: Stelling typische medische voorziening versus vakantiesfeer .....	66
Figuur 57: Stelling mantelzorger neemt alle zorg op zich of wordt ontlast .....	66
Figuur 58: Interesse in vaker op vakantie gaan, langer op vakantie gaan en herhaalvakantie .....	67
Figuur 59: Interesse in een logo 'toegankelijk toerisme met zorg' .....	69
Figuur 60: Mate waarin men dit logo zou gebruiken .....	69
Figuur 61: Bestedingen per persoon aan één hotelovernachting (3 sterren) in vol pension.....	71
Figuur 62: Bestedingen per persoon voor één overnachting in een huisje of appartement, enkel logies ...	71
Figuur 63: Geografische spreiding van vakantieverblijven met een toegankelijkheidslabel .....	73

# Hoofdstuk 1: Inleiding

## 1.1 Probleemstelling

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 aan 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 naar streeft. Met dit decreet wil Toerisme Vlaanderen (Vlaamse overheid) de vakantiedrempel verlagen door zoveel mogelijk mensen de kans te bieden om met vakantie te gaan, in het bijzonder richten ze zich dan op de jeugd, op kansarmen en op personen met een handicap. In 2001 onderschreef Toerisme Vlaanderen een actieplan om de vakantieparticipatie van personen met een handicap te verhogen. Concreet wensen ze hiervoor drie actiepunten uit te werken, namelijk het verbeteren van de fysieke toegankelijkheid van het toeristisch aanbod, het sensibiliseren en vormen van de toeristische sector rond dit thema en het verschaffen van betrouwbare informatie over het toegankelijk toeristisch aanbod.

Een mogelijkheid om aan de noden van deze mensen tegemoet te komen is het aanbieden van geschikte verblijfsaccommodatie. Dit kan zich vertalen in een zogenaamd 'zorghotel' of 'toegankelijk vakantieverblijf met zorg'. Een dergelijk vakantieverblijf onderscheidt zich door zowel toegankelijkheid als aangepaste zorg te bieden en verschilt daarenboven in ruime mate van een zorg-/herstelverblijf door de factor vakantiebeleving centraal te plaatsen. Het unieke kenmerk van een vakantieverblijf met zorg is dus de subtiele verweving van het nodige comfort, de faciliteiten, sfeer en beleving van een toeristisch vakantieverblijf met passende zorg en toegankelijkheid.

Naar een dergelijk verblijfsconcept binnen de toeristische sector is tot op heden erg weinig wetenschappelijk onderzoek gedaan, zo is er geen eenduidige beschrijving voor terug te vinden en is het vrij onduidelijk aan welke voorwaarden of eisen logies moeten voldoen voor mensen met een beperking en/of chronische aandoening. Dit PWO-project beoogt dan ook hierin meer duidelijkheid te scheppen.

## 1.2 Onderzoeksdoelstellingen en vragen

Binnen dit project stellen we 3 onderzoeksdoelstellingen voorop:

In de eerste plaats is het van belang om de nodige kennis omtrent dit onderwerp op te bouwen. De termen toegankelijkheid en zorg binnen toerisme zijn vrij nieuw, er is dan ook maar weinig onderzoek rond gedaan. Dit impliceert ook dat er binnen de toeristische industrie weinig (algemene) kennis rond dit onderwerp voorhanden is. **Achtergrondkennis en begripsvorming** opbouwen is dus van groot belang. We

vragen ons af in welke context dit onderzoeksonderwerp zich kadert? En wat toegankelijk toerisme en zorgtoerisme zou kunnen betekenen?

Daarnaast willen we focussen op de **vraagzijde**, namelijk mensen met een beperking en/of zorgnood<sup>1</sup>. Hun behoeften zijn tot op vandaag nog nooit ten volle in kaart gebracht. Hiervoor is grootschalig kwantitatief onderzoek noodzakelijk. Wat kenmerkt toeristen met een beperking en/of zorgnood? Wat zijn hun noden, wensen en intenties? Hoe kijken zij naar vakantie aan?

Tot slot willen we ook de huidige **aanbodzijde** bestuderen. Enerzijds gaan we na of er vandaag al toeristisch recreatieve programmamogelijkheden zijn voor deze focusgroep. Er werd ons gevraagd om dit te doen voor de kust, dit is dan ook de favoriete omgeving voor veel toeristen. Anderzijds bekijken we het reguliere aanbod aan logies. Hoe ziet dat er vandaag uit? Wat zijn hun ervaringen? Hoe is hun perceptie ten aanzien van toegankelijkheid en mensen met een beperking of chronische aandoening?<sup>2</sup>

De uiteindelijke doelstelling van het onderzoek is dus om ongekende noden bloot te leggen en nieuwe inzichten aan te bieden voor de toeristische sector, zodat er meer bewustwording ontstaat omtrent deze problematiek en nieuwe mogelijkheden kunnen gecreëerd worden om zorgeloos op vakantie te gaan.

### 1.3 Structuur

Alvorens we het onderzoek konden starten, was het essentieel om ons eerst te verdiepen in de literatuur om zo de nodige kennis op te bouwen. Dit alles is terug te vinden in hoofdstuk twee. We gingen op zoek naar basisinformatie, wat minder evident bleek dan het doet vermoeden. (Wetenschappelijke) publicaties omtrent de (unieke) combinatie tussen toerisme, toegankelijkheid en zorg bleken amper voorhanden. Deze literatuurstudie kan dus opgevat worden als een achtergrondstudie. De gekozen items zijn gesprokkeld en geschreven vanuit de bril van de toeristische sector. We behandelen achtereenvolgens diverse onderwerpen die bij toegankelijk toerisme met zorg aansluiten, zoals sociaal toerisme, het begrip handicap, inclusie, toegankelijkheid, *universal design* en gezondheidstoerisme.

Wanneer we ons deze thematiek eigen hadden gemaakt, waren we in staat het onderzoek op te starten. Het derde hoofdstuk geeft de algemene methodologische aanpak weer en beschrijft de populatie. Hierin gaan we ook dieper in op de methodes van dataverzameling.

In de hoofdstukken vier tot en met zes presenteren we uiteindelijk de onderzoeksresultaten. Hoofdstuk vier gaat dieper in op de kenmerken, wensen en intenties aan de vraagzijde, hoofdstuk vijf schetst de perceptie van reguliere vakantieverblijven tegenover toegankelijkheid en mensen met een beperking en/of chronische aandoening. Hoofdstuk zes tot slot biedt een overzicht van het toegankelijk toeristisch aanbod (recreatie) aan de Belgische kust.

We beëindigen dit werk met een algemeen besluit. Hierin koppelen we onze onderzoeksbevindingen zoveel als mogelijk terug aan de theorie en schetsen we de belangrijkste inzichten.

---

<sup>1</sup> Bij aanvang van het onderzoek werd door de stuurgroep beslist om specifiek te focussen op mensen met een fysieke beperking en/of chronische aandoening.

<sup>2</sup> Oorspronkelijk was het de bedoeling om dieper in te gaan op gespecialiseerde zorghotels/instellingen. Uit ons onderzoek is echter gebleken dat hier geen interesse naar is vanuit de vraagzijde. Daarom hebben we beslist de focus te verleggen naar het reguliere circuit.

## Hoofdstuk 2: Theoretische achtergrond

Wetenschappelijk onderzoek wordt zowat steeds gestart met een theoretisch kader of literatuuronderzoek. Dit is hier niet anders, te meer omdat het onderwerp nog in z'n kinderschoenen staat. In een eerste fase zijn we dus op zoek gegaan naar bestaande literatuur. Concrete info over het onderzoeksobject is echter heel moeilijk te vinden. Wel hebben we literatuur gevonden rond algemene aanverwante topics die bij 'toegankelijke vakantieverblijven met zorg' aansluiten. Zo blijkt dit onderwerp verankerd te zijn in twee thema's, namelijk sociaal toerisme en toegankelijk toerisme. We trachten dan ook vanuit beide thema's het achtergrondkader te scheppen dat ons de nodige inzichten geeft om het onderwerp beter te begrijpen.

### 2.1 Sociaal toerisme

In dit eerste onderdeel gaat onze aandacht naar sociaal toerisme. Nadat we verklaard hebben waarom vakantie een recht is voor iedereen, bekijken we hoe sociaal toerisme historisch gegroeid is. We gaan ook dieper in op de betekenis van het begrip en trachten het te definiëren. Tot slot kijken we ook hoe Vlaanderen vandaag vorm geeft aan het sociaal toerisme.

#### 2.1.1 Recht op vakantie

Toerisme en vakantie worden in de literatuur als een recht voor iedereen beschouwd (Diekmann, 2013; Higgins-Desbiolles, 2012; Pagan, 2012; ENAT, 2011; Darcy, 2006; McKercher, Packer, Yau & Lam, 2003). De Verenigde Naties nemen hieromtrent kort na de Tweede Wereldoorlog al het volgende op in artikel 24 van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (1946): *"Everyone has the right to rest and leisure, including reasonable limitation of working hours and periodic holidays with pay"*. Het recht op vrije tijd wordt hierin duidelijk aangehaald, maar van een recht op vakantie is nog geen sprake. In artikel 13 van hetzelfde mensenrechtenverdrag staat wel aangegeven dat iedereen zich vrij moet kunnen verplaatsen, zowel binnen het eigen land als naar het buitenland: *"1. Everyone has the right to freedom of movement and residence within the borders of each State; 2. Everyone has the right to leave any country, including his own, and to return to his country"*. Dit artikel doelt echter eerder op mobiliteit dan op toerisme (United Nations, 1946). Sommige auteurs (Higgins-Desbiolles, 2012) gaan er echter van uit dat de combinatie van deze twee artikels erop wijst dat toerisme een algemeen recht is.

In het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (2009) wordt meer gedetailleerd op het vrijetijdsaspect ingegaan. Artikel 30 inzake deelname aan het culturele leven, recreatie, vrijetijdsbesteding en sport stelt: *"[...] 5. With a view to enabling persons with disabilities to participate on an equal basis with others in recreational, leisure and sporting activities, States Parties shall take appropriate measures: [...] c) to ensure that persons with disabilities have access to sporting, recreational and tourism venues; d) to ensure that children with disabilities have equal access with other children to participation in play, recreation and leisure and sporting activities, including those activities in the school system; e) to ensure that persons with disabilities have access to services from those involved in the organization of recreational, tourism, leisure and sporting activities"*. Het recht op vakantie wordt ook hier weer niet expliciet vermeld, wel wordt aangehaald dat personen met een handicap, wanneer ze op vakantie of daguitstap gaan, toegang moeten krijgen tot toeristische-, recreatieve- en sportlocaties. Ook

moeten mensen met een beperking toegang krijgen tot de dienstverlening betreffende toeristische-, recreatieve- en sportactiviteiten (United Nations, 2009).

De World Tourism Organisation (UNWTO), dit is het agentschap van de Verenigde Naties dat verantwoordelijk is voor de bevordering van een verantwoord en duurzaam toerisme dat voor iedereen toegankelijk is, erkende echter eerder al in haar Mondiale code over de ethiek van toerisme (opgemaakt in Santiago, Chili in 1999) het recht op vakantie voor iedereen. Zo stelt artikel 7: *“1. The prospect of direct and personal access to the discovery and enjoyment of the planet’s resources constitutes a right equally open to all the world’s inhabitants; the increasingly extensive participation in national and international tourism should be regarded as one of the best possible expressions of the sustained growth of free time, and obstacles should not be placed in its way; 2. The universal right to tourism must be regarded as the corollary of the right to rest and leisure, including reasonable limitation of working hours and periodic holidays with pay [...]; 3. Social tourism, and in particular associative tourism, which facilitates widespread access to leisure, travel and holidays, should be developed with the support of the public authorities; 4. Family, youth, student and senior tourism and tourism for people with disabilities, should be encouraged and facilitated”*. De UNWTO geeft dus aan dat, in navolging op het recht op vrije tijd, iedere bewoner op aarde evenveel toegang moet krijgen tot vakantie en de kans moet krijgen om andere regio’s en landen te leren kennen. Om te bewerkstelligen dat iedereen op vakantie kan gaan moet volgens de UNWTO sociaal toerisme ontwikkeld worden (UNWTO, 1999; Decoodt, Geudens & Geboers, 2013). Om deze overtuiging kracht bij te zetten, publiceerde de UNWTO in 2005 een visietekst omtrent dit thema, met name *Accessible Tourism for All*. Hierin staat omschreven dat ook alle mensen met een beperking toegang moeten hebben tot toerisme. Het gaat dan zowel om toegang tot informatie, accommodatie, publieke faciliteiten, transport, recreatiemogelijkheden, ... (UNWTO, 2005). Deze documenten hebben echter geen wettelijke bindingskracht. Voor sommige landen die ze ondertekenden gaat het soms louter om goede intenties. Toch blijft de UNWTO hiermee de regeringen en belanghebbenden in de toeristische sector verzoeken om de inhoud ervan om te zetten in initiatieven en maatregelen, en ze zodanig toe te passen (UNWTO, 1999, 2005; Decoodt et al., 2013). Het heeft er dan ook voor gezorgd dat er een nationale en internationale dynamiek ontstaan is rond toegankelijkheid en dat het toeristisch aanbod voor mensen met een beperking langzaam aan toeneemt (Reichhart, 2013).

Een antwoord hierop is bijvoorbeeld het Calypso project, opgestart in 2009. Dit is een overkoepelend initiatief op Europees niveau waarbij de Europese Commissie haar deelstaten stimuleert bij te dragen en lokaal initiatief te nemen om het sociaal toerisme te bevorderen. Ze richten zich op senioren, jongvolwassenen, mensen met een handicap en gezinnen met een laag inkomen. Tegelijk willen ze het toeristisch seizoen gelijkmatiger verdelen, waardoor de lokale economie en werkgelegenheid gestimuleerd wordt. Deze combinatie zorgt voor een langer toeristisch seizoen en meer reismogelijkheden (Europese Unie, 2011). Dergelijke projecten drukken de wens uit dat toerisme voor iedereen mogelijk moet zijn.

Deze wens om toerisme als een universeel recht te beschouwen en voor iedereen toegankelijk te maken, ligt aan de grondslag van sociaal toerisme (Diekmann, 2013; Minnaert et al., 2012).

### 2.1.2 Sociaal toerisme gedefinieerd

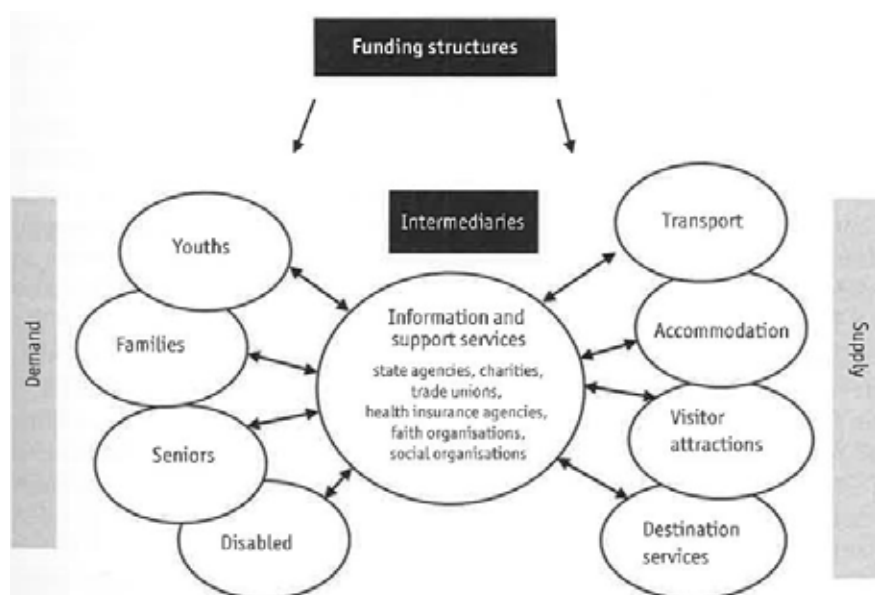
Sociaal toerisme is een complex begrip en valt daarom niet eenvoudig te definiëren. Doorheen de geschiedenis is het sociaal toerisme steeds verder geëvolueerd en aangepast. Economische,



technologische en socio-politieke ontwikkelingen hebben de context ervan steeds veranderd. (Caire, 2013; Diekmann, Diekmann, 2013; McCabe & Minnaert, 2012; Minnaert et al., 2012).

Het ontstaan van sociaal toerisme houdt verband met de invoering van de jaarlijkse vakantie en het vakantiegeld. Dit gebeurde al in 1936, toen de 'conventie van de internationale arbeidersorganisatie over de betaalde vakantie' goedgekeurd werd. Dit moest arbeiders de mogelijkheid geven om te ontsnappen aan hun harde en langdurige arbeid en tegelijk hun familiale, sociale en emotionele evenwicht te herstellen. Socialistische en religieuze verenigingen richtten de eerste vakantiecentra op en namen tegelijk de organisatie, begeleiding, animatie en ondersteuning op zich. Hierdoor konden arbeiders (in groep) buiten het commerciële circuit en tegen een aanvaardbare prijs op vakantie gaan. In de jaren '50 kende het sociaal toerisme zijn glorieperiode. De overheid ging het verder subsidiëren en onder die impulsen ontstonden steeds meer vakantiecentra in binnen- en buitenland. In de periode tussen 1960 tot 1990 vond de echte democratisering van vakantie plaats. Steeds meer mensen werden vermogend en hun interesse in de sociaal gekleurde vakantiecentra nam af. Individuele reizen binnen het commerciële circuit werden populair. Bovendien werd in dat commerciële circuit een lowbudgetaanbod gelanceerd. Toch bleven bepaalde mensen uitgesloten uit het commercieel toerisme. Zij werden de nieuwe doelgroepen van het sociaal toerisme, het gaat dan voornamelijk werklozen, eenoudergezinnen, families met een laag inkomen, ... Ook mensen met een beperking kregen sindsdien meer aandacht (Caire, 2013; Diekmann, 2013; Minnaert et al., 2012; Steunpunt vakantieparticipatie, 2011).

Samengevat richt sociaal toerisme zich dus op mensen die weinig of minder kansen hebben om te participeren in het commerciële toerisme. Vandaag zijn dat kinderen en jongeren, senioren, gezinnen en mensen met een beperking. Sociaal toerisme moet trachten aan de noden van deze groepen te beantwoorden, zonder daarmee de wensen van de andere toeristen te verwaarlozen. Het doel moet immers zijn om een grotere groep potentiële toeristen te bereiken dan oorspronkelijk het geval was. Hoe men dit precies aanpakt verschilt van land tot land, al zal het altijd op eenzelfde structuur verder bouwen (Diekmann et al., 2012; Minnaert et al., 2012).



Figuur 1: Organisatorische structuur van het Europees sociaal toerisme (Diekmann, McCabe & Minnaert, 2012, p. 37)

Aan de vraagzijde vinden we, zoals net aangehaald, de kinderen en jongeren, senioren, gezinnen en mensen met een beperking terug. Hoe men zich voor deze groepen engageert kan echter verschillen. Niet

alle mensen binnen deze doelgroepen worden per definitie uitgesloten uit toerisme, daarom kan men zich met sociaal toerisme beperken tot een deelgroep, namelijk tot zij die er baat bij hebben. Men kan echter ook een structuur opbouwen voor een ruimere populatie, er zijn immers voldoende mensen die geen toegang hebben tot toerisme en bovendien niet tot één van deze doelgroepen behoren. Ook wat betreft de aanbodzijde zijn er meerdere mogelijkheden. Enerzijds moet sociaal toerisme een onderdeel zijn van het bestaande commerciële toeristische aanbod, anderzijds kan het aanbod (bijvoorbeeld de accommodatie) speciaal voor de markt van het sociaal toerisme ontwikkeld zijn. Tot slot is er nog het middenveld, dit zijn de organisaties die het sociaal toerisme helpen gestalte geven en financieren. Voorbeelden zijn overheidsorganisaties, liefdadigheidsorganisaties, mutualiteiten, sociale organisaties, ... De wijze waarop sociaal toerisme kan ingevuld worden is dus heel divers en houdt daarenboven verband met hoe men sociaal toerisme dieper interpreteert (Diekmann et al., 2012; Minnaert et al., 2012).

Minnaert, Maitland en Miller (2011) stellen dat er vier verschillende interpretaties bestaan omtrent sociaal toerisme. Deze interpretaties worden in onderstaande figuur voorgesteld als vier modellen. De vier modellen worden van elkaar gescheiden aan de hand van twee parameters. Een eerste parameter maakt onderscheid tussen het type toerist waar het sociaal toerisme zich op richt: dit kan iedereen zijn (alle toeristen), maar men kan ook uitgaan van een beperktere focus, met name op specifieke doelgroepen die omwille van financiële, gezondheids- of andere redenen minder kans hebben om van vakantie te genieten. Een tweede parameter omvat het toeristisch product zelf, dat kan gestandaardiseerd zijn en uit het reguliere aanbod van verblijven, attracties, ... komen, maar kan ook specifiek en aangepast zijn aan een of meerdere specifieke doelgroep(en).

		Toerist	
		Doelgroepen	Alle toeristen
Product	Standaard product	<b>Participatiemodel</b>	<b>Inclusiemodel</b>
	Specifiek product	<b>Aanpassingsmodel</b>	<b>Stimuleringsmodel</b>

Figuur 2: Interpretaties van sociaal toerisme (Minnaert, Maitland & Miller, 2011, p. 405)

Binnen het *participatiemodel* worden specifieke doelgroepen, die – meestal door financiële of gezondheidsredenen – minder mogelijkheden hebben en ook minder kans maken om buitenshuis van ontspanning of een vakantie te genieten, extra gestimuleerd en ondersteund om er toch in te kunnen participeren. Binnen het participatiemodel is het de bedoeling dat iedereen kan participeren in het reguliere toeristische aanbod. Een mooi voorbeeld bij deze interpretatie is het Vlaamse Steunpunt Vakantieparticipatie (Minnaert et al., 2011). Het Steunpunt Vakantieparticipatie richt zich specifiek op één van de doelgroepen van het 'Toerisme voor allen'-decreet, namelijk mensen die leven in armoede. Het zet zich samen met de toeristische sector in om het reguliere aanbod (financieel) toegankelijk te maken voor deze doelgroep (Schapmans, 2012; Toerisme Vlaanderen, 2009).

Volgens het *inclusiemodel* richt sociaal toerisme zich op het deelnemen aan recreatie en toerisme voor iedereen, dit betekent ook voor personen die vandaag (omwille van financiële-, gezondheids- of andere redenen) uit toerisme worden uitgesloten. Binnen dit model wordt dus de hele samenleving

aangemoedigd en ondersteund om op vakantie te gaan en dit via het reguliere aanbod. Voorbeelden die binnen dit model kaderen zijn de Franse *chèques vacances*<sup>3</sup> (Minnaert et al., 2011), bij ons in België het recht op vakantiegeld dat door de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie en de Rijksdienst voor Pensioenen wordt uitgekeerd (Gijssels & De Smet, 2012) en het recht op jaarlijkse vakantie, wat samen met het vakantiegeld de basis vormt van het sociaal toerisme en dit sinds de 'holiday for pay'-conventie in 1936 (Minnaert, Diekmann & McCabe, 2012; Toerisme Vlaanderen, 2009).

Sociaal toerisme kan verder ook gezien worden als een specifiek ontworpen aanbod voor bepaalde doelgroepen. Het kan hierbij gaan om aangepaste accommodatie, aangepaste faciliteiten of aangepaste dienstverlening voor mensen die omwille van financiële, gezondheids- of andere redenen moeilijk toegang hebben tot het reguliere toerisme. Het aanbieden van een aangepaste vakantie voor deze groep mensen staat voorop in het *aanpassingsmodel*. Als voorbeeld bij deze interpretatie van sociaal toerisme kan het ruime aanbod van allerhande non-profit verenigingen en organisaties genoemd worden die aangepaste vakanties uitwerken, organiseren en aanbieden voor zieken, jongeren, ouderen, kankerpatiënten, mensen met een functiebeperking, mensen met diverse zorgbehoeften, eenoudergezinnen, tienermoeders, ... (Minnaert et al., 2011), net als de specifieke en aangepaste zorgverblijven die vandaag al bestaan (Gijssels & De Smet, 2012).

Tot slot is er nog het *stimuleringsmodel*. Hierin wordt het stimuleren van de toeristische sector buiten het seizoen centraal geplaatst, zodat toerisme ook buiten het hoogseizoen lokaal kan bijdragen tot tewerkstelling en omzet en dus lokale economische voordelen helpt creëren. Om dit te realiseren wordt een bijzonder aanbod uitgewerkt, bijvoorbeeld via arrangementen. Met dergelijke arrangementen richt men zich zowel op de specifieke doelgroepen als op 'reguliere' toeristen die ervoor kiezen hierop in te gaan. Een gekend Europees voorbeeld van het stimuleringsmodel is het IMERSO-programma in Spanje. Dit programma biedt Spaanse 65-plussers tijdens het laagseizoen een vakantie aan de kust tegen een zachte prijs. Deze prijs omvat zowel de accommodatie, maaltijden, transport en activiteiten. Dit systeem zorgt voor seizoensverlenging, een hogere bezettingsgraad en meer toeristische uitgaven, wat resulteert in meer tewerkstelling en meer inkomsten op de toeristische bestemming (Minnaert et al., 2011). Dit kan verwezenlijkt worden door tijdens het laagseizoen kortingen toe te staan en arrangementen te promoten.

Deze verschillende interpretaties van sociaal toerisme zijn nog steeds actueel. Het is dan ook van belang dat de algemene definitie van sociaal toerisme deze verschillende interpretaties omhelst. Minnaert, Maitland en Miller (2007, 2009; in Minnaert, 2012, p. 7; Minnaert et al., 2012, p. 21; Minnaert et al., 2011, p. 408) definiëren sociaal toerisme als "*tourism with an added moral value, of which the primary aim is to benefit either the host or the visitor in the tourism exchange*". Deze definitie benadrukt duidelijk de grondgedachte van het sociaal toerisme: het maatschappelijke doel om sociale meerwaarde te realiseren. Ze erkent ook dat sociaal toerisme zowel voordelen voor de toeristen als voor de lokale gemeenschap omvat (Minnaert et al., 2011). Commerciële touroperators die pakketreizen aan lage prijzen aanbieden (veelal naar het Middellandse zeegebied) durven wel eens het idee hebben ook binnen het sociale toerisme actief te zijn. Dit klopt echter niet: het zetten van aantrekkelijke prijzen is onvoldoende om van sociaal toerisme te spreken. Het primaire doel van dergelijke touroperators blijft immers het creëren van een economische meerwaarde (Minnaert, L., mondelinge communicatie, 9 november 2012). Op die

---

<sup>3</sup> Bedrijven die in het *chèques-vacances*-systeem stappen geven hun werknemers de kans om op regelmatige basis te sparen voor hun vakantie, dit bedrag wordt aangevuld door de werkgevers. De bedrijven zelf genieten hierbij van lagere belastingen en sociale premies. De werknemers ontvangen het gespaarde bedrag in de vorm van een vakantiecheque, die ingewisseld kan worden in een breed aanbod aan accommodatie, restaurants, vervoer, recreatie en cultuur in Frankrijk. Op die manier wordt het binnenlands toerisme bovendien gestimuleerd (ANCV, s.d.).

manier benadrukt bovenstaande definitie ook het verschil tussen sociaal toerisme en commercieel toerisme: binnen sociaal toerisme is niet de commerciële en economische activiteit, maar wel sociale gedachte, het ten goede komen aan mensen die anders uitgesloten worden, prioritair (Minnaert et al., 2012; Minnaert et al., 2011).

Ook Gijssels en De Smet (2012b), die via empirisch onderzoek onder meer de betekenis van sociaal toerisme in Vlaanderen nagingen, benadrukken de maatschappelijke meerwaarde ervan. Zij definiëren sociaal toerisme vanuit de aanbodzijde als *“het non-profit aanbod van een inclusief toerisme dat meerdere maatschappelijke toegevoegde waarden realiseert, waaronder het overkomen van drempels voor mensen in armoede en mensen met een functiebeperking of met specifieke zorgbehoeften om van een vakantie buitenshuis te kunnen genieten”* (p. 4). Vanuit de vraagzijde stellen zij dat sociaal toerisme betrekking kan hebben op alle lagen van de bevolking en dat sociaal toerisme *“meer succesvol is dan andere vormen van toerisme in het aantrekken van lagere inkomenscategorieën, kinderen, ouderen, mensen met een functiebeperking en zorgbehoeften en grote gezelschappen van vakantiegangers”* (p. 4).

### 2.1.3 Sociaal toerisme in Vlaanderen

In Vlaanderen ligt de verantwoordelijkheid voor het implementeren en realiseren van sociaal toerisme bij Toerisme Vlaanderen, zij ontwikkelden rond dit onderwerp het decreet ‘Toerisme voor Allen’ (Ghijsels, 2012). Toerisme voor Allen verwijst naar een niet-commerciële vorm van toerisme. De doelstellingen die erin centraal staan zijn dan ook niet louter commercieel van aard, maar streven er naar om de vakantiebeleving van specifieke doelgroepen te ondersteunen. Er wordt dan ook uitgegaan van een doelgroepgerichte benadering (Toerisme Vlaanderen, 2009).

Een eerste doelgroep zijn *mensen die in armoede leven*, zij kunnen vaak niet terecht in het commerciële circuit. Het Steunpunt Vakantieparticipatie, een dienst van Toerisme Vlaanderen, zet zich in voor deze mensen en stimuleert de toeristische sector om sociale tarieven te creëren. Deze bereiken de doelgroep via sociale lidorganisaties. Een tweede doelgroep zijn *kinderen en jongeren*. Er is nood aan kwaliteitsvolle verblijven voor hen tijdens vakantieperiodes. Ook het jeugdwerk kan hier dan beroep op doen om hun aanbod te ontplooiën. Toerisme Vlaanderen kijkt erop toe dat er voldoende jeugdlogiesinfrastructuur bestaat die aan basiskwaliteitsnormen voldoet. Sommige *gezinnen of senioren* ondervinden ook problemen bij vakantiebeleving. Ook voor hen tracht Toerisme Vlaanderen een oplossing te vinden, dit via sociale vakantiecentra. De vierde doelgroep zijn *mensen met een beperking*. Het spreekt voor zich dat toegankelijkheid voor deze mensen een belangrijk aspect vormt bij een vakantie. Binnen Toerisme Vlaanderen zet het Infopunt Toegankelijk reizen zich hiervoor in (Toerisme Vlaanderen, 2009).

Het hoofddoel van het Infopunt Toegankelijk Reizen is het verschaffen van informatie over reizen met een beperking. Enerzijds richten ze zich hiermee tot de reizigers met een beperking. Het Infopunt verzamelt zorgvuldig info over toegankelijkheid van diverse vakantiebestemmingen, dit verspreiden ze via hun website, publicaties en een toeristische brochure. Maar mensen met een beperking kunnen bij hen ook informatie op maat aanvragen. Anderzijds informeert het Infopunt Toegankelijk Reizen ook de toeristische sector in Vlaanderen onder meer over toegankelijkheid, premiemogelijkheden en richtlijnen voor toegankelijkheidsaanpassingen (Toerisme Vlaanderen, 2009).

Het Infopunt Toegankelijk reizen introduceerde ook het label Toegankelijk Reizen in Vlaanderen. Dit label gaat verder dan het welgekende witte rolstoellogo op een blauwe achtergrond. Dit klassiek gekende rolstoellogo kan immers als het ware gekocht worden in de supermarkt, waardoor iedereen het kan

gebruiken zonder dat er een kwaliteitsgarantie aan gekoppeld is. Dit hiaat probeert het toegankelijkheidslogo van Toerisme Vlaanderen op te vullen, hun toegankelijkheidslabel moet je namelijk verdienen. Zo wordt een hotel bijvoorbeeld gescoord op het toegangspad, de ingang, de lobby, de gangen, de niveaoverschillen, het gemeenschappelijk toilet, het restaurant, de kamer en de badkamer. Het toegankelijkheidslabel wordt toegekend in drie niveaus:

- het *label A+* betekent dat het vakantieverblijf positief scoort op alle essentiële onderdelen, mensen met een beperking kunnen er op een comfortabele en zelfstandige wijze terecht;
- het A-label betekent dat het vakantieverblijf basistoegankelijk is. Voor de meeste mensen met een beperkte mobiliteit is het bruikbaar, al zal soms een extra inspanning en helper nodig zijn;
- het informatieve icoon betekent dat het gebouw objectief onderzocht is, maar dat het een negatieve score kreeg. Deze negatieve score geldt vooral voor rolstoelgebruikers. Voor bezoekers met een andere beperking of een lichte motorische beperking kan de toegankelijkheid toch volstaan (Ghijssels, 2012).



Figuur 3: Toegankelijkheidslabel (Ghijssels, 2012)

Het toegankelijkheidslabel werd oorspronkelijk enkel gebruikt voor hotels, vakantiecentra, jeugdverblijven, vakantiewoningen, campings en gastenkamers. Sinds 2012 wordt het echter ook aan infokantoren en bezoekerscentra toegekend (Ghijssels, 2012).

## 2.2 Toegankelijk toerisme

Hieronder diepen we het aspect toegankelijkheid verder uit. Omdat dit werk geschreven wordt vanuit de bril van de toeristische sector, doen we dit vrij uitgebreid. Het is immers belangrijk om te begrijpen wat een handicap, inclusie en daarbij horende toegankelijkheid betekent. Vanuit deze kennis kunnen we het begrip toegankelijk toerisme beter kaderen en begrijpen. Verder lichten we ook de term gezondheidstoerisme toe, wat, in combinatie met toegankelijk toerisme, het begrip ‘toegankelijk toerisme met zorg’ kan vormen.

### 2.2.1 Het begrip handicap

Het definiëren van het begrip ‘handicap’ is niet eenvoudig. Definities veranderen doorheen de tijd en zijn daarenboven ook plaatsgebonden en afhankelijk van de heersende cultuur. In de literatuur wordt dan ook gesteld dat er verschillende invalshoeken bestaan om handicap te definiëren.

Vooraleerst zijn er de ‘common sense’ definities, dit worden ook de definities vanuit lekenperspectief genoemd. Ze verwijzen naar de alledaagse opvattingen zoals die bij de bevolking voorkomen. De opvattingen zijn zeer uiteenlopend en verschillen bovendien naargelang het perspectief van de betrokkene. Zo zal iemand die zelf een beperking heeft, of zijn familie en vrienden, het begrip handicap anders omschrijven dan iemand die er geen connectie mee heeft. Veel voorkomende omschrijvingen voor mensen met een handicap bij de bevolking waren vroeger ‘lammen’, ‘mislukkelingen’, ‘doofstommen’, ‘kreupelen’, ... dit is geëvolueerd naar bijvoorbeeld ‘andersvaliden’, ‘mindervaliden’, ‘rolstoelgebruikers’, ‘doven’, ‘blinden’, ... (Desnerck, 2007; Verbelen, Samoy & Van Geel, 2005).

Ten tweede zijn er de definities die voortvloeien uit de wetenschappelijke wereld. Dit zijn voornamelijk theoretische denkpistes, van waaruit men vertrekt om naar de doelgroep te kijken en die te percipiëren. Er zijn door de jaren heen verschillende modellen rond handicap ontstaan, de meest relevante worden verder in de tekst toegelicht (Desnerck, 2007; Verbelen et al., 2005).

Tot slot zijn er nog de definities op beleidsniveau. Deze definities zijn onder meer terug te vinden in wetteksten en administratieve regelingen. Mensen met een handicap situeren zich beleidsmatig op meerdere terreinen. Afhankelijk van het terrein kan de doelgroepafbakening en dus ook de definitie van handicap er anders uitzien. Belangrijk in Vlaanderen was de oprichting van de overkoepelende organisatie Vlaams Fonds voor Sociale Integratie voor Personen met een Handicap, wat in 2006 omgedoopt werd tot Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Deze organisatie centraliseert het gehandicaptenbeleid en de organisatie van maatregelen en voorzieningen (Desnerck, 2007; Verbelen et al., 2005). Bij oprichting werd een handicap nog omschreven als *“elke langdurige en belangrijke beperking van de kansen tot sociale integratie van een persoon ten gevolge van een aantasting van de mentale, psychische, lichamelijke of zintuiglijke mogelijkheden”* (Decreet oprichting Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap, 1990). Deze omschrijving evolueerde naar *“een handicap is elk langdurig en belangrijk participatieprobleem van een persoon dat te wijten is aan het samenspel tussen functiestoornissen van mentale, psychische, lichamelijke en zintuiglijke aard, beperkingen bij het uitvoeren van activiteiten en persoonlijke en externe factoren”* (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, 2004). Oorspronkelijk lag de verantwoordelijkheid van de beperking in kansen duidelijk bij de persoon zelf, dit verschoof echter, waardoor ook nu de maatschappij verantwoordelijk wordt gesteld. Deze verschuiving sluit aan bij een wijziging in theoretische classificaties vanuit de wetenschappelijke wereld (zie verder).

Dit toont aan dat deze verschillende soorten definities elkaar vanuit alle richtingen beïnvloeden. Zo zal het beleid steeds inspiratie halen uit de inzichten en concepten geconstrueerd in de wetenschappelijke wereld, maar wil het ook niet te ver afwijken van de ‘common sense’ opinies. Wetenschappelijk gevormde definities en beleidsdefinities stromen ook door naar lekniveau en beïnvloeden dus hoe de bevolking denkt over een handicap (Desnerck, 2007; Verbelen et al., 2005).

Hoe een handicap door de bevolking en het beleid ervaren wordt, hangt dus samen met de (wetenschappelijke) visie op de handicap. Zoals reeds aangegeven bestaan er meerdere dominante denkwijzen over handicap, deze worden voorgesteld aan de hand van verschillende theoretische modellen. Hieronder worden de belangrijkste geschetst:

### **2.2.1.1 Religieus-moreel model**

Het religieus-moreel model vertegenwoordigt de oudste denkwijze. Het zoekt naar de bestaansreden van de handicap en vindt deze in de zonde. In dit model wordt een handicap gezien als straf voor een misstap, de schuld wordt bij de persoon zelf gelegd. Over de hele wereld bekeken is dit nog steeds het meest krachtige model (Devlieger, Rusch & Pfeiffer, 2003).

### 2.2.1.2 Medisch model

Binnen het medisch model wordt de handicap van een persoon op één lijn geplaatst met zijn gezondheidstoestand. De handicap wordt gezien als het gevolg van een ziekte, trauma of ander medisch probleem en is daarom volledig onafhankelijk van het sociaal gedrag (Minaire, 1992; in Desnerck, 2007). Vanuit die optiek is een handicap dus medisch van aard, en net hierdoor evenzeer individueel: het medisch model verklaart de handicap volledig vanuit de medische problematiek van een persoon, wat maakt dat de handicap ook een probleem is van het individu (Devisch et al., 2000). Om het functioneren van deze personen binnen de samenleving te verbeteren, moeten volgens het medisch model (medische) interventies op het individu plaatsvinden. Hulp van dokters, hulpverleners en andere deskundigen om de beperking te minimaliseren staat dan ook centraal. Het kan hierbij gaan om een operatieve ingreep of medicijngebruik, revalidatie, maar evenzeer om hulpstukken en hulpmiddelen die de persoon helpen om te gaan met zijn beperking. Belangrijk is te onderstrepen dat deze oplossing enkel gebeurt op het niveau van de persoon zelf, niet op het niveau van de samenleving (Kröber & van Dongen, 2011; Desnerck, 2007; Devlieger et al., 2003; Devisch, Samoy & Lammertyn, 2000).

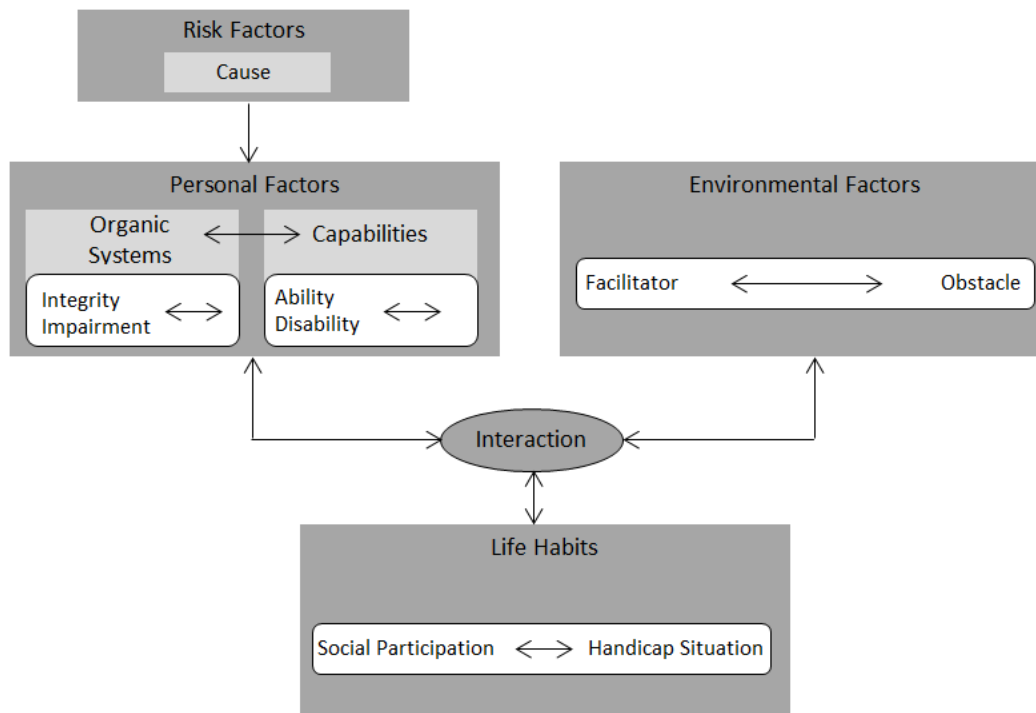
### 2.2.1.3 Sociaal model

Het sociaal model is ontstaan als reactie tegen het medisch model. Hoewel het een algemeen denkkader kent, bestaan er heel wat variaties op. In tegenstelling tot het medisch model, waar de oorzaak van de handicap bij de persoon zelf komt te liggen, zoekt het sociaal model de oorzaak van de handicap buiten het individu. Een handicap wordt vanuit deze visie dus niet meer gecreëerd door een persoonlijk gezondheidsprobleem, maar wel door de onaangepastheid van de maatschappij aan de noden van deze personen. Een persoon met een functiebeperking mag dan wel een aandoening hebben, dit wordt pas als een handicap gezien wanneer dit hem in zijn doen en laten beperkt ten gevolge van externe barrières uit zijn omgeving, bijvoorbeeld onaangepaste infrastructuur, ontoegankelijkheid, negatieve attitudes of mentaliteit, ... (Kröber & van Dongen, 2011; Desnerck, 2007; Devlieger, 2003; Devisch et al., 2000)

### 2.2.1.4 Handicap-creatie model

Het handicap-creatie model integreert zowel denkpistes uit individuele als uit sociale benaderingen omtrent handicap. Het gaat er van uit dat een handicap niet meer éézijdig kan verklaard worden vanuit gezondheidsproblemen (medisch model) of vanuit de onaangepastheid van de maatschappij (sociaal model). Bovendien werkt men in het handicap-creatie model niet meer rond het begrip handicap, maar heeft men het wel over een 'handicapsituatie' (Desnerck, 2007; Devisch et al., 2000). Hoe die ontstaat illustreert volgende figuur:



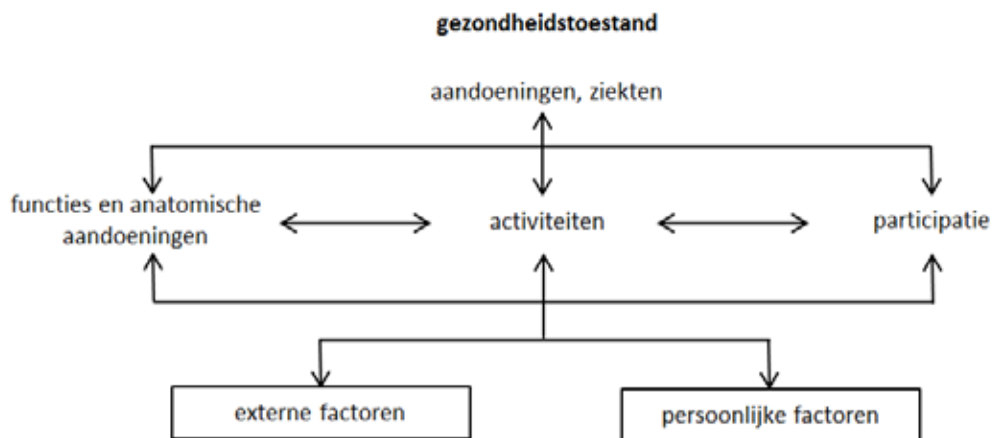


Figuur 4: Schematische voorstelling van het handicap-creatie model (Fougeyrollas & Beauregard, 2001; in Desnerck, 2007, p. 173)

Volgens het handicapcreatiemodel vloeit een handicapsituatie voort uit de interactie tussen enerzijds persoonlijke factoren en anderzijds omgevingsfactoren. Met *persoonlijke factoren* worden alle kenmerken en karakteristieken van een persoon bedoeld, veelal medisch van aard. Deze medische factoren houden verband met de organische componenten van het lichaam. Wanneer de organische structuur niet volledig intact is, wordt gesproken van een stoornis. Een stoornis kan beïnvloed worden door *risicofactoren*, zowel van de persoon zelf (biologische factoren en gedrag) als van de omgeving (fysieke en sociale omgevingskenmerken). Om te bepalen of iemand een beperking heeft, moet echter ook rekening worden gehouden met zijn of haar bekwaamheden. Van een beperking wordt gesproken wanneer de persoon hinder ondervindt bij het realiseren van een als normaal beschouwde fysieke en/of mentale activiteit. Onder *omgevingsfactoren* situeren zich dan weer alle sociale (economisch en juridisch systeem, gezondheidszorg, onderwijs, gemeenschapsorganisaties, ...) en fysieke (landschap, architectuur, technologie, ...) dimensies die de organisatie en context van een samenleving bepalen. Deze omgevingsfactoren kunnen een faciliterend en bevorderend karakter hebben, maar kunnen eveneens een obstakel vormen. In dit laatste geval kunnen zij, in combinatie met een beperking, de realisatie van levensgewoonten bemoeilijken en een handicapsituatie creëren. In het handicap-creatie model wordt het concept 'levensgewoonten' opgenomen, als maatstaf om de handicapsituatie in te schatten. Er wordt immers van uitgegaan dat iemand in een handicapsituatie terecht komt wanneer hij een storing of belemmering ervaart in het realiseren van zijn levensgewoonten. Levensgewoonten omvatten zowel het uitvoeren van dagdagelijkse activiteiten als het opnemen van sociale rollen. Dit impliceert dat handicap een dynamisch begrip is omdat iemand met een beperking niet noodzakelijk en niet in elke situatie een handicap zal hebben (Kröber & van Dongen, 2011; Desnerck, 2007; Barbotte et al., 2001; Devisch et al., 2000). Zo is een persoon met een beperking niet gehandicapt wanneer hij als ouder kan functioneren, de bus kan nemen of zijn werk kan uitoefenen, maar hij kan het wel zijn wanneer hij als toerist een hotel of restaurant niet kan betreden (Blichfeldt & Nicolaisen, 2011).



Het handicap-creatiemodel is vandaag erg actueel en verdient daarom ook de nodige aandacht in dit werk. Zo wordt het door verschillende Vlaamse instanties als referentiekader gebruikt (Desnerck, 2007), dit bewijst onder meer de definitie die het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (2004) hanteert (cf. 2.2.1). Ook wordt het door Devisch et al. (2000) als ideale denkpiste aangereikt en bouwen recente teksten omtrent toegankelijkheid er op verder (Blichfeldt & Nicolaisen, 2011; Kröber & van Dongen, 2011; Desnerck, 2007; Iwarsson & Stahl, 2003; Barbotte et al., 2001; WHO, 2001; Devisch et al., 2000) (cf. 2.2.2 en 2.2.5). Bovendien sluit de gedachte van het handicap-creatiemodel aan bij de meest recente definiëring die de World Health Organisation (WHO) in 2001 ontwikkeld heeft en nog steeds hanteert. In deze definiëring staat het functioneren van mensen en hun functioneringsproblemen, waar ook het begrip handicap deel van uit maakt, centraal.



Figuur 5: Schematische voorstelling van het menselijk functioneren (WHO, 2001, p. 19)

De WHO heeft het niet over stoornissen, beperkingen en handicaps, maar heeft een andere en meer neutrale terminologie rond het functioneren opgebouwd, met name 'functies en anatomische eigenschappen', 'activiteiten' (onderdelen van het handelen) en 'participatie' (deelname aan het maatschappelijke leven). Pas wanneer er zich op deze domeinen problemen voordoen, kan gesproken worden van een stoornis, beperking of participatieprobleem/handicap. Dergelijke functioneringsproblemen vloeien voort uit de interactie tussen de gezondheidstoestand van een persoon, externe factoren en persoonlijke factoren. Een handicap is met andere woorden niet een eigenschap van de persoon zelf, maar is wel het resultaat van de interactie tussen de persoon en de omgeving. Dit betekent dat de maatschappij een belangrijke en faciliterende rol kan/moet spelen in de verbetering van de positie en kansen van mensen met een beperking (Kröber & van Dongen, 2011; Desnerck, 2007; WHO, 2001; Devisch et al., 2000).

Met deze kennis in het achterhoofd opteren we er verder in dit werk voor om de doelgroep te benoemen met de verzamelnaam mensen met een (*functie*)beperking in plaats van mensen met een *handicap* (Verbelen, 2005; WHO, 2001).

### 2.2.1.5 Cultureel model

Ten slotte is er nog het cultureel model. Waar de vorige modellen eerder reacties waren op elkaar, kan dit model er helemaal los van gezien worden. Het cultureel model gaat er van uit dat de aanwezigheid van iets uniek, zoals een handicap, vandaag niet meer hoeft gezien te worden als een tekortkoming, maar wel als een meerwaarde voor iedereen. We leven immers in een informatiemaatschappij, waarin andere kennis en inzichten veel betekenis hebben. Het is vandaag dan ook niet meer 'verplicht' of noodzakelijk

om te beantwoorden aan een bepaald ideaalbeeld, eigenheid wordt steeds meer gewaardeerd. Hierdoor ontstaat meer variatie in de samenleving, maar ontstaan ook nieuwe visies, identiteiten, culturen en wereldbeelden. De mogelijkheden van mensen met een handicap komen centraal te staan, ze bezitten kwaliteiten die een meerwaarde kunnen betekenen en geïntegreerd moeten worden. Vanuit de optiek van het cultureel model wordt een handicap dus eerder als waardevol aanzien. (Devlieger et al., 2003).

### 2.2.2 Integrale toegankelijkheid

Zoals al eerder werd aangegeven wordt een handicapsituatie bepaald door de combinatie van zowel persoonlijke als externe factoren en heeft de toegankelijkheid van de omgeving er een grote invloed op (Blichfeldt & Nicolaisen, 2011; Kröber & van Dongen, 2011; Desnerck, 2007; Barbotte et al., 2001; WHO, 2001; Devisch et al., 2000). Iwarsson en Stahl (2003) stellen echter dat traditionele inspanningen om toegankelijkheid te verbeteren vandaag eerder belemmerend werken. Dit komt omdat men deze toegankelijkheidsaanpassingen vaak uitvoert in bestaande ontoegankelijke gebouwen, waar bij nader inzien integratie en gelijkwaardigheid onmogelijk blijkt. De onderliggende oorzaak hiervoor is het feit dat men uitgaat van een opsplitsing van de bevolking in twee groepen, met name de 'normale' en de bevolking die 'afwijkt van de norm'. Om dit in de toekomst beter aan te pakken wordt in de literatuur steeds meer uitgegaan van integrale toegankelijkheid.

Integrale toegankelijkheid gaat uit van inclusie. Volgens Kennis (2001) betekent inclusie dat *"minderheidsgroepen zoals personen met een handicap automatisch en integraal deel uitmaken van deze samenleving en er een evenwaardige plaats innemen"* (p. 20). Bij inclusie wordt er van uitgegaan dat iedereen telt en dat iedereen ook gelijkwaardig kan participeren binnen alle mogelijke maatschappelijke domeinen, zoals onderwijs, wonen, werken, vervoer, zorg en vrije tijd. Zonder integrale toegankelijkheid is het onmogelijk om over inclusie te spreken.

Belangrijk om te benadrukken is dat integrale toegankelijkheid niet enkel fysieke toegankelijkheid omvat, nochtans wordt het daar vaak enkel mee geassocieerd. Integrale toegankelijkheid omvat evenzeer communicatie en informatieverstrekking, dienstverlening, sociale interactie, culturele en economische aspecten, ... (Balaram, 2011; Froyen, Asaert, Dujardin & Herssens, 2006).

*"Integrale toegankelijkheid betekent dat alle voorzieningen (zowel gebouwen als open ruimten en diensten) voor wonen, leven en werken effectief bereikbaar, toegankelijk [betreedbaarheid] en bruikbaar zijn voor iedereen. Of met andere woorden dat iedereen onafhankelijk [zelfstandig] en op een gelijkwaardige wijze gebruik kan maken van alle voorzieningen"* (Declerck et al., 2003, p. 10). Hieronder lichten we de belangrijkste elementen uit deze definitie verder toe.

Een basisvoorwaarde van integrale toegankelijkheid is dat het zich op *iedereen* richt. Alle mensen moeten immers kunnen participeren in sociale, economische of recreatieve activiteiten, niemand wordt uitgesloten. Mensen worden steeds meer divers en verscheiden, iedereen kan dan ook wel eens geconfronteerd worden met een of meerdere beperking(en). In de eerste plaats denken we aan mensen met een fysieke, sensorische en/of mentale beperking, maar ook oudere mensen, mensen met weinig spierkracht, een klein of net heel groot gestalte, een been in het gips, jonge kinderen, een kindwagen of oriëntatieproblemen kunnen toegankelijkheidsproblemen ervaren. Dit impliceert dan ook dat de omgeving moet afgestemd zijn op ieder van hen (ENAT, 2011; Declerck et al., 2003; Wijk et al., 2003).

Daarnaast is het van belang dat iedereen zo zelfstandig en zo gelijkwaardig mogelijk kan functioneren. *Zelfstandig* betekent in dit geval dat mensen niet aangewezen zijn op hulp van anderen om bijvoorbeeld een deur te openen, de weg te vinden, informatie te vragen of de lift te nemen. Ook moet iedereen op dezelfde *gelijkwaardige* manier alle voorzieningen kunnen bereiken en gebruiken. Zo moet iedereen een gebouw via de hoofdingang kunnen betreden en mag bijvoorbeeld de lift geen tweederangskeuze voor de trap zijn (Declerck et al., 2003; Wijk et al., 2003).

Integrale toegankelijkheid wordt bepaald door de mate van betreedbaarheid en bruikbaarheid. Hoewel deze begrippen vaak in één mond worden genoemd, wordt er ook vaak onterecht geen onderscheid tussen beide gemaakt (Fänge & Iwarsson, 2003; Iwarsson & Stahl, 2003; Powlik & Karshmer, 2002). *Betreedbaarheid* houdt verband met de interactie tussen de functionele mogelijkheden van een individu enerzijds en de fysieke kenmerken van de omgeving anderzijds. Deze interactie wordt objectief benaderd. De mate waarin een individu de omgeving kan betreden kan immers gemeten worden aan de hand van officiële normen en standaarden (Fänge & Iwarsson, 2003; Iwarsson & Stahl, 2003).

*Bruikbaarheid* vertrekt van de idee dat iedereen de omgeving op eenzelfde manier moet kunnen 'gebruiken'. Bruikbaarheid is daar een noodzakelijke voorwaarde voor. Bruikbaarheid houdt daarom niet alleen rekening met persoonsfactoren en omgevingsfactoren, maar ook met de activiteit. Of de gebruiker er in slaagt deze activiteit te volbrengen hangt af van zijn adaptieve vaardigheden en psychosociale aspecten, noden en voorkeuren. Hierdoor is bruikbaarheid veel subjectiever van karakter (Fänge & Iwarsson, 2003; Iwarsson & Stahl, 2003).

Met betreedbaarheid en bruikbaarheid alleen ontstaat integrale toegankelijkheid echter niet. Er moet nog een derde cruciaal element aan toegevoegd worden, met name *bereikbaarheid*. Veel mensen die geconfronteerd worden met een beperking ondervinden ook bereikbaarheidsproblemen, dit omdat ze zich niet (meer) zelfstandig kunnen verplaatsen. Om zich te verplaatsen zijn zij meestal bovenal aangewezen op openbaar vervoer, maar dat brengt vaak ook moeilijkheden met zich mee. Openbaar vervoer is niet altijd goed betreedbaar en bruikbaar (denk alleen nog maar aan het opstappen van een voertuig en het vinden van een plaats), bovendien zijn niet alle locaties goed omsloten en kunnen de dienstregelingen zeer onregelmatig zijn. Een alternatieve optie is hulp vragen aan andere mensen. Ook dit levert vaak problemen op. Zo moet er iemand beschikbaar zijn, maar moeten ook intrinsieke emotionele barrières overwonnen worden: het is immers voor een persoon met een beperking lastig om afhankelijk te zijn, des te meer omdat dit zijn beperking verder benadrukt. Deze elementen tonen aan dat bereikbaarheid een zeer belangrijk criterium is om toegankelijkheid te beoordelen (Declerck et al., 2003; Jensen, Iwarsson & Stahl, 2002; French & Hainsworth, 2001).

Jensen et al. (2002) voegen hier, in hun studie naar de toegankelijkheid van openbaar vervoer, tot slot nog de voorbereiding van de verplaatsing aan toe, ook hierin kunnen zich immers al moeilijkheden voordoen. Ze stellen bovendien dat integrale toegankelijkheid als een *keten* moet beschouwd worden, vanaf het moment dat de voorbereiding start tot het moment dat de bestemming wordt bereikt, of – bij veralgemening – het doel wordt bereikt. Vanuit die optiek bestaat de toegankelijkheidsketen uit zowel de voorbereiding, de bereikbaarheid, de betreedbaarheid als de bruikbaarheid. Tijdens deze keten kunnen mensen immers met meerdere barrières geconfronteerd worden, en net de som van deze barrières zullen het welbevinden van de gebruikers en dus ook de mate van toegankelijkheid bepalen.

Om op de nood aan toegankelijkheid, de grote diversiteit aan mensen en hun functioneren in te spelen, bestaan er meerdere soorten oplossingen. Het meest ideaal zijn de *integrale* oplossingen. Dit zijn

oplossingen die zich richten op elk type gebruiker, het ontwerp gaat immers uit van het meest 'kritische' gebruik. De grootte van een toegangsdeur bijvoorbeeld moet gebaseerd zijn op de breedst en grootst mogelijke gebruiker, de gebruiksruimte op de persoon die de meeste manoeuvreerruimte nodig heeft en de bedieningsweerstand op de gebruiker met de minste kracht. Hierdoor zullen ook alle andere mensen er probleemloos gebruik van kunnen maken. Soms is een integrale oplossing echter niet mogelijk, niet praktisch of niet wenselijk. Dan kan/moet er gekozen worden voor *variabele* oplossingen. Een variabele oplossing zal bijvoorbeeld noodzakelijk zijn wanneer de gebruikers tegenstrijdige wensen hebben, bijvoorbeeld wat betreft de hoogte van de kapstok of balie, deze kunnen in meerdere hoogtes uitgevoerd worden. Hetzelfde geldt wanneer voorzieningen onmogelijk op individuele behoeften kunnen worden afgestemd. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een wastafel (verstelbaar in hoogte) of automatische tourniquetdeur (instelbare draaisnelheid). In enkele gevallen kan men niet anders dan twee alternatieven aan te bieden, bijvoorbeeld een trap en een helling voor de ingang van een historisch gebouw of een toilet voor rolstoelgebruikers en een regulier toilet (om ruimte te winnen), ook dat zijn variabele oplossingen. Indien integrale en variabele oplossingen geen uitkomst bieden, wat soms het geval is, kan men nog beroep doen op *categorale* oplossingen, deze richten zich uitsluitend op een bepaalde groep gebruikers (en storen niemand). Voorbeelden zijn 'gehandicaptenparkeerplaatsen' (hiervoor is een vergunning noodzakelijk) of vertaalde teksten naar braille (Wijk et al., 2003).

Een (ontwerp)concept dat op dit alles aansluit, is *universal design* (Preiser & Smith, 2011; Froyen et al., 2006; Iwarsson & Stahl, 2003).

### 2.2.3 Universal design

Universal design zoekt niet naar specifieke oplossingen voor specifieke doelgroepen. Wel benadrukt het een meer inclusieve benadering. Universal design wordt door Mace (1985, in Iwarsson & Stahl, 2003, p. 61) gedefinieerd als "*an approach to design that incorporates products as well as building features which, to the greatest extent possible, can be used by everyone*". Ook de omschrijving van Froyen et al. (2006) sluit hier nauw bij aan. Zij stellen immers dat de doelstelling van universal design het vergemakkelijken en veraangenamen van het leven van alle gebruikers is. Connell et al. (1997; in Follette Story, 2011, p. 4.3; in Froyen et al., 2006, p. 6) stellen dat universal design dat doet door "*the design of products and environments to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation of specialized design*".

Belangrijk binnen dit concept is de klemtoon die op *iedereen* wordt gelegd. Universal design wordt niet voor niets vaak *design for all* genoemd. Een toegankelijke omgeving is dan ook voor iedereen interessant: mensen met een (tijdelijke) fysieke, sensorische en/of mentale beperking, ouderen, ouders met een kindwagen of kleine kinderen, mensen met boodschappentassen of valiezen, ... Universal design gaat dus uit van een macrobenadering, die zich richt op de bevolking als één geheel. Door één ontwerp te maken voor iedereen, kan geen onderscheid meer gemaakt worden tussen de 'normale' bevolking en de bevolking die 'afwijkt van de norm', hierdoor vallen bestaande stigma's weg en wordt sociale participatie en integratie versterkt (Froyen et al., 2006; Iwarsson & Stahl, 2003).

Daarenboven wil universal design een waardevolle relatie scheppen tussen gebruikers enerzijds en gebouwde omgevingen, producten, informatie en communicatie anderzijds (Follette Story, 2011; Froyen et al., 2006). Universal design gaat er van uit dat gemaakte omgevingen en producten gebruikers, met eventuele beperkingen, in hun activiteiten en handelingen kunnen hinderen of net faciliteren. Het universal design concept steunt dan ook volledig op het idee dat ontwerpers verantwoordelijk (kunnen)

zijn voor handicapeliminatie. Hiermee sluit het volledig aan op de gedachte van het handicap-creatie model (cf. 2.2.1.4) (Kröber & van Dongen, 2011; Desnerck, 2007; Froyen et al., 2006; Barbotte et al., 2001; WHO, 2001; Devisch et al., 2000).

Universal design steunt op zeven principes die ontworpen zijn door een groep Amerikaanse academici en experts van het Centre for Universal Design (1997; in Follette Story, 2011; in Froyen et al., 2006; in Iwarsson & Stahl, 2003):

Principe 1: Bruikbaar voor iedereen

Het ontwerp moet verkoopbaar zijn aan en bruikbaar zijn door een grote verscheidenheid aan mensen, onafhankelijk van hun (functie)beperking of mogelijkheden. Door een aantrekkelijk ontwerp dat zich richt op iedereen, kan eenieder ten volle participeren en wordt uitsluiting en stigmatisering vermeden.

Principe 2: Flexibiliteit in het gebruik

Hoewel gebruikers zeker een grote verscheidenheid aan noden, wensen en behoeften kennen, moet het ontwerp voor iedereen geschikt zijn. Keuzemogelijkheden in de gebruikswijze, bijvoorbeeld naar ritme en precisie, zijn daarom aangewezen, net als aandacht voor zowel rechts- als linkshandigen.

Principe 3: Eenvoudig en intuïtief gebruik

Het ontwerp moet duidelijk en goed verstaanbaar zijn, ongeacht de ervaring, kennis, taalkennis en concentratie van de gebruiker. Belangrijk daarvoor is dat het ontwerp zo weinig mogelijk complex is, zo goed mogelijk inspeelt op de intuïtie van de gebruiker en aansluit bij een grote diversiteit aan cognitieve- en taalvaardigheden.

Principe 4: Verstaanbare informatie

Noodzakelijke informatie moet zo efficiënt mogelijk naar de gebruikers gecommuniceerd worden. Eventuele omgevingsomstandigheden en/of zintuiglijke capaciteiten mogen de ontvangst van de boodschap niet bemoeilijken. Multimediaal en gestructureerd werken is daarom noodzakelijk.

Principe 5: Marge voor vergissingen

Gevaren en ongewenste resultaten bij verkeerde of onbewuste handelingen moeten zoveel als mogelijk beperkt of vermeden worden. Dit gebeurt best door gevaarlijke elementen te verbergen of te verwijderen, beschermingselementen aan te brengen en te waarschuwen voor eventuele gevaren.

Principe 6: Beperkte inspanning

Het ontwerp moet op een efficiënte en comfortabele manier gebruikt kunnen worden, dit in combinatie met een zo minimaal mogelijke inspanning. Om dat te bekomen moet men uitgaan van een neutrale en ontspannen lichaamshouding, een redelijke kracht bij bediening en gebruik en moeten herhaalde en aanhoudende inspanningen of handelingen vermeden worden.

Principe 7: Geschikte afmetingen en gebruiksruidten

Bij het ontwerp moet er aandacht worden geschonken aan passende maten en ruimten zodat alles kan bereikt, betreden, gegrepen en gebruikt worden, ongeacht de gestalte of de mobiliteit van de gebruikers. Dit houdt in dat er rekening moet gehouden worden met zittende en staande gebruikers, maar ook met de diverse maten van handen en grijpmogelijkheden.

Deze principes zijn vooral functioneel van aard en gelden daarom zeker niet als enige criteria voor goed ontwerp. Ook esthetische kwaliteiten, economische en sociale aspecten, cultuur-historische waarden en duurzame en ecologische eigenschappen verdienen evenwaardige aandacht (Froyen et al., 2006).

Universal design moet gezien worden als een proces, waarvan deze principes het startpunt zijn. Ontwerpers, als experts, moeten inzicht hebben in de bouwstenen van integrale toegankelijkheid, maar evenzeer moeten ze de gebruiker, zijn noden en wensen voldoende kennen. Dit is heel wat moeilijker, vooral omdat onze maatschappij steeds meer divers en meer complex wordt. Daarom is het van belang om niet alleen naar gebruikers te luisteren, maar des te meer om permanent met hen samen te werken. Op die manier kan universal design eerder gezien worden als een voortdurende activiteit, waarbij de principes eerder een richtlijn vormen dan een eindproduct op zich (Follette Story, 2011; Salmen, 2011).

## 2.2.5 Toerisme en mensen met een beperking: een driepikkel aan belemmeringen

Leven met een beperking is leven met unieke uitdagingen: mensen met beperkingen worden in hun dagelijkse leven voortdurend geconfronteerd met belemmeringen en hindernissen. In de literatuur wordt dan ook vaak gesteld dat deze belemmeringen evenzeer toegang tot en participatie in toeristische en recreatieve activiteiten bemoeilijkt (Darcy, 2009; Daniels, Drogin Rodgers & Wiggins, 2005; Yau, McKercher & Packer, 2004; Darcy, 2006; Ray & Ryder, 2003; Burnett & Baker, 2001; Turco, Stumbo & Garncarz, 1998; Murray & Sproats, 1990), nochtans vertonen toeristen met en zonder beperking gelijkaardige toeristische kenmerken en hebben ze gelijkaardige wensen (Amiaud, 2013).

Er zou echter een grote kloof bestaan tussen de kwaliteitsservice die 'modale' toeristen ervaren tegenover toeristen met een beperking (Miller & Kerk, 2002). Dit is niet onlogisch: toeristische en recreatieve activiteiten vereisen fysieke, mentale en/of sociale vaardigheden, en net de samenhang tussen deze vaardigheden wordt negatief beïnvloed door een beperking (Yau et al., 2004). Smith (1987) is één van de eersten die de belemmeringen en obstakels in kaart bracht waarmee mensen met een beperking geconfronteerd worden wanneer ze wensen te participeren in recreatie en toerisme. Hij beschrijft drie vormen van belemmeringen die de keuze, participatie en ervaring van mensen met beperkingen in toerisme en recreatie kunnen belemmeren.

### 2.2.5.1 Structurele- en omgevingsbelemmeringen

In de eerste plaats zijn er de *structurele- en omgevingsbelemmeringen*, deze belemmeringen doen de kloof tussen de voorkeur van de toerist en de mate van zijn participatie ontstaan. Voorbeelden hiervan zijn gebrek aan tijd, financiële problemen, transportmoeilijkheden, regelgeving, architecturale en landschappelijke factoren, ... (Scott, 1991; Smith, 1987). Uit het onderzoek van Daniels et al. (2005), waarin gepeild wordt naar de belemmeringen waar toeristen met beperkingen tijdens een reis mee moeten omgaan, blijkt de confrontatie met deze belemmeringen het meest voor te komen.

In heel wat onderzoeken en wetenschappelijke artikels wordt het begrip 'toegankelijkheid' (cf. 2.2.2) onmiddellijk naar voor geschoven. Toegankelijkheid wordt gezien als een cluster van zowel vervoer, accommodatie als attracties, bezienswaardigheden en activiteiten. Voor mensen met een beperking blijkt het vaak het belangrijkste uitgangspunt om een vakantie te bepalen (Blichfeldt & Nicolaisen, 2011; Darcy, 2006; Daniels et al., 2005; Shaw & Coles, 2004; Ray & Ryder, 2003; Israeli, 2002). Een hotel mag nog helemaal toegankelijk zijn, als de weg ernaartoe of de attracties in de omgeving dat niet zijn, zal het voor de toerist met een beperking weinig waarde hebben. In een bestaand onderzoek (Darcy, 1998; Murray & Sproats, 1990; in Darcy, 2010) zijn verschillende oorzaken blootgelegd die mensen met een beperking

tegenhouden om op vakantie te gaan. Hierin scoren het tekort aan toegankelijke accommodatie, maar ook het onvoldoende toegankelijk zijn van deze toegankelijke accommodatie hoog. Toeristen met een beperking hebben vandaag dan ook vaak een wrang gevoel, dit omdat hen de toegang tot publieke en private ruimten, maar ook tot transport, wordt ontzegd. Dit beïnvloedt bovendien hun plezier en ervaring met reizen op een negatieve manier (Yau et al., 2004; Shaw & Coles, 2004). Dit is jammer, want onderzoek toont aan dat mensen met een beperking zich graag als een 'modale' toeristen wensen te gedragen, ze willen dezelfde wandelingen maken, het strand bezoeken en dezelfde culturele of natuurlijke sites bezoeken (Amiaud, 2013). Er wordt van uitgegaan dat, indien de belemmeringen in alle facetten van het toeristisch product worden weggenomen, de participatie van mensen met een beperking binnen toerisme zou stijgen (Darcy, 1998).

Ook in andere onderzoeken komen gelijkaardige bevindingen naar voor. Zo onderzocht Israeli (2002) hoe toeristen met een beperking toeristische sites selecteren die ze graag willen bezoeken. Ze stellen hierbij toegankelijkheid in als basisvoorwaarde. Wanneer toegankelijkheid op één factor faalt, is dat voor hen bovendien voldoende om de site niet te bezoeken. Dat toegankelijkheid zeer kritiek is komt ook naar voor in een onderzoek van Blichfeldt en Nicolaisen (2011). Deze onderzoekers kwamen tot de conclusie dat toeristen hun bestemming in eerste instantie selecteren op basis van het hotel. De keuze van het hotel gaat dus de keuze van de bestemming vooraf, en dit omwille van de toegankelijkheid: mensen met een beperking moeten/willen in de eerste plaats in hun accommodatie 'terecht' kunnen. Maar al te vaak moeten toeristen met een beperking vandaag echter opteren voor een accommodatie in de 'premium' klasse, enkel en alleen omdat ze daar de – voor hen – nodige faciliteiten terugvinden. Dat ze tot dergelijke keuze gedwongen worden, heeft een negatieve invloed op hun neiging tot en frequentie van reizen (Yau et al., 2004).

Shaw en Coles (2004) wijzen er echter ook nog op dat het wegnemen van fysieke barrières onvoldoende is om mensen met een beperking op vakantie te laten gaan. Volgens hen is er nog een extra obstakel, meer precies economisch van aard, waarmee voldoende rekening moet gehouden worden. Voor een aanzienlijk segment mensen met een beperking zijn vakanties bovenal niet mogelijk door financiële aspecten. Deze redenering vinden we ook elders terug. Er wordt immers gesteld dat mensen met een beperking meer kans hebben om in een 'armer' huishouden/gezinssituatie te leven, van een 'lagere' tewerkstelling en een 'lager' inkomen te genieten, en meer onderworpen worden aan sociale exclusie en discriminatie. Dit toont dan weer het belang van sociaal toerisme aan: het komt tegemoet aan mensen die uitgesloten worden en dit ten gevolge van financiële- en/of gezondheidsredenen (Minnaert et al., 2011).

### **2.2.5.2 Interactieve belemmeringen**

Interactieve, of interpersoonlijke, belemmeringen vloeien voort uit sociale en wederzijdse interactie, de relaties en de communicatie tussen mensen binnen een sociale context. Interpersoonlijke barrières kunnen in meerdere omstandigheden ontstaan: binnen een individueel netwerk, met dienstverleners, met vreemden, of net bij het ontbreken van interactie en hulp (Scott, 1991; Crawford & Godbey, 1987; Smith, 1987). Smith (1987) stelt bovendien dat het plezier tijdens een activiteit of reis ernstig negatief beïnvloed kan worden door een slechte relatie met zorg- of dienstverleners.

Dit toont aan dat fysieke belemmeringen slechts een onderdeel van het probleem vormen. Ook alles omtrent interactie, zoals attitudes, beleidsbeslissingen, communicatie, ... kan toerisme voor mensen met beperkingen helpen verbeteren (Darcy, 2006; Darcy, 1998). Door slechte communicatie en/of slechte dienstverlening komen reizigers met een beperking vaker in een situatie terecht waarin ze zich zwak of



geïsoleerd voelen. Dit, in combinatie met het gebrek aan kennis binnen de toeristische sector en de hierboven vermelde omgevingsbelemmeringen (cf. 2.2.5.1), roept negatieve gevoelens bij de reiziger op en kan leiden tot een slechte ervaring en stopzetting van toekomstige toeristische activiteiten (Daniels et al., 2005).

Interactieve belemmeringen kunnen zowel voor als tijdens de vakantie voorkomen. McKercher et al. (2003) onderzochten in die context de rol van de reisagent in het beslissingsproces. Ze kwamen tot de conclusie dat reisagenten vaak onwetend zijn over de specifieke noden en wensen van mensen met een beperking. Hierdoor falen ze ook in hun rol als informatieverschaffer en facilitator voor deze doelgroep. Om toegankelijkheidsproblemen op de bestemming te overbruggen is de medewerking en assistentie van lokale dienstverleners vereist. Wanneer die er is geeft dit vaak een extra dimensie aan de vakantie. Bovendien blijken toeristen met een beperking ook erg loyaal te zijn ten aanzien van dienstverleners die hen op een positieve manier geholpen hebben en een vakantie konden aanbieden die voldeed aan hun verwachtingen (ENAT, 2011; Yau et al., 2004; McKercher et al., 2003).

Veel interactieve belemmeringen waarmee mensen met een beperking geconfronteerd worden zijn toe te schrijven aan de negatieve houding en attitude van de toeristische industrie. Toeristische medewerkers en managers krijgen tot vandaag vaak onvoldoende training en informatie omtrent mensen met een beperking, hierdoor zijn ze slecht voorbereid en bijgevolg minder goed in staat hen op een gepaste manier bij te staan. Daarom is het aan te bevelen om te voorzien in de nodige opleiding, dit kan immers de attitude binnen de toeristische sector veranderen, de vaardigheden van de medewerkers aanscherpen en hun rol als informant en adviseur versterken (Pagán, 2012; Bizjak et al., 2011; Daniels et al., 2005; McKercher et al., 2003).

Tot slot blijken ook bepaalde organisaties en verenigingen, actief binnen of gelinkt aan de toegankelijkheidsproblematiek, een belangrijke en faciliterende rol te kunnen spelen wat betreft interactieve belemmeringen. Zij kunnen immers relevante informatie verschaffen aan mensen met een beperking, aantonen dat je als individueel persoon met een beperking op vakantie kan gaan en hoe je dat kan doen, als 'forum' gelden waar mensen met een beperking informatie met elkaar kunnen uitwisselen en gepaste reispakketten aanbieden voor deze doelgroep (Blichfeldt & Nicolaisen, 2011).

### **2.2.5.3 Intrinsieke belemmeringen**

Een derde vorm van belemmeringen liggen in de persoon zelf. *Intrinsieke belemmeringen* worden geassocieerd met het fysieke functioneren van de persoon, zijn psychologisch welbevinden en zijn cognitieve vermogen. Thema's als stress, angst, gebrek aan kennis, gezondheidsproblemen en sociale incompetentie zitten er in vervat. Intrinsieke belemmeringen worden als een doorslaggevende factor beschouwd in het participeren dan wel het vermijden van toeristische en recreatieve activiteiten (Scott, 1991; Crawford & Godbey, 1987; Smith, 1987).

De intrinsieke belemmering zou het grootst en moeilijkst te overbruggen zijn. Vaak voelen mensen met beperkingen zich incompetent en/of hulpeloos, wat leidt tot minder deelname aan toerisme en minder activiteit in de toekomst. Een eerste positieve ervaring zou dan ook een hefboom zijn naar meer reizen en participatie in toerisme (Murray & Sproats, 1990). Om tot deze positieve ervaring te kunnen komen, en met andere woorden (op termijn) een actieve toerist te worden, moeten personen met een beperking volgens Yau et al. (2004) vijf stadia doorlopen. De eerste twee stadia vormen de basisvoorwaarden om tot toerisme te kunnen overgaan, en net hierin staat het overwinnen van intrinsieke barrières centraal.





Figuur 6: Vijf stadia naar een actieve toerist (naar Yau, McKercher & Packer, 2004)

Er wordt gesteld dat de interesse in toerisme van mensen met een beperking afhankelijk is van de graad van hun beperking, maar ook van hun wens om nieuwe dingen te verkennen, het durven nemen van risico's, het managen van dagdagelijkse taken, het zoeken naar sociale netwerken en het accepteren van hun beperking. Dit laatste vormt de absolute basis. Immers, wie zijn beperking niet aanvaard heeft, zal steeds en blijvend trachten om publieke plaatsen zoveel als mogelijk te vermijden en zal dan ook bijgevolg nooit of nauwelijks aan toerisme of recreatie doen. *Aanvaarding* is daarom een meer dan noodzakelijke stap en staat daarom centraal in dit eerste stadium. Doordat er binnen onze samenleving steeds meer aandacht gaat naar 'gelijke rechten voor iedereen' en het bewustzijn daarrond dan ook groeit, kunnen mensen met een beperking makkelijker participeren en kan een omgeving gecreëerd worden waarin acceptatie meer vanzelfsprekend is (Yau et al., 2004).

In een tweede stadium in het proces staat het *re-integreren en participeren* in de samenleving centraal. Dit wordt beschouwd als een grote stap: mensen moeten zichzelf heroriënteren in het leven, zichzelf herontdekken, opnieuw vertrouwen krijgen, persoonlijk groeien, ... Ook dit is niet makkelijk. Soms doe je dan wel positieve ervaring op, wanneer bijvoorbeeld spontaan hulp aangeboden wordt, vaak is die ervaring ook negatief: opvallende blikken ontvangen, niet ten volle van service kunnen genieten, genegeerd of gediscrimineerd worden, ... Door zichzelf voortdurend te overwinnen en zich over zulke ervaringen heen te zetten, worden mensen met een handicap steeds sterker en staan ze meer zelfverzekerd in het dagelijkse leven (Yau et al., 2004). Ook ander onderzoek bevestigt dat: het zijn maar de mensen met een beperking die actief participeren in het dagelijkse leven, en bijvoorbeeld op zoek gaan naar ontspanning of recreatieve activiteiten inbouwen, die ook de stap naar toerisme durven maken (Blichfeldt & Nicolaisen, 2004).

Yau et al. (2004) gaan er van uit dat mensen, wanneer ze hun beperking aanvaard hebben en zichzelf weten te heroriënteren in de maatschappij, klaar zijn voor toeristische en recreatieve activiteiten. Een noodzakelijke stap hierbij is dan het treffen van de nodige voorbereidingen en het *opzoeken van de nodige informatie*. Over het algemeen moeten mensen met een beperking zich dieper en uitgebreider voorbereiden dan een 'modale' toerist. Zo moeten ze voldoende kennis hebben omtrent de toegankelijkheid van de bestemming, meer specifiek van de accommodatie, het transport, de bezienswaardigheden, attracties, ... Dit stadium speelt duidelijk in op zowel de structurele- en omgevingsbelemmeringen als de interactieve belemmeringen (cf. 2.2.5.1 en 2.2.5.5).

Het vierde stadium is de uiteindelijke *vakantie-ervaring*. Zoals hierboven al aangegeven (cf. 2.2.5.1) worden toeristen met een beperking vaak geconfronteerd met toegankelijkheidsproblemen, daarom moeten ze tijdens een vakantie meerdere compromissen maken. Zo moeten toeristen met een beperking in geschikte accommodatie terecht kunnen, toeristische attracties of bezienswaardigheden kunnen bereiken, aan toeristische activiteiten kunnen participeren, ... Om dat in zo'n goed mogelijke mate te kunnen doen hanteren ze een eigen 'strategie', dit is een zelf samengestelde aanpak om bijvoorbeeld een bepaalde uitstap te kunnen maken en activiteiten in te plannen. In het begin moet deze aanpak vaak bijgesteld worden, na verloop van tijd heeft een reiziger met een beperking een eigen ideale aanpak

uitgestippeld (Yau et al., 2004). Hoe meer ervaring en kennis mensen opgenomen hebben tijdens eerdere vakanties, hoe beter ze kunnen omgaan met toegankelijkheidsproblemen en hoe makkelijker ze oplossingen kunnen voorzien. Echter, behalve deze ervaring, blijft het plannen en het zich uitgebreid informeren steeds noodzakelijk (Blichfeldt & Nicolaisen, 2011; Daniels et al., 2004).

Tot slot is er het *reflectie* stadium. Zoals ook al aangegeven door Murray & Sproats (1990) zal een positieve reiservaring de motivatie en het vertrouwen versterken, wat dan weer zal leiden tot meer interesse om op reis te gaan in de toekomst. Wie meer ervaring heeft, leert immers passende 'strategieën' ontwikkelen om van toerisme te kunnen genieten en zich te kunnen organiseren. Omgekeerd zal iemand met een negatieve reiservaring minder geneigd zijn om het opnieuw te doen (Blichfeldt & Nicolaisen, 2011; Daniels et al., 2004; Yau et al., 2004).

De beschrijving van deze vijf stadia (Yau et al., 2004) toont aan dat de drie belemmeringen eigen aan toerisme voor mensen met een beperking niet onoverkomelijk zijn: mensen met beperkingen kunnen manieren vinden om aan recreatie en toerisme te kunnen deelnemen (Scott, 1991) en worden daar, naargelang hun kennis en ervaring toeneemt, ook beter in (Daniels et al., 2004). Het is echter weinig elegant om toeristen met een beperking op die manier aan hun lot over te laten. Dit is ook helemaal niet wat met integrale toegankelijkheid beoogd wordt. Om de nodige belemmeringen te overbruggen is het van belang om 'inclusie' binnen de toeristische sector te versterken. Dit is ook waar toegankelijk toerisme naar streeft.

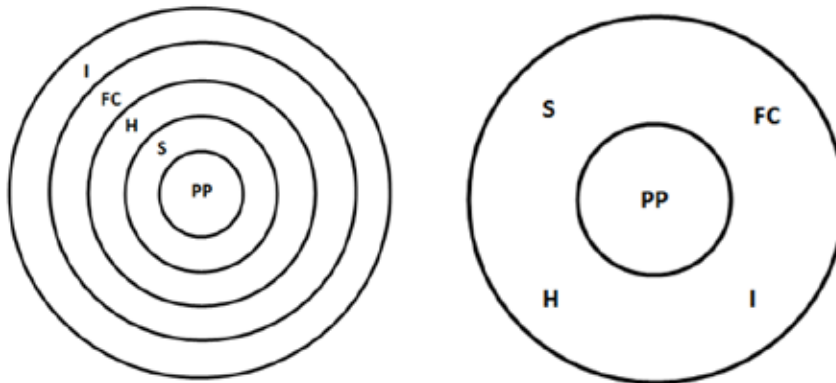
## 2.2.6 Toegankelijk toerisme gedefinieerd

Toegankelijk toerisme moet uiteraard aansluiten bij de principes van integrale toegankelijkheid. Buhalis en Darcy (2011, pp. 10-11) omschrijven het als *"a form of tourism that involves collaborative processes between stakeholders that enables people with access requirements, including mobility, vision, hearing and cognitive dimensions of access, to function independently and with equity and dignity through the delivery and universally designed tourism products, services and environments. This definition adopts a whole of life approach where people through their lifespan benefit from accessible tourism provision."*

Centrale waarden binnen de definitie zijn onafhankelijkheid, gelijkheid en waardigheid. Dit wijst op een *inclusieve* benadering. Mensen met een beperking moeten zonder probleem deelnemer kunnen zijn van de toeristische markt. De vermelding van 'universal design' in de definitie is daarvan een bevestiging. Binnen toegankelijk toerisme moet *universal design* dan ook een fundamenteel begrip zijn, ook toeristische producten en diensten moeten immers toegankelijk zijn voor iedereen. Zoals al eerder werd aangegeven is toegankelijkheid niet enkel interessant voor mensen met een beperking, ook onder meer ouderen en jonge gezinnen zullen er baat bij hebben. Uiteraard geldt dit net zo voor toegankelijk toerisme. In die context wordt vaak verwezen naar een *whole of life approach*. Er wordt immers van uit gegaan dat een beperking complex kan zijn, zich in elk stadium van het leven kan ontwikkelen en dan ook tijdelijk of permanent aanwezig kan blijven. Een beperking kan wel impact hebben op het functioneren van een persoon en zijn naasten, maar mag zijn participatie op geen enkel moment aantasten en reduceren. Er is dus nood aan een toeristische omgeving en infrastructuur voor *alle* mensen, en net hier kan universal design aan tegemoet komen (Ambrose, Darcy & Buhalis, 2012; Dickson & Darcy, 2012; Papamichail, 2012; Darcy & Dickson, 2009).

Belangrijk is dat universal design overal moet toegepast worden op het *volledige toeristische product*. Eerder al stelden we dat niet alleen de accommodatie, maar ook het transport, bezienswaardigheden,

activiteiten, recreatie, dienstverlening... toegankelijk moeten zijn (Aragall, 2013; Blichfeldt & Nicolaisen, 2011; Darcy, 2006; Daniels et al., 2005; Shaw & Coles, 2004; Ray & Ryder, 2003; Israeli, 2002). Wat een toeristisch product precies is gaan we van naderbij bekijken. Dit werd voor het eerst door Smith (1994) en later door Xu (2010) beschreven en gedefinieerd.

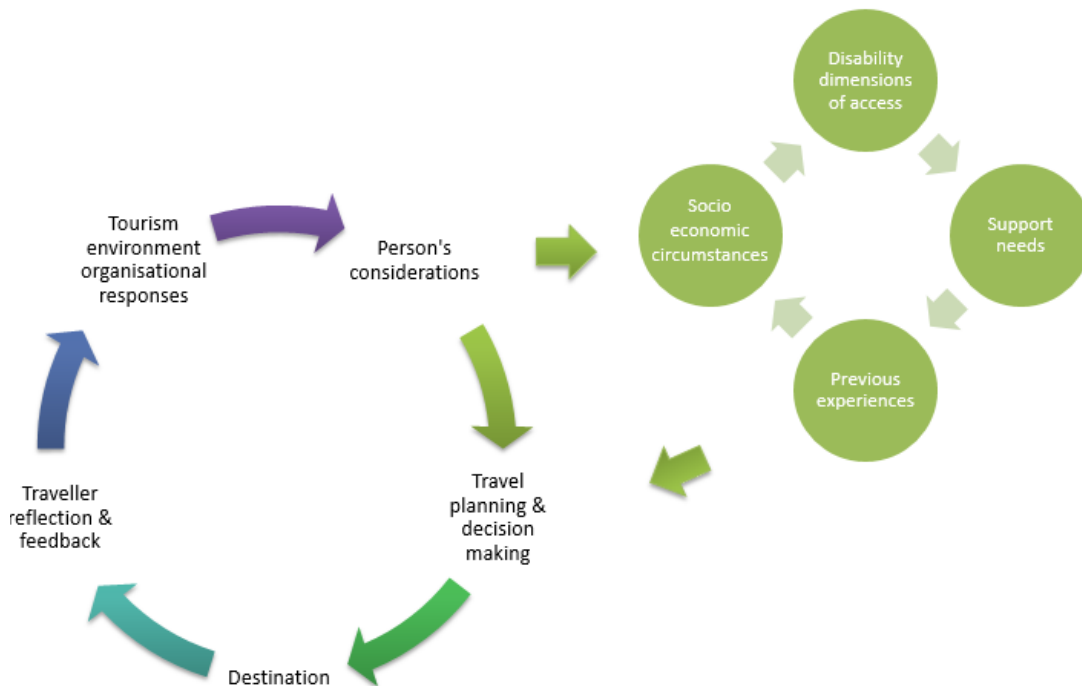


Figuur 7: Het toeristisch product (Smith, 1994 en Xu, 2010)

Smith (1994) stelt dat elk toeristisch product bestaat uit vijf elementen (cf. figuur 7, links). Centraal staat de *fysieke omgeving* (PP), verblijfsaccommodatie bijvoorbeeld maakt daar deel van uit. Echter, om van een toeristisch product te spreken, is er meer nodig. Een fysieke omgeving wordt maar interessant voor toeristen als er *diensten* (S) worden aangeboden. Gasten moeten bijvoorbeeld worden ingecheckt, wegwijs gemaakt, informatie kunnen verkrijgen, in een nette kamer of vergaderzaal terecht kunnen, kunnen ontbijten, ... Daarbij is ook *gastvrijheid* (H) cruciaal, dit is met andere woorden de attitude waarmee de diensten verleend worden. Daarnaast moet elk toeristisch product ook *vrij te kiezen* (FC) zijn. In een hotel kan de toerist bijvoorbeeld de keuze hebben tussen een kamer met ontbijt of halfpension, deelnemen aan activiteiten of relaxen, ... Tot slot maakt ook de *betrokkenheid* (I) van de toerist deel uit van het toeristisch product. Toeristen moeten immers toegang hebben tot de dienstverlening en moeten een bepaalde ervaring opdoen. Hiermee stelt Smith als eerste dat een toeristisch product naast het aanbieden van infrastructuur, accommodaties, attracties en informatie ook belang moet toekennen aan de ervaringen van de toeristen. Smith stelt zijn toeristisch product voor in vijf concentrische cirkels met een vaste volgorde. De fysieke omgeving staat centraal en elk element volgt het voorgaande op. Recenter is echter de benadering van Xu (2010). Hij onderzocht het model van Smith en bevestigt dat de fysieke omgeving centraal staat, maar stelt dat de vier andere elementen ondersteunend én gelijkwaardig van karakter zijn (cf. figuur 7; rechts). Hieruit begrijpen we dat integrale toegankelijkheid binnen de toeristische sector niet enkel slaat op de fysieke omgeving, maar evenzeer op de vier andere elementen binnen het toeristisch product moet toegepast worden.

Eerder al (cf. 2.2.5.3) schetsten we de vijf stadia die personen doormaken om een actieve toerist te worden (Yau et al., 2004). Vrij parallel hiermee schetsen ook Ambrose et al. (2012) het proces dat een toerist doormaakt, wat volgens hem ook op toegankelijk toerisme van toepassing is (cf. figuur 8). Er wordt gesteld dat een persoon eerst overweegt om op vakantie te gaan, vervolgens beslissingen maakt en zijn vakantie plant, om uiteindelijk te vertrekken. Tijdens en na de vakantie reflecteert de toerist en kan hij feedback uiten, waarop de toeristische omgeving dan met gepaste aanpassingen kan reageren. Dit beïnvloedt op zijn beurt de nieuwe overwegingen die de toerist kan maken. Tijdens dit hele proces zal toegankelijkheid voor toeristen met een beperking centraal staan: de toerist zal er, bij het maken van keuzes, veel belang aan toekennen en kan via feedback de toegankelijkheid helpen verbeteren. Hierbij is het ook van belang om rekening te houden met het profiel van de toerist. Dit profiel kan volgens Ambrose

et al. (2012) uitgeklaard worden aan de hand van vier (onafhankelijke) elementen. Dit zijn het type beperking (mobiliteits-, gehoor-, zicht, meervoudige, ... beperking), de hoeveelheid aan ondersteuning die de toerist nodig heeft (variatie tussen volledig onafhankelijk tot een hoge nood aan zorg en ondersteuning), de socio-economische omstandigheden van de toerist en zijn eerdere toeristische ervaringen. Deze vier elementen bepalen de mogelijkheden, de noden, maar ook de ervaringen van de toerist. Ze worden bovendien beïnvloed door eerdere ervaringen en hebben op hun beurt ook invloed op nieuwe beslissingen, voorkeuren en toeristische activiteiten.



Figuur 8: Toegankelijk toerisme (naar Darcy et al., 2011)

## 2.2.6 Gezondheidstoerisme

Ambrose et al. (2012) geven, zoals net vermeld, aan dat onder meer de ondersteuning die een toerist nodig heeft zijn mogelijkheden beïnvloedt om op vakantie te gaan. Dit kan, zeker voor toeristen met een chronische beperking of ziekte, ook gezondheidsondersteuning betreffen en hiermee aansluiten bij gezondheidstoerisme.

Gezondheidstoerisme bevat meerdere vormen en ideeën en valt daarom niet zo eenvoudig te definiëren. Om het beter te begrijpen, wordt eerst de indeling van zorg vanuit de gezondheidssector geschetst. Hieraan kunnen dan ook de verschillende vormen van zorgtoerisme opgehangen worden.

### 2.2.6.1 Preventie, care en cure

De gezondheidszorg kan opgesplitst worden in drie grote sectoren, preventie, care en cure. Dit zijn drie losstaande en verschillende begrippen. Alle drie deze sectoren hebben wel één duidelijk kenmerk, namelijk het nastreven van gezondheidswinst (Boot & Knapen, 2005).

Met *preventie* wordt een optimale gezondheid voor iedereen beoogd, zowel lichamelijk als geestelijk. Preventie streeft er in de eerste plaats naar ziekte te voorkomen, dit bijvoorbeeld door het toedienen van vaccinaties of het uitvoeren van screenings op regelmatige basis. Daarnaast heeft preventie ook een bevorderend karakter: het werkt bevorderend op hun gezondheid, dit door het promoten van

preventieve activiteiten om lichamelijk fit en geestelijk gezond te blijven. Voorbeelden hiervan zijn sporten, bewegen, gezonde voeding, ontspannen, bezinnen, ... (Beitrück & Nunn, 2011; Boot, 2010).

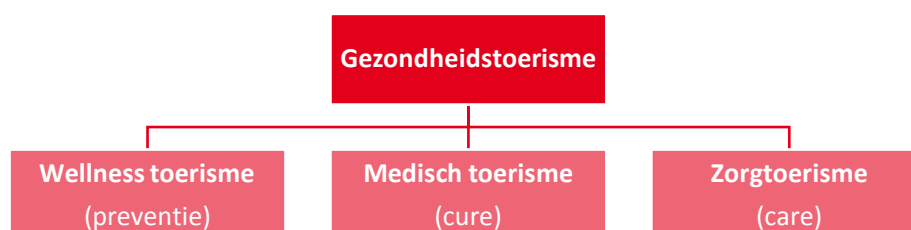
De *cure*-sector omvat de curatieve zorg. Hierin staat het genezen voorop, deze aandoeningen kunnen zowel acuut als chronisch van aard zijn. Curatieve zorg richt zich dus op het behandelen, maar ook op het herstellen en revalideren van gezondheidsschade. Hierbij is medisch-specialistische hulp noodzakelijk, net als de daarbij horende medische behandelingen door verpleging en paramedische dienstverlening. Het tijds karakter van curatieve zorg is eerder kort van aard en meestal vindt het plaats in een ziekenhuis of ander medisch centrum (Boot, 2010; Keet, 2008; Caris, 2007; Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, 2001).

In de *care*-sector draait het bovenal om verpleging, verzorging en begeleiding. Doel is de nadelen van ziektes, beperkingen en andere stoornissen zo veel als mogelijk te beperken en comfort toe te voegen. Het kent een langdurig en vaak chronisch karakter. Typische voorbeelden van de care-sector zijn thuiszorg, ouderenzorg, gehandicaptenzorg, ... maar ook bijvoorbeeld het voorzien van hulpmiddelen die het functioneren in het dagelijks leven faciliteren (Boot, 2010; Keet, 2008; Caris, 2007; Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, 2001).

Het onderscheid tussen care, cure en preventie is echter niet altijd even duidelijk. In een ziekenhuis wordt bijvoorbeeld behalve aan cure ook aan care gedaan. Patiënten hebben naast een medische behandeling immers ook nood aan verzorging. Bovendien kunnen in een ziekenhuis ook preventieve activiteiten plaatsvinden. Omgekeerd wordt in de care-sector ook regelmatig (para)medische zorg (cure) en preventie verstrekt (Caris, 2007; Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, 2001).

### 2.2.6.2 Toerisme met preventie, care en cure

In de literatuur wordt gezondheidstoerisme vaak gezien als paraplu begrip (cf. figuur 9). Meestal wordt deze vorm van toerisme opgesplitst in wellness toerisme enerzijds en medisch toerisme anderzijds (Schalber & Peters, 2012; Beitrück & Nunn, 2011; Global Spa Summit, 2011; Smith & Puczkó, 2009; Mueller & Kaufmann, 2001).



Figuur 9: Vormen van gezondheidstoerisme (eigen bewerking, naar Mueller & Kaufmann, 2001)

*Wellness toerisme* kan worden omschreven als “the sum of all the relationships and phenomena resulting from a journey and residence by people whose main motive is to preserve or promote their health. They stay in a specialized hotel which provides the appropriate professional knowhow and individual care. They require a comprehensive service package comprising physical fitness/beauty care, healthy nutrition/diet, relaxation/meditation and mental activity/education” (Mueller & Kaufmann, 2001, p. 3). Wellness toerisme richt zich op iedereen die zijn fysieke en/of mentale gezondheid wil bevorderen en verder stimuleren (Global Spa Summit, 2011; Smith & Puczkó, 2009; Gee & Fayos-Sola, 1999), waardoor het aansluit bij gezondheidsaspect preventie.

Bij *medisch toerisme* gaat het om *“people who travel to a different place to receive treatment for a disease, an ailment, or a condition, or to undergo a cosmetic procedure, and who are seeking lower cost of care, higher quality of care, better access to care or different care than what they could receive at home”* (Global Spa Summit, 2011, p. 20). Medisch toerisme sluit aan bij de cure-sector binnen de gezondheidszorg. Het gaat immers om geneeskundige behandelingen, ingrepen en operaties met een verblijf binnen een andere dan de thuisomgeving (Schalber & Peters, 2012; Global Spa Summit, 2011; Beirück & Nunn, 2011; Smith & Puczkó, 2009; Gee & Fayos-Sola, 1999).

Toerisme dat aansluit bij het *care*-aspect uit de gezondheidszorg, zou kunnen samengebracht worden onder de term *zorgtoerisme*.

### **2.2.6.3 Zorgtoerisme**

Rond zorgtoerisme is in de literatuur in veel mindere mate iets terug te vinden. De World Tourism Organisation (UNWTO) neemt het wel op in hun definiëring van gezondheidstoerisme en definieert het als *“traveling to a destination or facility that offers special care, or is located in an area considered to be particularly beneficial to one’s health”* (Gee & Fayos-Solà, 1999, p. 123). Bij zorgtoerisme staat zorg dus centraal. Deze vorm van toerisme streeft naar een zo’n aangenaam mogelijke vakantie voor mensen met een langdurige of chronische beperking of ziekte. Dit door de nodige verzorging, verpleging en assistentie aan te bieden, maar ook door een aangepaste, toegankelijke en inclusieve omgeving te garanderen. Zorgtoerisme gaat verder dan toegankelijk toerisme (cf. 2.2), dit door er een verzorgende dimensie aan toe te voegen. Vakantieverblijven en vakanties met zorg vallen hier onder.

Parallel met de verschillende aspecten uit de gezondheidssector, zijn ook deze vormen van gezondheidstoerisme geen losstaande begrippen. Overlapping is dan ook mogelijk. Zo kan een instantie die zich profileert binnen het zorgtoerisme bijvoorbeeld ook de nodige (aangepaste) wellnessfaciliteiten aanbieden.

In de literatuur is men er van overtuigd dat zorg op vakantie steeds belangrijker wordt. Met het toenemen van de leeftijd en het aandeel ouderen, zal ook het aantal zorgdraggers alleen maar stijgen (De Bruijn, 2011). Over hoe het zorgaspect binnen zorgtoerisme precies kan ingevuld worden en wat het moet of kan inhouden, is in de literatuur niets terug te vinden. Meninge verschillen over het feit of zorgtoerisme een zorgfocus dan wel een recreatiefocus heeft (Smith & Puczkó, 2009). Zeker is dat het zich op de snijlijn tussen deze beide bevindt. In onderzoek van Gijssels & De Smet (2012) wordt aangegeven dat onder meer specifieke infrastructuur, speciale diëten, vormingen en activiteiten aangeboden moeten worden, maar ook dat zowel verzorgend en omkaderend personeel als vrijwilligers ter beschikking moeten gesteld worden om de nodige (zorg)ondersteuning te garanderen. Dit wordt niet dieper uitgewerkt.

## Hoofdstuk 3: Onderzoeksdesign

Alvorens we overgaan tot de bespreking van de resultaten van ons onderzoek, willen we eerst dieper ingaan op de methodologische aanpak ervan. Zowel voor de vraag- als de aanbodzijde verantwoord worden we de gekozen methode en de diverse vormen van dataverzameling. Door meerdere onderzoeksmethoden te combineren is triangulatie mogelijk, wat de waarde van het onderzoek doet stijgen (Saunders et al., 2004). Verder bespreken we ook de selectie van de respondenten en alle gemaakte keuzes. Tot slot geven we uitleg bij de verwerking van de data.

We willen nog bemerken dat de probleemstelling en de onderzoeksvragen waarop dit onderzoeksdesign is afgestemd beschreven staan voorin dit rapport (cf. 1.2).

### 3.1 Vraagzijde

#### 3.1.1 Populatie

Het mocht al duidelijk zijn, de doelgroep en populatie voor vakanties voor mensen met een beperking en (eventuele) zorgnood zijn mensen met een beperking, langdurige of chronische ziekte. De exacte omvang van deze groep is moeilijk te bepalen. Zorgnood en/of beperking is niet makkelijk te objectiveren<sup>4</sup>. Dit blijft dan ook een delicaat onderwerp waarrond weinig (actueel) onderzoekswerk is verricht. Het is dus niet eenvoudig om het potentieel van deze doelgroep in te schatten, dit is een probleem waar niet alleen wij, maar ook veel andere landen mee kampen (Pieter Ghysels, persoonlijke communicatie).

Een concrete databank bestaat dus niet, wel kunnen we terugvallen op (ietwat oudere) enquêtegegevens. De socio-economische enquête uit 2001 wordt vandaag nog steeds gezien als richtinggevend voor Vlaanderen. In deze enquête worden heel wat verschillende thema's behandeld (waardoor mensen minder geneigd zijn om aandoeningen te vermelden, wat bijvoorbeeld bij de gezondheidsenquête wel het geval is). Bovendien werd in deze enquête ook een zeer omvangrijke groep respondenten bereikt, namelijk 3.475.000 mensen tussen 15 en 64 jaar (Verbelen, Samoy & Van Geel, 2005). De enquête mag dan wel dateren uit 2001, de resultaten zijn daarom niet per definitie verouderd. In ander onderzoek wordt immers gesteld dat er zich doorheen de jaren geen opvallende stijgingen of dalingen voordoen in het aandeel mensen met een beperking of chronische ziekte (Gezondheidsenquête, 2008).

Volgens de socio-economische enquête hebben 16% van de Vlamingen tussen 15 en 64 jaar last van een beperking of langdurige ziekte. Bij de 65-plussers zou het gaan om 37% en bij de kinderen (0 tot 14 jaar) om 3%. Deze percentages worden als aannemelijk beschouwd (Verbelen et al., 2005). Wanneer we dit alles toepassen op de meest recente bevolkingscijfers (FOD Economie, 2014) gaat dit om een doelgroep van respectievelijk 664.084 (15 tot 64 jaar), 452.270 (65-plussers) en 32.230 (jonger dan 15 jaar) Vlamingen. Dit maakt dat in totaal 1.148.584 Vlamingen aangeven een beperking of chronische aandoening te hebben.

---

<sup>4</sup> Mensen met een beperking of chronisch ziekten zijn ook in ons onderzoek diegenen die zich zelf zo beschouwen.



Niet iedereen met een beperking of chronische aandoening is echter een potentiële vakantieganger. Verschillende studies kunnen ons echter wel een indicatie van de omvang van dit doelpubliek geven (Vos, 2007). Zo deden Buhalis et al. (2005) onderzoek naar de potentiële markt voor toegankelijk toerisme in Europa. Ze stellen dat 70% van de mensen die noden hebben op vlak van toegankelijkheid over de nodige financiële en fysieke mogelijkheden beschikken om daadwerkelijk te reizen. Omgerekend komt dit neer op zo'n 804.000 Vlamingen. Volgens Reuber en Neuman (2004), die een studie deden naar de grootte van de markt voor het toegankelijk toerisme in Duitsland, gaat het om 54,3%. Wanneer we dit doortrekken naar Vlaanderen zouden ongeveer 624.000 Vlamingen met een beperking of chronische ziekte op vakantie gaan. Vandertuuk, Verkooijen en Beima (2005) tot slot stellen dat 78% van de mensen die in aanmerking komen voor toegankelijk toerisme en toerisme met zorg minstens één keer per jaar op vakantie gaan. Volgens deze redenering zou dat neerkomen op ongeveer 896.000 Vlamingen. Hoewel een eenduidige becijfering niet mogelijk is, tonen deze cijfers wel aan dat de populatie van dit onderzoek zeer aanzienlijk is.

Dit wordt bevestigd door het WES-onderzoek naar het reisgedrag van de Belgen. In 2010 zouden 700.000 commerciële reizen door Vlamingen gemaakt zijn. Dit cijfer ligt in dezelfde lijn als bovenstaande resultaten.

### 3.1.2 Gekozen methode: kwantitatieve bevraging

Een van de grote doelen van dit onderzoek is de noden en wensen van de vraagzijde in kaart brengen. De uitgebreide doelgroep vereist een grootschalige aanpak. Om tot representatieve en valide resultaten te komen lijkt kwantitatieve bevraging daarom noodzakelijk. Omdat de onderzoeksvragen erg talrijk en uiteenlopend zijn, moeten bovendien heel wat vragen gesteld worden. Om dit goed en overzichtelijk te laten verlopen – ook naar verwerking toe – kiezen we voor een gestructureerde bevraging, dit is een vragenlijst opgesteld met een vast vraagschema en met identieke vragen die telkens weergegeven worden in eenzelfde volgorde. Dit is perfect mogelijk via een schriftelijke bevraging (De Pelsmacker & Van Kenhove, 2004; Saunders, Lewis & Thornhill, 2004). Meer informatie over de vragenlijst volgt hieronder (cf. 3.1.3).

In de eerste plaats kiezen we voor een *online* bevraging, hiervoor zijn enkele redenen. Eerst en vooral is het een heel tijdsefficiënte methode. Dit is van primordiaal belang omdat we in korte tijd een ruime steekproef wensen te bevragen, die bovendien geografisch verspreid is over heel Vlaanderen. Bovendien kunnen we door online bevraging controle-effecten volledig beheersen. Dit is noodzakelijk omdat we enerzijds gebruik maken van filters, waardoor sommige vragen die respondenten te zien krijgen bepaald worden naargelang hun eerdere antwoordpatroon. Anderzijds omdat we in open vragen peilen naar een spontaan, top of mind antwoord: om validiteit te verzekeren krijgen respondenten best de daaropvolgende vragen te zien. Een online bevraging heeft verder ook voordelen met betrekking tot de verwerking ervan. De vragenlijsten worden immers altijd volledig en correct ingevuld. Ook is manuele data-invoer niet meer nodig doordat de data automatisch worden opgeslagen en dus rechtstreeks naar SPSS kunnen worden omgezet. De kans op menselijke fouten wordt hierdoor ook kleiner. Een bijkomend voordeel aan online bevraging is dat de prijs kan gedrukt worden: port- en drukkosten zijn immers te vermeden (De Pelsmacker & Van Kenhove, 2004; Saunders et al., 2004; Finn, Elliott-White & Walton, 2000).

Online bevraging heeft echter als groot nadeel dat de beoogde populatie niet altijd kan bereikt worden (De Pelsmacker & Van Kenhove, 2004). Hier moeten we rekening mee houden, in onze doelgroep zitten



immers onder meer oudere mensen, net als mensen die in een aangepaste woonvorm wonen, opgenomen. Voor hen is computerbezit en internettoegang allicht minder evident. Om te voorkomen dat zij uitgesloten worden kiezen we ervoor om de bevraging ook *op papier* te organiseren. Deze methode zorgt er echter voor dat de controle-effecten moeilijker te beheersen zijn. We hebben dit zo goed mogelijk trachten op te lossen. In de eerste plaats door eventuele vraagsprongen zo goed mogelijk aan te duiden in de vragenlijst, zodat de respondenten een duidelijk 'pad' konden volgen. Daarnaast hebben we zoveel als mogelijk gewerkt met interviewers, dit zorgt ervoor dat de juiste sprongen gemaakt worden (indien nodig), dat de enquêtes volledig en correct worden ingevuld en dat de respondenten open vragen spontaan kunnen beantwoorden, zonder het vervolg van de enquête in te kijken. Omdat het belangrijk is dat interviewers geen invloed hebben op de antwoorden, kregen zij vooraf een uitgebreide briefing. Waar we echter niet onderuit kunnen is het inputten van de papieren enquêtes, wat een vrij tijdsintensieve taak zal zijn (De Pelsmacker & Van Kenhove, 20014; Saunders et al., 2004; Finn et al., 2000).

Door zowel online als op papier te enquêteren hopen we de volledige populatie te kunnen bereiken. Toch zijn er ook enkele nadelen aan verbonden waarmee we moeten rekening houden (De Pelsmacker & Van Kenhove, 20014; Saunders et al., 2004; Finn et al., 2000). Zo is er een hoge non-respons mogelijk. Om dit op een efficiënte manier tegen te gaan hebben we veel aandacht geschonken aan de kwaliteit van de begeleidende brief en hebben we een opvolgcampagne georganiseerd. Toch wilden we de respondenten ook een duwtje in de rug geven, daarom hebben we een aanmoedigingsprijs aan de vragenlijst gekoppeld, meer specifiek twee weekendjes (telkens een overnachting voor twee) in Middelpunt, een toegankelijk vakantieverblijf met zorg in Middelkerke. Een ander nadeel is dat schriftelijke en online bevraging problematisch blijken te zijn voor complexe en open vragen. Daarom hebben we getracht om ingewikkelde vragen te vermijden en hebben we ook het aantal open vragen beperkt. De open vragen hebben we bovendien als 'niet verplicht in te vullen' aangegeven. Dit komt bij de respondenten minder bedreigend over en het geeft hen eveneens de kans om toch verder te gaan met de vragenlijst, waardoor het afhaakpercentage wat beperkt kan worden. Hetzelfde geldt voor de meerkeuzevraag die naar het inkomen van de respondenten peilt. Omdat het bij schriftelijke en online vragenlijsten onmogelijk is bijkomende uitleg te verstrekken bij onduidelijkheden, gaven we de respondenten de mogelijkheid om bij problemen of onduidelijkheden contact op te nemen per mail, wat dit euvel gedeeltelijk kan oplossen. Niemand heeft ons echter gecontacteerd met onduidelijkheden.

### 3.1.3 Voorstelling van de vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit 77 vragen en kan worden opgedeeld in zes grote onderdelen. De eerste vragen gaan dieper in op het huidig vakantiegedrag van onze doelgroep. Vervolgens worden een reeks vragen gesteld omtrent de kenmerken van een optimale vakantie, een reeks over hun voorkeuren wat betreft het toeristisch/recreatief aanbod en een reeks omtrent hun noden en wensen naar dienstverlening, voorzieningen en zorg op maat toe. De vragenlijst ambieert immers over de grenzen van de huidige onvolkomen situatie te kijken. Daarom peilt ze in deze onderdelen naar de reisverlangens en intenties van de consument met een beperking en/of chronische aandoening. Daarna nemen we nog enkele vragen op die betrekking hebben op de perceptie van de doelgroep rond enkele losse onderwerpen, zoals inclusie, de vraag naar gepaste vakantieformules en de nood aan een toepasselijk label. We vervolledigen de vragenlijst met het onderdeel personalia. Tot slot krijgen de respondenten nog de mogelijkheid om hun emailadres achter te laten, dit om kans te maken op één van de incentives die ter aanmoediging aan de vragenlijst gekoppeld zijn. De volledige vragenlijst kan geraadpleegd worden in bijlage 1. In de online versie werden de verschillende onderdelen wel nog verder opgesplitst in kleinere groepen. Dit was

noodzakelijk om de filters in te stellen, maar ook om de hoeveelheid vragen per scherm te beperken, wat de leesbaarheid ten goede komt.

De vragenlijst werd voorafgegaan door een begeleidende brief (zie ook bijlage 2). In de brief stellen het onderzoek voor en trachten we mensen nieuwsgierig te maken en te prikkelen om deel te nemen. Er werd ook praktische informatie in opgenomen, zoals de anonimiteitsgarantie en de afsluitdatum.

Het tot stand komen van de vragenlijst was een proces. Eerst werd een eerste versie opgesteld, die werd regelmatig aangepast en uitgebreid. Daarna werd ze voorgelegd aan enkele deskundigen (meer specifiek de promotoren, Leslie Vincke (docente ergotherapie), Pieter Ghijsels (zelf fysiek beperkt en deskundige toegankelijkheid binnen Toerisme Vlaanderen), Katrien Mampaye (diensthoofd Infopunt Toegankelijk Reizen), Sofie Goeminne (coördinator zorgverblijf Middelpunt) en Veerle Wouters (coördinator kennis/onderzoekscentrum Gidts)). Tussendoor werd ze ook getest (vragenlijst laten invullen door enkele mensen met een beperking). Alle feedback en opmerkingen die hieruit voortvloeiden werden verwerkt, wat tot een finale vragenlijst leidde.

### 3.1.4 Steekproeftrekking en aanpak

De populatie die we binnen dit onderzoek benaderen is vrij groot, daarom kunnen we onmogelijk iedereen bevragen. We zijn dus genoodzaakt om te werken met een steekproef, die ons een onvertekend beeld van de bestaande realiteit moet opleveren. Om onze populatie zo goed mogelijk te benaderen lijkt het ons ideaal om te werken met een cluster- of een getrapte steekproef. Dit zijn echter toevalssteekproeven en gezien we niet beschikken over het exacte steekproefkader (complete lijst van alle elementen uit de populatie) zijn deze methodes onmogelijk. Hierdoor zijn we genoodzaakt te kiezen voor een niet-toevalssteekproef (De Pelsmacker & Van Kenhove, 2004; Saunders et al., 2004; Finn et al., 2000). We geven er uiteindelijk de voorkeur aan om twee van deze methodes te combineren.

We hebben vooraleerst geopteerd voor een *zelfselecterende steekproef*. Bij dit soort steekproef worden er uitnodigingen verspreid, bijvoorbeeld via websites of email. Wie wil, kan op de link of banner klikken, waarna de vragenlijst zich opent. De respondent kiest dus zelf om al dan niet mee te doen (De Pelsmacker & Van Kenhove, 2004; Saunders et al., 2004; Finn et al., 2000). Deze vorm van steekproeftrekking kunnen we makkelijk koppelen aan de online vragenlijst.

Om zoveel mogelijk mensen met een beperking en/of chronische aandoening te bereiken contacteerden we verschillende liga's, instellingen, scholen, organisaties, mutualiteiten en andere sociale vormen van begeleid wonen, ... met de vraag om ons bericht te verspreiden onder hun leden. Veel opzoek- en screenwerk was noodzakelijk om de juiste instanties te detecteren die ons bericht bij de juiste doelgroep konden brengen. Deze selectie was noodzakelijk omdat we het zinloos achten om mensen te bereiken en lastig te vallen die niet tot onze populatie behoren. De juiste instanties overtuigen was niet evident, vaak kregen we als reactie dat mensen met een beperking 'overbevraagd' worden. De respons bleek dan ook veel lager dan gehoopt, waardoor herhaalcommunicatie en enig aandringen noodzakelijk was (opvolgcampagne). Parallel hiermee zijn we blijvend op zoek gegaan naar mogelijke tussenpersonen/partners over heel Vlaanderen om ons bericht te verspreiden. Deze taken waren zeer tijdsintensief. Gelukkig gingen toch heel wat instanties op onze vraag in. Zij toonden interesse in het onderzoek en vroegen ook om de resultaten te mogen ontvangen. Ons bericht werd op websites geplaatst, in nieuwsbrieven en mailings opgenomen en via facebookpagina's verspreid. Een lijst met de deelnemende instanties is terug te vinden in bijlage 3. Op die manier konden we toch een

verscheidenheid aan respondenten bereiken. We bemerken nog dat we bewust geen verspreiding hebben beoogd via bestaande toegankelijke (zorg)hotels. De kans bestaat immers dat hun vakantiegangers een specifiek profiel hebben, net als specifieke wensen omtrent vakantie (die in het bijzonder in deze verblijven ingelost worden). Zij zouden onze resultaten kunnen vertekenen, wat de representativiteit van het onderzoek niet ten goede zou komen.

Daarnaast hebben we ook gebruik gemaakt van een *gemakssteekproef*. In dit geval worden de cases geselecteerd die makkelijk in de steekproef onder te brengen zijn. Om vertekening zoveel als mogelijk te voorkomen, werd deze methode op verschillende locaties toegepast (De Pelsmacker & Van Kenhove, 2004; Saunders et al., 2004; Finn et al., 2000). Zo werd geënquêteerd op de REVA-beurs in Gent, en dat gedurende de drie dagen dat deze beurs loopt. De REVA-beurs is een beurs voor mensen met een beperking en voor ons dus de ideale ontmoetingsplek met de doelgroep. We kregen hierbij een halve dag de hulp van de eerstejaarsstudenten ergotherapie van Katholieke Hogeschool Vives Brugge. Daarnaast namen de tweedejaarsstudenten ergotherapie ook één of enkele vragenlijsten af op hun stageplekken, die zijn ook zeer divers van aard (zowel in geografische spreiding als in doelgroep).

### 3.1.5 Steekproefgrootte

De steekproefgrootte bepalen is niet zo evident. Wanneer gewerkt wordt met een kanssteekproef is het mogelijk om de ideale steekproefgrootte te bepalen aan de hand van een statistische formule, waarin rekening gehouden wordt met de grootte van de populatie, de gewenste betrouwbaarheid en de gewenste nauwkeurigheid. Wanneer gewerkt wordt met een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutenmarge van 5% betekent dit dat de steekproef uit 384 cases moet bestaan (wanneer de populatie groter is dan 100.000 mensen). Gezien de heterogeniteit in de te onderzoeken groep, de gewenste representativiteit, de gevreesde lage respons en de beperkte tijd besluiten we dat we dit aantal niet zullen verlagen (Saunders et al., 2004).

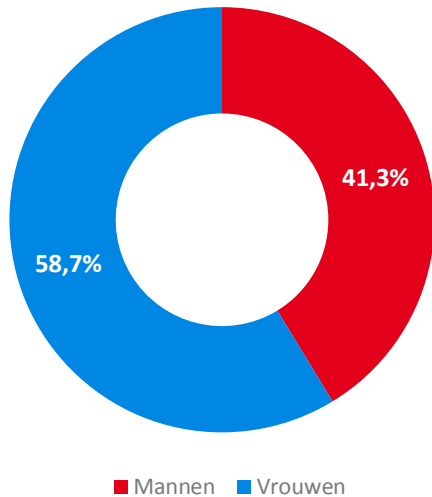
### 3.1.6 Gerealiseerde steekproef

De afname van de vragenlijst verliep moeizaam door een erg trage respons. We hebben de afsluitdatum dan ook twee keer moeten verlengen, waardoor de vragenlijst zo'n 10 weken online heeft gestaan. Uiteindelijk realiseerden we toch een mooie steekproef, met name 446 volledig ingevulde enquêtes. Dit is een responspercentage van 65%. De niet afgewerkte enquêtes hebben we niet in de verwerking opgenomen. We zien drie redenen tot vroegtijdig afhaken. De eerste reden is de lengte van de vragenlijst. Het aantal te bevragen items (uit de opstartnota) was vrij omvangrijk, wat resulteerde in een uitgebreide vragenlijst die gemiddeld 20 à 25 minuten duurde. Daarnaast hebben we te maken met een heel specifieke doelgroep. Het is mogelijk dat sommige (oudere) mensen met een beperking en/of chronische aandoening zich moeilijk over een lange periode kunnen concentreren. Tot slot was er een technisch mankement verbonden aan de vragenlijst. We hadden ervoor gekozen om de knop 'vorige' uit te schakelen (mensen konden dus niet terugkeren naar een vorige pagina om hun antwoorden aan te passen). Probeerden ze echter via de internetkop 'terug', dan kregen ze een foutmelding waardoor ze opnieuw van vooraf aan moesten starten, wat frustrerend kan zijn en leiden tot afhaken.

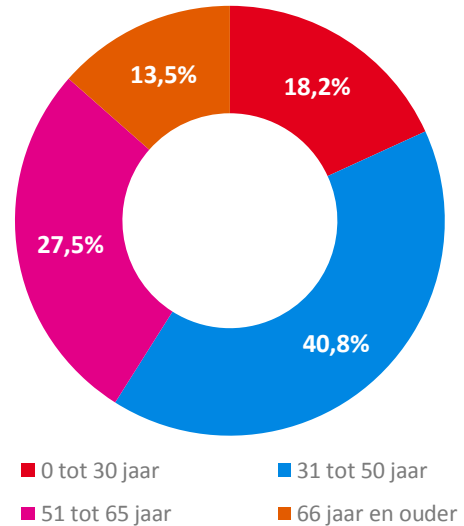
Uiteindelijk hebben we 385 weerhouden. Dit komt omdat het profiel van de respondenten niet altijd overeen kwam met dat van de beoogde populatie. Respondenten die niet minstens een fysieke beperking en/of chronische aandoening hebben werden geschrapt. Hierdoor hielden we enkel respondenten over met een fysieke, meervoudige en/of chronische aandoening.

Hieronder stellen we onze steekproef voor aan de hand van enkele socio-demografische variabelen.

Onze steekproef bestaat uit 159 mannen, wat overeenkomt met 41,3%, en 226 vrouwen, of 58,7%. Naar leeftijd toe zien we in de steekproef veel variatie: 18,2% (70 respondenten) is tussen de 0 en 30 jaar, 40,8% (157 respondenten) tussen 31 en 50 jaar, 27,5% (106 respondenten) tussen 51 en 65 jaar en 13,5% (52 respondenten) tot slot is 66 jaar of ouder.



Figuur 10: Steekproef naar geslacht

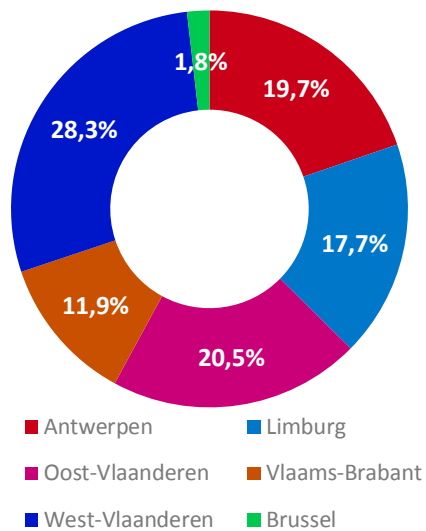


Figuur 11: Steekproef naar leeftijd

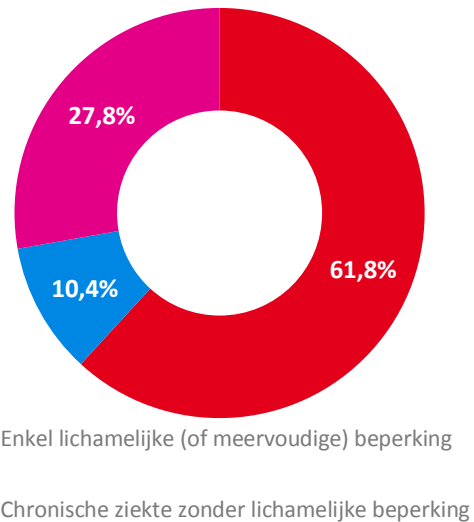
Zoals al eerder aangegeven kunnen we deze gegevens niet terugkoppelen naar concrete data omtrent de doelgroep, wel kunnen we ze vergelijken met eerdere enquêtegegevens. We kunnen stellen dat de aandelen vrij gelijkaardig verdeeld zijn. Het aandeel ouderen lijkt klein, dit is echter ook in eerder onderzoek het geval, in vergelijking daarmee scoren we zelfs wat hoger.

Wanneer we de woonplaats van de respondenten uit de steekproef nagaan, merken we dat alle regio's vertegenwoordigd zijn. In de gerealiseerde steekproef zijn er 76 mensen (of 19,7%) uit de provincie Antwerpen opgenomen, 68 (of 17,7%) mensen uit Limburg, 79 mensen (20,5%) uit Oost-Vlaanderen, 46 mensen (11,9%) uit Vlaams-Brabant, 109 mensen (28,3%) uit West-Vlaanderen en 7 mensen (1,8%) uit het Brussel. Het opvallend hoge aandeel West-Vlamingen is methodologisch te verklaren. Bij de afname van de enquêtes werkten we samen met de studenten ergotherapie uit Vives Brugge, hun stageplekken zijn grotendeels in West-Vlaanderen terug te vinden.

Tot slot kunnen we nagaan in welke mate onze respondenten met een lichamelijke beperking dan wel een chronische aandoening kampen. We zien dat de meerderheid aangeeft enkel geconfronteerd te zijn met een lichamelijke (of meervoudige) beperking, in dit geval gaat het om 238 mensen (of 61,8% van de steekproef). 40 respondenten (10,4%) hebben een chronische ziekte zonder lichamelijke beperkingen en 107 respondenten (27,8%) hebben een chronische aandoening in combinatie met een lichamelijke (of meervoudige) beperking.



Figuur 12: Steekproef naar provincie



Figuur 13: Steekproef naar leeftijd

De uiteindelijke verwerking van onze verzamelde kwantitatieve gegevens gebeurde via het statistisch softwareprogramma SPSS.

## 3.2 Aanbodzijde

### 3.2.1 Reguliere vakantieverblijven

Reguliere vakantieverblijven maken deel uit van het huidige aanbod waar mensen met een beperking en/of chronische aandoening momenteel op reis kunnen gaan. Gezien de resultaten van het onderzoek bij de vraagzijde en de grote vraag naar inclusie (cf. hoofdstukken 4 en 5) is het interessant de perceptie van deze reguliere vakantieverblijven ten aanzien van toegankelijkheid en onze doelgroep te meten.

We doen dit opnieuw via kwalitatief onderzoek. We kiezen voor een kwalitatieve meting boven een kwantitatieve om twee redenen. De voornaamste reden is terug te vinden bij de aard van de vragen. We zijn op zoek naar een perceptie, mening van de vakantieverblijven ten aanzien van toegankelijkheid en willen de redenen achterhalen waarom zij al dan niet toegankelijkheidsaanpassingen gedaan hebben of plannen te doen en hoe zij omgaan met de vakantiewensen van mensen met een beperking en/of chronische aandoening. Dergelijke zaken kunnen niet in meerkeuzevragen gegoten worden, maar moeten via open vragen gesteld worden. Daarnaast biedt kwalitatief onderzoek de mogelijkheid om dieper in te gaan op de antwoorden, waardoor het inzicht alleen maar kan vergroot worden (Saunders et al., 2004; Baarda et al., 2001; Finn et al., 2000).

Concreet maken we gebruik van gestructureerde interviews, dit zijn gesprekken gebaseerd op een vooraf bepaalde, gestandaardiseerde en identieke verzameling vragen. Deze vragenlijst is terug te vinden in bijlage 4. Gestructureerde interviews vormen de ideale methode om algemene patronen te vinden, door hun duidelijke structuur zorgen ze er bovendien voor dat de verzamelde data makkelijk vergelijkbaar en verwerkbaar is (Saunders et al., 2004).

Dit onderdeel van het onderzoek kwam deels in samenwerking met de tweedejaarsstudenten hotelmanagement tot stand. Zij namen immers elk een interview af op hun stageplek. Dit was echter

onvoldoende, het werd dan ook aangevuld met heel wat extra interviews. Dit deden we tot er een zeker verzadigingsniveau was bereikt om de voor ons noodzakelijke informatie te verzamelen. Concreet betekent dit dat we stopten wanneer er in de interviews sprake was van herhaling en er geen nieuwe informatie meer werd aangereikt. Een lijst van de vakantieverblijven die bevroegd werden is terug te vinden in bijlage 5, het gaat om 29 vakantieverblijven met een toegankelijkheidslabel en 44 zonder label.

De analyse en verwerking van de transcripts en notities gebeurde door middel van manuele codering. Aan elke respondent werd een code toegekend, in de tekst verwijzen we dan ook steeds naar de respondent via deze code.

### 3.2.2 Toeristisch aanbod / recreatie aan de kust

Een van de doelstellingen binnen het onderzoek is om het toegankelijk toeristisch of recreatief aanbod aan de kust in kaart brengen. Het is immers belangrijk om te weten waar mensen met een beperking op uitstap kunnen gaan wanneer ze hun vakantie aan de kust doorbrengen. Om dit te bereiken wordt gewerkt via observatie, dit is een methode waarbij het 'veld' waargenomen wordt om op die manier informatie te verzamelen. Met het 'veld' worden in ons geval de elementen uit het toeristisch en recreatief aanbod bedoeld: toeristische attracties, musea, activiteiten, ... die (misschien) toegankelijk zijn. Meer specifiek zal gebruik gemaakt worden van gestructureerde waarneming. Dit houdt in dat de waarneming gebeurt volgens een vooropgezette structuur. Hierdoor kunnen gegevens op een afstandelijke, objectieve manier verzameld worden. Gestructureerde waarneming impliceert dat er gewerkt wordt met een gestandaardiseerde checklist (Saunders et al., 2004). Deze is terug te vinden in bijlage 6. In de checklist nemen we de belangrijkste toegankelijkheidscriteria op. Door deze één voor één in de praktijk te observeren en te checken kan de toegankelijkheid van de desbetreffende toeristische attractie of activiteit correct ingeschat worden.

Omdat het onmogelijk is het volledige toeristisch/recreatieve aanbod te gaan waarnemen, en omdat het evenmin zinvol is om het aanbod dat helemaal niet toegankelijk is te bezoeken (observeren is een tijdsintensieve methode), moet vooraf een selectie gemaakt worden. Dit doen we enerzijds aan de hand van kwalitatief onderzoek, meer bepaald het afnemen van een interview bij de toeristische dienst van de desbetreffende gemeente. Zij zijn immers bovenal geïnteresseerd om te weten waar mensen met een beperking terecht kunnen. Op die manier helpen ze ons bij het opstellen van een lijst met toeristische attracties en activiteiten op te stellen en te evalueren. Anderzijds maken we ook gebruik van deskresearch en inhoudsanalyse. Aan de hand van documenten, websites, krantenartikels, persberichten, brochures en folders kunnen toegankelijke uitstapmogelijkheden verzameld worden of kunnen – omgekeerd – duidelijk ontoegankelijke attracties en activiteiten geschrapt worden. Inhoudsanalyse biedt ons ook de mogelijkheid om de algemene/praktische informatie van het aanbod op te lijsten.

Dit alles hebben we kunnen realiseren in samenwerking met de tweedejaarsstudenten toerisme en recreatiemanagement, die in kleine groepjes aan de slag gingen. Omdat er meer groepjes studenten dan kustgemeenten zijn, hebben we er ook enkele gemeenten uit het hinterland aan toegevoegd, die interessant zijn om vanuit de kust te bezoeken. Concreet gaat het dan om Brugge, Damme, Diksmuide, Ieper en Veurne. Vooraf kregen de studenten een uitgebreide briefing. Het is immers van groot belang dat ze de checklist goed begrijpen, zodat ze op een betrouwbare en correcte manier alle informatie kunnen verzamelen.

## Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten kwantitatief onderzoek vraagzijde

In dit hoofdstuk willen we de resultaten schetsen van het uitgevoerde onderzoek bij de vraagzijde. De bespreking wordt zoveel als mogelijk opgebouwd analoog met de vragenlijst. Alle frequentietabellen, kruistabellen, vergelijkingen en statistische tests kunnen digitaal geraadpleegd worden. We bespreken echter enkel uitvoerig wat relevant is voor het onderzoek. Alle verschillen die we bij de bespreking aangeven zijn statistisch getest en zijn ook statistisch significant (met een betrouwbaarheidsniveau van 95%, tenzij anders vermeld).

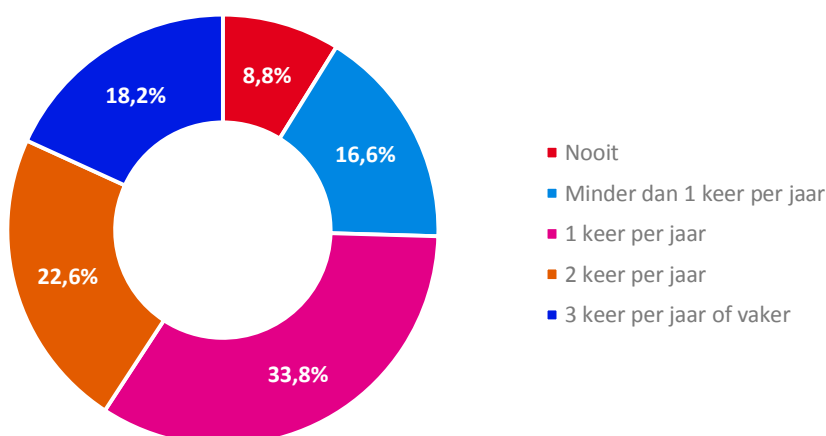
Waar mogelijk leggen we ook de link met het vakantiegedrag van de 'gemiddelde Vlaming', zoals deze geschetst wordt binnen het WES-onderzoek 'reisgedrag van de Belgen' (2010, 2012).

### 4.1 Huidig vakantiegedrag

In het eerste deel van de vragenlijst peilden we naar de huidige vakantiesituatie van onze doelgroep. In dit onderdeel schetsen we achtereenvolgens de vakantie frequentie, de belemmeringen die ze (vandaag) ervaren, hun (eventuele) ervaringen met de bestaande toegankelijke vakantieverblijven, evenals hun kennis van de brochure 'All-in – Toegankelijke vakantieverblijven in Vlaanderen en Brussel' en het Infopunt Toegankelijke Reizen.

#### 4.1.1 Hoe frequent gaat men op reis?

Drie kwart van de ondervraagden geeft aan regelmatig op reis te gaan (74,6%). Daarvan gaat de meerderheid (33,8%) minstens één keer per jaar op vakantie, 22,6% geeft aan twee keer op vakantie te gaan en 18,2% zelfs drie keer of meer. Mensen met een beperking en/of chronische aandoening laten zich duidelijk niet afschrikken om op vakantie te gaan.



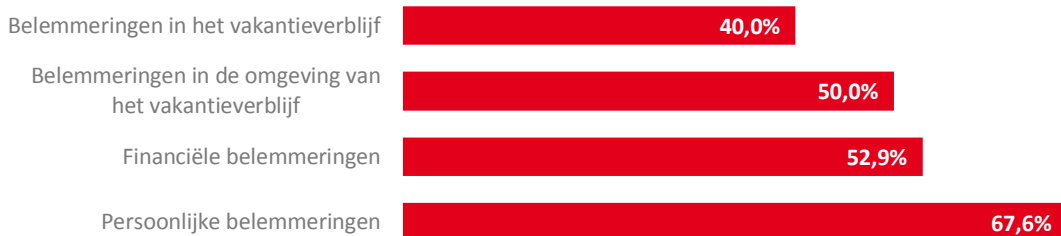
Figuur 14: Vakantiefrequentie

Slechts een minderheid van de ondervraagden (8,8%) gaat nooit op reis. Daarnaast geeft 16,6% aan wel op reis te gaan, maar minder regelmatig (minder dan één keer per jaar). Dit segment bestaat in grote mate uit mensen met een chronische aandoening. Het onderzoek wijst uit dat mensen met een chronische aandoening nooit of minder frequent op reis gaan dan mensen met een fysieke (of

meervoudige) beperking. Daarnaast vertoont deze groep nog twee andere kenmerken: het gaat nooit om grootverdieners (netto gezinsinkomen hoger dan 3000 euro) en – zeker bij de groep die nooit reist – gaat het in grotere mate om ouderen.

#### 4.1.1.1 Belemmeringen ervaren door de niet-vakantiegangers

Wie aangeeft nooit op vakantie te gaan, vreest er onder meer voor op reis te worden geconfronteerd met één of meerdere belemmeringen.



Figuur 15: Belemmeringen door mensen die nooit op vakantie gaan

Van de niet-vakantiegangers geeft 67,6% aan nooit op reis te gaan omwille van persoonlijke belemmeringen (bijvoorbeeld een zwakke gezondheid, een beperking, ...), ongeveer de helft omwille van financiële belemmeringen of omwille van belemmeringen in de omgeving van het vakantieverblijf (bijvoorbeeld moeilijk bereikbaar, onvoldoende haalbare uitstapmogelijkheden, ...) en 40% tot slot omwille van belemmeringen in het vakantieverblijf. In dit laatste geval wordt vooral beperkte toegankelijkheid in het vakantieverblijf als reden genoemd. Daarnaast wordt ook aangegeven dat vakantieverblijven over te weinig verzorging en verpleging beschikken, dat de omgeving onvoldoende toegankelijk is en dat noodzakelijke hulpmiddelen ontbreken.

Belemmeringen zijn een reden om nooit op vakantie te gaan, maar ook gewoon een gebrek aan interesse of het ontbreken van de behoefte om in een andere omgeving te vertoeven is voor 20,6% van de niet-vakantiegangers een reden om thuis te blijven. Gezien het beperkt aantal observaties van niet-vakantiegangers, moeten deze resultaten wel met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden.

#### 4.1.1.2 Belemmeringen ervaren door de vakantiegangers

Van de ondervraagden die aangeven regelmatig op reis te gaan, geeft 80,3% aan op vakantie (wel eens) belemmeringen te ervaren.



Figuur 16: Belemmeringen door mensen die wel op vakantie gaan



Gemiddeld sommen deze vakantiegangers 2 tot 3 belemmeringen (2,6) op. Drie kwart ervan geeft aan belemmeringen te ervaren in het vakantieverblijf en persoonlijke belemmeringen tijdens de vakantie. Daarnaast geven ook heel wat ondervraagden (69,1%) belemmeringen in de omgeving van het vakantieverblijf aan en ongeveer de helft (48,2%), benoemt financiële belemmeringen.

Belemmeringen in het vakantieverblijf en in de vakantieomgeving worden in grote mate aangegeven door mensen met een lichamelijke beperking. Bovendien ervaren mensen die regelmatig op reis gaan, deze belemmeringen frequenter. Doordat zij meer geconfronteerd worden met dergelijke problemen, kunnen ze deze allicht ook beter duiden.

Wie zowel een lichamelijke beperking als een chronische aandoening heeft, ervaart in grotere mate persoonlijke belemmeringen. Dit lijkt logisch, deze groep mensen hebben wellicht nood aan zowel aangepaste toegankelijkheid als medische ondersteuning. Ook medioren en senioren ervaren in hogere mate persoonlijke belemmeringen.

Financiële belemmeringen, tot slot, komen meer voor bij mensen met een chronische aandoening. Zij worden allicht vaak geconfronteerd met hoge ziektekosten die een grote hap wegnemen uit hun budget. Eerder al schetsten we dat de vakantiefrequentie van mensen met een chronische aandoening lager is. Het logische gevolg hiervan is dan ook dat wie minder frequent reist (één keer per jaar of minder) in grotere mate financiële belemmeringen ervaart.

Om meer inzicht te krijgen in de belemmeringen eigen aan vakantieverblijven, peilden we naar de onbeholpen associatie(s) die hiermee gemaakt worden. Onderstaande reacties komen het meest aan bod:



Figuur 17: Ervaren belemmeringen aan vakantieverblijven door mensen met een beperking en/of chronische aandoening

In drie kwart van de reacties klaagt men over **ontoegankelijkheid**. Heel wat formuleringen zijn erg algemeen: *“rolstoelonvriendelijk”* of *“toegankelijkheid is onvoldoende”* en *“het is altijd een hele zoektocht naar een aangepast hotel met een aangepaste omgeving”*. Andere zijn concreter, daarin komen bovenal opmerkingen over een te kleine en onvoldoende aangepaste badkamer of verzorgingsplaats en over de aanwezigheid van trappen en drempels: *“hoofdzakelijk ervaar ik problemen met trappen en sanitair”, “veel te veel trappen”, “te kleine badkamer”* en *“de instap bij douches is vaak te hoog”*. Ook opmerkingen rond onvoldoende brede doorgangen, gangen of deuren en te kleine en onvoldoende aangepaste kamers komen hierbij regelmatig aan bod: *“de toegankelijkheid van een hotel of gebouw is soms ver te zoeken!! Deuren die in de verkeerde richting open gaan, een te steil hellend vlak, beugels ontbreken of zijn slecht geplaatst, kamer en badkamer te klein om te draaien met de rolstoel, ...”, “te kleine kamer en badkamer, trappen, smalle deuren”, “te weinig ruimte om transfers te doen”* en *“kasten te hoog door een beperking aan mijn bovenste ledematen”*. Tot slot houden enkele getuigenissen over ontoegankelijkheid verband met het ontbreken van een (toegankelijke) lift: *“we huurden het mindervalidenappartement. Dat was op de eerste verdieping en er was geen lift!”* en *“mijn rolstoel was breder dan de lift!”* of met het ontbreken van toegankelijke faciliteiten, zoals zwembad, receptie, buffet, parking en restaurant: *“niet met de rolstoel in het restaurant of café kunnen omdat alles te dicht op elkaar staat”, “onvoldoende parkeerplaats dichtbij het verblijf (bijvoorbeeld maar één gehandicaptenplaats die vaak ingenomen wordt door gasten die geen nood hebben aan die kaart)”, “zwembad had geen mogelijkheden om erin of eruit te geraken”* en *“ik heb op vakantie graag warmwaterzwembaden om me te ontspannen (ik heb fibromyalgie en spierproblemen)”*.

13% van de getuigenissen omvatten problemen met **hulpmiddelen en zorg**. Hulpmiddelen blijken vaak onvoldoende aanwezig en onvoldoende beschikbaar: *“de matrassen zijn meestal vreselijk hard en daardoor onmogelijk om op te slapen”, “een locatie vinden die ook voorzien is van een tillift en verzorgingsbedden is niet evident”* en *“de laatste keren was er nooit een actieve tillift aanwezig, hoewel we er wel naar gevraagd hadden”*. Ook de nood aan zorg blijkt een heikel punt te zijn, verpleging en verzorging regelen en garanderen blijkt niet evident, dieetwensen en hygiënevoorschriften blijken niet altijd realiseerbaar: *“de mogelijkheid om een dokter te zien is meestal miniem”, “het hotel was niet voorzien van een hoog-laagbed om mijn dochter in bed te doen, er kon ook geen verpleging geregeld worden”, “beschikbaarheid van speciale dieetvoeding is er niet altijd”* en *“er zijn geen kamers zonder vast tapijt beschikbaar (hygiëne!), geen kamers beschikbaar op het gelijkvloers (ook wie niet in een rolstoel zit heeft soms een beperkte mobiliteit), beperkte ontbijttijd (als je een uur of twee therapie moet doen 's ochtends is het niet evident om tijdig op het ontbijt te geraken), zwakke hygiëne van het verblijf, nood aan een waterkoker op de kamer (om medisch materiaal met heet water te reinigen)”*.

Uiteraard getuigen verschillende mensen ook over een **combinatie van toegankelijkheids- en zorgbelemmeringen**: *“zowel de toegankelijkheid als beschikbaarheid van voldoende zorg is soms een probleem”, “tot nu toe ben ik niet meer op vakantie geweest sinds mijn ziekte erg toesloeg. Het zoeken naar een geschikt vakantieverblijf: kamer op begane grond, gemakkelijk bereikbaar, geschikte badkamer, eventueel mogelijkheid om bijkomende zorg te bekomen, ... heeft mij afgeschrikt”* en *“weinig locaties zijn goed aangepast voor personen in een rolstoel. Zo is bijvoorbeeld de breedte van de gangen en deuren niet in orde en is er onvoldoende ruimte binnenshuis. Een locatie vinden die voorzien is van een tillift en verzorgingsbedden is ook niet evident”*.

Behalve fysieke toegankelijkheidsbelemmeringen ervaren enkele mensen ook **sociale belemmeringen** binnen het vakantieverblijf. Het gaat dan vooral om sociaal onbegrip en slechte interactie: *“sociaal onbegrip voor het gedrag van ons kind met een beperking”* en *“ik heb ook een niet zichtbare handicap, dit*

maakt het voor de omgeving moeilijk om mijn beperkingen te begrijpen en de nodige zorg te bieden. Maar het is evengoed moeilijker om als persoon geaccepteerd te worden, iets niet kunnen wordt gezien als niet goed opgevoed zijn, andere jongeren nemen je als persoon met een handicap ook niet makkelijk op in de groep, dus blijft groepsleiding je enige contact, de kans op uitsluiting is met andere woorden veel groter”.

Verschillende mensen halen ook **financiële belemmeringen** aan. Voldoende geschikte vakantieverblijven blijken zich vaak nog in het hogere prijssegment te situeren en zijn bijgevolg duur: “we zoeken steeds naar rolstoeltoegankelijkheid, maar wat valt ons op: de prijs ligt vaak een stuk hoger dan wat wij vroeger gewoon waren (direct de duurdere hotelklasse)” en “als je in het binnen- of buitenland een goed toegankelijke accommodatie hebt gevonden, dan betaal je daar een meer dan behoorlijke prijs voor”.

Tot slot blijkt ook uit de antwoorden dat het vakantieverblijf niet zonder de **omgeving** mag gezien worden. Als een vakantieverblijf in een niet toegankelijke omgeving gelegen is, wordt dit uiteraard als een belemmering ervaren: “het is altijd een hele zoektocht naar een aangepast hotel mét een aangepaste omgeving”. Men heeft het dan zowel over uitstapmogelijkheden: “de toegankelijkheid van vele bezienswaardigheden is vaak slecht” en “ik zou heel graag archeologische sites bezoeken, maar die hebben te veel stenen” als over transportmogelijkheden: “een belemmering is bijvoorbeeld het vervoer naar het verblijf” en “slechte voetpaden, ontoegankelijke gebouwen, ver van openbaar vervoer”.

#### 4.1.2 Maken de reizigers gebruik van het huidige aanbod aan toegankelijke vakantieverblijven?

Het huidige aanbod toegankelijke vakantieverblijven is vrij goed gekend. Ongeveer 60% van de respondenten geeft aan er al eens op vakantie te zijn geweest. Het betreft vooral mensen met een lichamelijke beperking en in mindere mate mensen met enkel een chronische aandoening (zonder beperking). Dergelijke vakantieverblijven focussen vandaag dan ook heel erg op het toegankelijkheidsaspect en in mindere mate op het aanbieden van zorg en verzorging.

##### 4.1.2.1 Hoe ervaart men deze toegankelijke vakantieverblijven?

Omdat we op zoek zijn naar ervaringen, meerwaarde, aantrekkingskracht maar ook verbeterpunten van de huidige toegankelijke vakantieverblijven, kregen alle respondenten ook de kans om hun ervaringen te beschrijven. Globaal kunnen we stellen dat deze ervaringen eerder positief (ongeveer 60% van alle ervaringen) dan negatief (ongeveer 40%) zijn.

Positieve ervaringen met toegankelijke vakantieverblijven	Negatieve ervaringen met toegankelijke vakantieverblijven
1) Rolstoeltoegankelijk zoals verwacht (49,6%)	1) Onvoldoende toegankelijk, beperkt aangepast (trappen, lift, badkamer, toegang, ...) (49,9%)
2) Vriendelijk, behulpzaam personeel (28,2%)	2) Foute info omtrent toegankelijkheid (12,5%)
3) Begrepen worden, mogen zijn wie je bent, goede sfeer (9,4%)	3) Ontoegankelijke omgeving, geen uitstapmogelijkheden (9,6%)
4) A en A+ labels zijn meerwaarde en geven correcte info (6,7%)	4) Ongezellig, kil, ziekenhuissfeer (8,7%)
5) Ondersteuning door aanwezigheid van hulpmiddelen en comfort (6,1%)	5) Duurdere prijsklasse (8,7%)
	6) Geen inclusie (7,7%)
	7) Niet aangepast voor allergie en cara, geen hulpmiddelen (2,9%)

Zoals aangegeven hebben 60% van de vakantiegangers positieve ervaringen opgedaan, deze zijn heel divers: *“het deed echt deugd om eens op reis te kunnen gaan met voldoende ondersteuning, zowel voor mijn echtgenoot, mijn kinderen als voor mezelf”, “Villa Pardoes is gewoonweg geweldig, maar jammer genoeg mag je er maar één keer naartoe” en “goede ligging, goed aangepast materiaal, ruime kamer, brede deuren, behulpzaam personeel”.*

Wie positieve ervaringen deelt, benoemt in meer dan de helft van de gevallen de **toegankelijkheid**: *“vlot toegankelijk vanaf de parking, geen drempels en een lift groot genoeg voor de rolstoel en begeleider” en “sommigen houden echt wel rekening met bepaalde zaken rond toegankelijkheid, bijvoorbeeld een extra lage kast, zware deuren openlaten, extra kussen, ...”.* Men apprecieert eerlijke communicatie en informatie: *“de aangekondigde aanpassingen waren aanwezig”.* Heel specifiek worden regelmatig het sanitair en de badkamer vermeld: *“vooral hellende vlakken, badkamer was voldoende groot met een douche”, “ruime kamer om met een tillift te werken en een aangepaste douche” en “de bungalow had voldoende grote ruimtes (living en badkamer) zodat je gemakkelijk kon manoeuvreren met de rolwagen. Het domein had ook verharde paden in plaats van zandweggetjes”.* In dit laatste geval wordt ook het belang van een toegankelijke omgeving in de verf gezet. Mensen appreciëren het wanneer het vakantieverblijf hier moeite voor doet: *“veel aangepaste recreatiemogelijkheden zoals rolstoelfiets en aangepaste speeltuin”.*

Sommige vakantieverblijven voorzien ook in ondersteuning door het **aanreiken van hulpmiddelen** en verhogen van comfort. Dit wordt ook als positief bestempeld: *“er was ondersteuning door de aanwezigheid van hulpmiddelen, dit konden we op voorhand regelen” en “een vakantieverblijf dat zich expliciet richt tot personen met een handicap neemt de nodige zorg en toegankelijkheid vanzelfsprekend op, maar dan kom je niet in een gemengde groep terecht”.* Dit laatste citaat is een duidelijk nadeel, namelijk het gebrek aan een mix aan vakantiegasten. Dit wordt verder uitgebreider besproken.

Behalve toegankelijkheid is **gastvrijheid** ook erg belangrijk. Bijna een derde van de vakantiegangers benoemt het belang van **vriendelijk en behulpzaam personeel**: *“vriendelijkheid van het personeel ten opzichte van mensen met een beperking”, “zeer vriendelijke, hulpvaardige en geduldige mensen”, “dikwijls wil de uitbater extra inspanningen doen, om alles toch zo aangenaam mogelijk te maken” en “de mensen doen enorm hun best om alles toegankelijk te maken”.* Bovendien merken we uit de antwoorden dat een goede dienstverlening en gastvrijheid bepaalde negatieve ervaringen kan overstijgen en ze meer aanvaardbaar kan maken. Op die manier houdt men toch een positief gevoel over: *“gebouw was te weinig aangepast, wel veel hulp van de mensen in het hotel” en “de wil is er wel maar de mogelijkheden niet altijd”.*

Mensen met een beperking en/of chronische aandoening ervaren het ook als positief wanneer ze **begrepen worden en zichzelf kunnen zijn**: *“begrepen worden en aangevoeld worden is heel belangrijk”, “daar mogen onze kinderen zijn met hun beperkingen wie ze zijn, geen mensen met rare reacties op de manier hoe onze kinderen leven, allemaal gelijkgestelde gezinnen, heel fijn om zo op vakantie te kunnen gaan met je gezin” en “zeer positief was het begrip van monitoren en monitrices voor mijn kind met beperkingen. Er was ook een ander soort publiek, mijn kind werd niet aangehaakt en niet uitgesloten door andere kinderen”.* Ook de goede sfeer die hierdoor ontstaat wordt gelooft: *“samen met valide personen op vakantie zijn, dit geeft een goede sfeer”.*

In de antwoorden worden ook de **A en A+ labels** en de **all-in brochure** die het Infopunt Toegankelijk Reizen publiceert gezien als een meerwaarde en als een betrouwbare bron van informatie: *“ik probeer altijd voort te gaan op wat anderen aanbevelen. De all-in brochure geeft veel en correcte informatie”, “alles klopte zoals in de brochure” en “de vakantieverblijven waren meestal heel goed aangepast. Voor Vlaanderen is het A+ label zeker een meerwaarde”.*

Jammer genoeg lezen we ook heel wat negatieve feedback. Deze negatieve getuigenissen halen een grotere diversiteit in thema's aan en zijn daarom in meer onderwerpen opgesplitst.

De meest terugkomende kritiek is dat toegankelijke verblijven **onvoldoende toegankelijk en te beperkt aangepast** zijn. In de helft van de antwoorden komt dit aan bod. Respondenten betreuren onder meer de badkamer, drempels, lift en toegang: *“ik had een toegankelijke kamer geboekt, maar ik geraakte gewoon de badkamer niet in. Een serieuze domper natuurlijk!”, “rolstoeltoegankelijk was meestal beperkt tot geen trappen aan de voordeur en een kleine lift”, “drempels om binnen te gaan, smalle doorgangen, te kleine kamers (te weinig draairuimte), te weinig ruimte in doucheruimte en toilet”, “ze zijn niet altijd zo toegankelijk of niet aangepast, soms zijn er toch te grote drempels, de badkamers laten dikwijls te wensen over, ook de bedden zijn niet altijd in orde (te laag)”, “er was wel een lift, maar die lift was te klein. De badkamerdeur was ‘achter’ de deur van de kamer, dus je kon er moeilijk binnenraken. In het restaurant was er te weinig plaats om met de rolstoel tussen de tafels te rijden zonder de anderen te storen” en “meestal is de woning wel voldoende aangepast, maar niet de weg naar het zwembad of terras”.*

Aan het thema toegankelijk vakantieverblijf moet ook het belang van een toegankelijke omgeving toegevoegd worden. Zowat in 10% van de negatieve ervaringen wordt betreurd dat de **omgeving rond het vakantieverblijf niet altijd toegankelijk** is, wat recreatieve activiteiten en uitstapmogelijkheden kan beperken: *“Soms is alles aangepast in het verblijf, maar dan zit je nog met de problemen rond het vakantieverblijf. Als je je niet goed voorbereid en ergens naartoe gaat kun je makkelijk voor dilemma's komen te staan omdat de omgeving niet toegankelijk is” en “het hotel voldeed aan mijn behoeftes, maar de omgeving (restaurant, weg, winkel, ...) NIET”.*

Naast toegankelijkheid, hebben sommige mensen ook nood aan **hulpmiddelen en een allergie-vrije omgeving**. Dit blijkt niet zo evident: *“te weinig hulpmiddelen voorhanden, altijd alles zelf moeten meebrengen vraagt veel extra werk” en “toch niet zo goed aangepast qua allergie en cara”.*

Er bestaan ook heel wat ergernissen rond het **gebrek aan correcte informatie**. Zelfs wie inlichtingen opvraagt komt soms voor verrassingen te staan, beloftes blijken soms loos te zijn: *“sommige vakantieverblijven zijn niet geschikt, ook al staan ze in folders aangeduid voor rolstoelgebruikers maar als je het dan ziet in het echt zijn er veel belemmeringen, zijn ze moeilijk toegankelijk en/of is het sanitair niet te gebruiken”, “het is soms moeilijk om op voorhand te achterhalen welke voorzieningen nu daadwerkelijk aanwezig zijn. De info voorhanden bij boeking blijkt bij aankomst vaak verkeerd of hopeloos ontoereikend”, “het is niet altijd wat men vooraf laat blijken, men spreekt niet altijd de waarheid” en “er was niets wat ze beloofd hadden”.*

Verschillende mensen klagen dat toegankelijke (allicht gespecialiseerde?) vakantieverblijven een **ongezellige en kille sfeer** uitstralen, ze krijgen er het gevoel in een ziekenhuis of andere medische instelling te vertoeven: *“er heerst wel een ‘andere’ sfeer dan in een klassieke vakantieformule”, “geen lekker eten, niet gezellig, ziekenhuisgevoel”, “weinig luxe, povere afwerking”, “het was er niet gezellig, ik*

had een ziekenhuisgevoel” en “wanneer je een locatie vindt die toegankelijk is, dan is het vaak een kille, ongezellige plaats”.

In de antwoorden wordt ook regelmatig het **financiële aspect** aangehaald. Toegankelijke vakantieverblijven blijken in vele gevallen duur(der) te zijn: “met een toegankelijk hotel zit je direct in de hogere prijsklasse!”, “de prijs, die is altijd duurder dan bij een ander verblijf”, “je betaalt meer voor huisjes voor gehandicapten. Deze zijn ook nooit last minute te boeken en daardoor ook al duurder” en “ik zoek vaker iets, maar meestal draait het uiteindelijk op niets uit omdat het te duur is of omdat als het voor mijn dochter (lichamelijk en geestelijk zwaar gehandicapt) interessant is, is het niets voor mijn zoon en andersom”.

Tot slot wordt ook regelmatig het belang van en **gebrek aan inclusie** aangehaald. Verschillende toegankelijke vakantieverblijven willen geen gemengde groep ontvangen, maar enkel mensen met een beperking, wat zorgt voor een andere sfeer: “geen gemengde groep: er waren enkel personen met een handicap”, “er was een oudere doelgroep aanwezig, voor mijn zoon van 19 jaar was dat niet zo geschikt”, “beperkt aanbod aan dergelijke vakantieverblijven voor (grote) gezinnen. Dikwijls zijn ze ook afgescheiden voor mindervaliden, dus soms moeilijk voor valide gezinsgenoten” en “bijna geen mogelijkheden tot ‘gewone’ dingen die leuk zijn voor mijn kinderen en partner”. Mensen met een beperking en/of chronische aandoening geven duidelijk aan dat ze op vakantie willen gaan tussen reguliere vakantiegasten: “we kiezen niet voor voorzieningen die zich enkel richten op personen met beperkingen, dat is geen vakantie, ook niet voor de andere gezinsleden” en “als het een hotel is met enkele aangepaste kamers is dit voor mij prima, een hotel met hoofdzakelijk kamers voor mensen met een beperking is niet oké, precies of we moeten afgescheiden reizen”.

#### 4.1.2.2 Hoe boekt men deze toegankelijke vakantieverblijven?

Mensen leerden deze vakantieverblijven hoofdzakelijk via internet kennen (29,1%), het ziekenfonds, waar ook heel wat toegankelijke vakantieverblijven aan verbonden zijn (12,5%) en mond-aan-mondreclame (11,2%). Verder informeert men zich via folders van het vakantieverblijf (9,4%), liga’s en organisaties (8,6%), een reisbureau (8,3%), beurzen (5,5%) en de All-in brochure (6,0%).

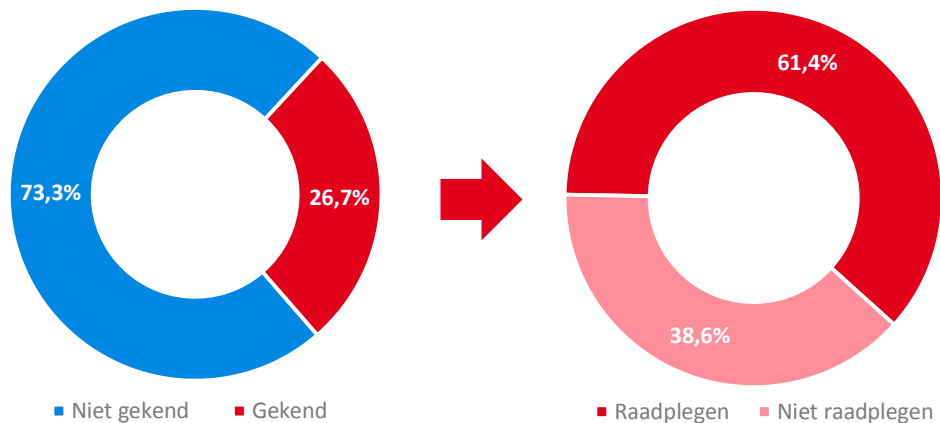


Figuur 18: Infokanalen voor toegankelijke vakantieverblijven



### 4.1.3 Hoe goed is de 'All-in' brochure en het Infopunt toegankelijk reizen gekend?

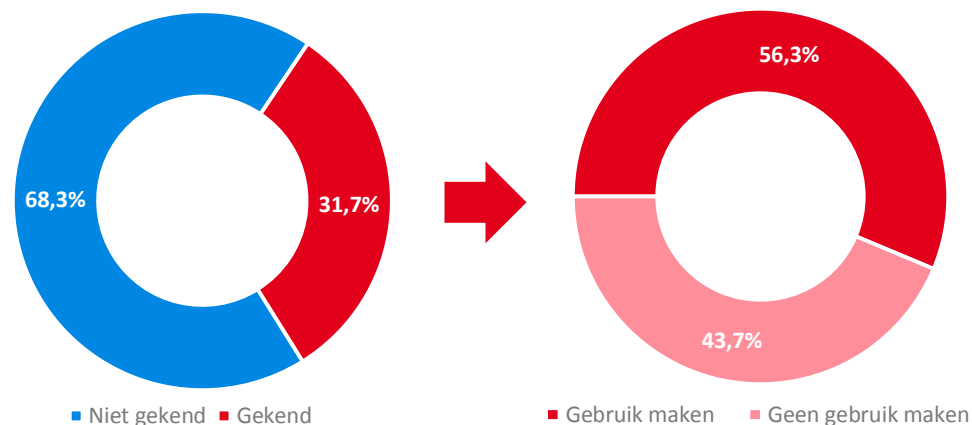
De brochure 'All-in' is een uitgave van Toerisme Vlaanderen. Ze bundelt alle gekeurde en goed bevonden toegankelijke vakantieverblijven in Vlaanderen en Brussel. Ongeveer een kwart van de respondenten geeft aan deze brochure te kennen. Het zijn dan voornamelijk de mensen met een lichamelijke beperking. Ook merken we dat mensen die regelmatig op reis gaan meer vertrouwd zijn met de All-in brochure. Niet iedereen die de brochure kent, raadpleegt ze ook. Ongeveer 60% doet dat, de overige 40% geeft aan de brochure niet te gebruiken.



Figuur 19: Het kennen van en raadplegen van de All-in brochure

De dienst binnen Toerisme Vlaanderen, bevoegd voor toegankelijke vakanties en vakanties met zorg, is het Infopunt Toegankelijk reizen. Het Infopunt is beter gekend dan de brochure 'All-in – Toegankelijke vakantieverblijven in Vlaanderen en Brussel'. Van de ondervraagden geeft 31,7% aan al van deze dienst gehoord te hebben. Net als de All-in brochure, is ook het infopunt in grotere mate bekend bij mensen met een fysieke beperking en bij mensen die meermaals per jaar op vakantie gaan. Daarnaast kunnen we ook een positief verband vaststellen tussen het kennen van het infopunt en het kennen van de All-in brochure.

Het is zo dat 56,3% van de mensen die het Infopunt Toegankelijk reizen kennen, ook al gebruik hebben gemaakt van hun diensten (bijvoorbeeld het opzoeken van informatie via website of telefoon, ...).



Figuur 20: Het kennen van en beroep doen op het Infopunt Toegankelijk Reizen

## 4.2 Praktische kenmerken van een optimale vakantie

Zoals al eerder aangehaald tracht de vragenlijst verder te kijken dan de onvolkomen situatie van vandaag, dit doen we door te peilen naar wat mensen 'willen', eerder dan wat ze tot vandaag 'kunnen'. Hiermee hopen we meer info rond reisintenties te kunnen blootleggen, net als het potentieel van de doelgroep voor de toeristische sector. Hieronder bespreken we enkele algemene kenmerken van een vakantie: de motivatie, gewenste frequentie, duurtijd, periode, omgeving, gezelschap, info- en boekingsmethode.

### 4.2.1 Waarom wil men op vakantie gaan?

Mensen met een beperking en/of chronische aandoening gaan, net als iedereen, in de eerste plaats op vakantie om te relaxen en uit te rusten (74,0%). Deze behoefte komt sterker naar voor bij vrouwen en bij mensen jonger dan vijftig jaar. Naarmate de leeftijd stijgt, worden andere motivatiefactoren belangrijker. Omgekeerd kiezen mensen alleen in mindere mate om op vakantie te gaan om te relaxen en uit te rusten. Behalve relaxen en uitrusten, wil men op vakantie ook alle dagelijkse routine doorbreken (53,5%) en een nieuwe omgeving ontdekken (48,3%). Dit laatste is in grotere mate van belang voor mensen die regelmatig op reis gaan. Op de vierde plaats komt de wens om even in een warm klimaat verblijven om van de zon te genieten (41,3%). Dit is in grotere mate belangrijk voor vrouwen, maar ook voor mensen met een chronische aandoening. Het therapeutische aspect van de zon mag dus zeker niet onderschat worden.

Verder gaan mensen op reis om hun problemen en zorgen even achter zich te laten (37,1%), wat heel erg aansluit bij het doorbreken van de dagelijkse routine (zie eerder). Vooral voor mensen met een chronische aandoening is het van belang om even te ontsnappen aan hun dagdagelijkse beslommeringen. Een derde van onze populatie (32,2%) zegt op vakantie te gaan om meer tijd met familie en vrienden te kunnen doorbrengen. Deze reden wordt in grote mate door vrouwen aangehaald, door mensen jonger dan 50 jaar, door gezinnen met kinderen en door mensen die jaarlijks op vakantie gaan.

Een laatste belangrijke motivatie om op reis te gaan, is het ontdekken van kunst en cultuur. Vooral mensen die meermaals per jaar op reis gaan, geven dit in grote mate aan. Alle andere motivatiefactoren komen in veel mindere mate naar voor en vertonen bovendien ook geen statistische verbanden.



Figuur 21: Motivatie om op vakantie te gaan

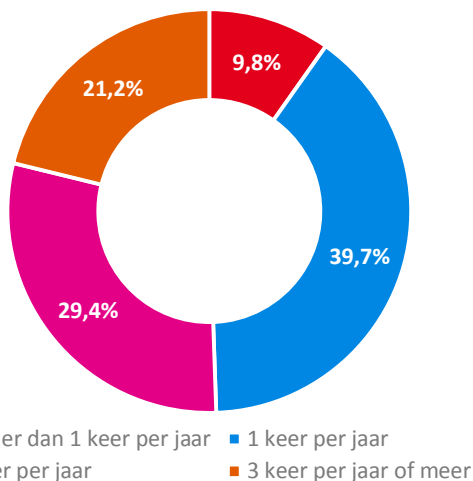


Het is opvallend dat dit geen klassieke vakantietypering is, zeker niet in vergelijking met de vakantietypering van de gemiddelde Vlaming. Heel wat redenen en motivatiefactoren die hoog scoren zijn heel specifiek voor deze doelgroep (rood). Vaak hebben ze te maken met de moeilijkheden waar mensen met een beperking en/of chronische aandoening in het dagdagelijkse leven mee kampen en waar ze even aan willen ontsnappen. Binnen de vakantietypering van de totale Vlaamse bevolking komen deze motivaties in mindere mate aan bod, daarin scoren ontspannen en luieren, tijd doorbrengen met het gezin, familie of vrienden en het doen aan cultuur of sightseeing het hoogst (WES 2010, 2012).

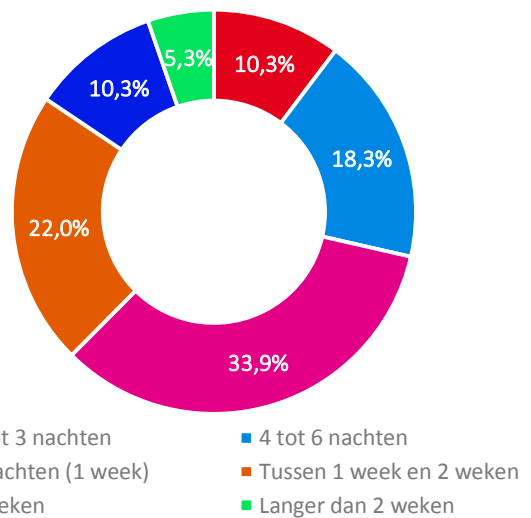
#### 4.2.2 Wanneer en hoe lang wil men op vakantie gaan?

De meerderheid van de ondervraagden kiest er voor om één keer per jaar op reis te gaan (39,7%), maar ook veel mensen willen twee keer (29,4%) of drie keer per jaar of meer (21,2%) op vakantie. Slechts een klein deel geeft aan geen behoefte te hebben om jaarlijks op vakantie te gaan (9,8%). We zien dat wie graag meerdere reizen per jaar wil maken globaal genomen behoort tot een hogere inkomensklasse.

We kunnen vaststellen dat onze doelgroep tevreden is over het aantal vakanties die ze ondernemen. Wanneer we de gewenste vakantie frequentie van de ondervraagden vergelijken met hun huidige vakantie regelmatigheid merken we heel wat overeenkomsten. Zo geeft bijvoorbeeld 86,2% van de mensen die momenteel twee keer per jaar op vakantie gaan er de voorkeur aan dat zo te houden, zij willen dus bij voorkeur ook twee keer per jaar op vakantie. Wie nooit, of minder dan één keer per jaar op vakantie gaat, hoopt wel in grotere mate om zijn of haar vakantie frequentie te verhogen.



Figuur 22: Gewenst aantal vakanties per jaar (links) en



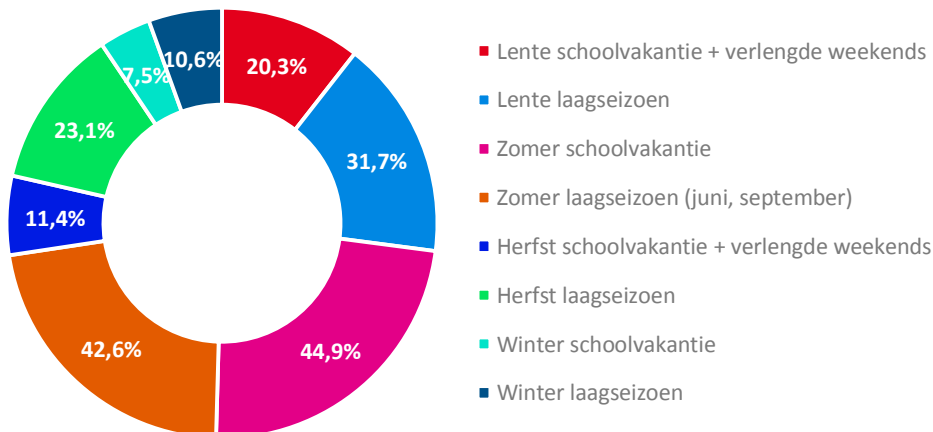
Figuur 23: Gewenste duurtijd van een vakantie (rechts)

De gewenste duurtijd van een vakantie is zeer verschillend. De gemiddelden tonen aan dat er zowel gekozen wordt voor weekends, midweeks, vakantieperiodes als voor nog langere periodes. Een kwart van de vakantiegeïnteresseerden gaat er het liefst voor een week tussenuit. 28,6% kiest voor een kortere periode, 22,0% verkiest een vakantie tussen een week en twee weken en 15,6% hoopt op twee weken of langer. Hoewel een gewenste duurtijd niet altijd makkelijk uit te drukken is, zeker voor wie meermaals per jaar op reis wil gaan, merken we toch een zekere structuur. Mensen die opteren voor korte vakanties (minder dan een week) kiezen ook in grotere mate voor één vakantie per jaar of minder. Wie graag langer dan één week op vakantie gaat, kiest ook nog voor meerdere vakanties per jaar.

De vakantieperiodes van onze doelgroep vertoont een vrij klassiek patroon. Vooral de zomer (87,5%) en de lente (52,0%) zijn populair. Op vakantie gaan tijdens de herfst (34,5%) of de winter (18,1%) scoort

lager. Opmerkelijk is dat onze populatie sterker geïnteresseerd is in vakantieperiodes tijdens het laagseizoen (108,0%, het gaat om een *multiple response* vraag) dan in het hoogseizoen (84,1%), enkel tijdens de zomerperiode is dit niet het geval.

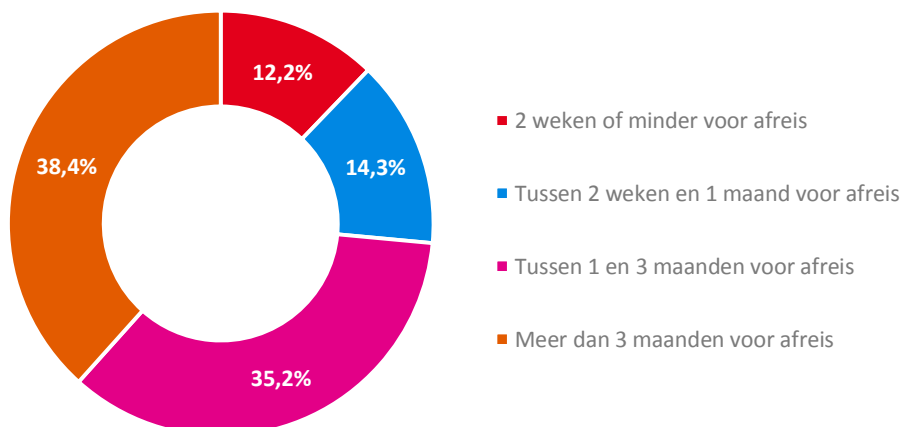
De voorkeuren in laag- dan wel hoogseizoen worden bepaald door twee kenmerken, met name leeftijd en gezinstype. We merken dat jonge mensen (jonger dan 50 jaar) in sterkere mate kiezen voor het hoogseizoen, dit is ook zo voor gezinnen met kinderen. Ouderen (ouder dan 50 jaar) geven dan weer meer de voorkeur aan het laagseizoen, ook koppels zonder kinderen of mensen alleen kiezen daar voor.



Figuur 24: Gewenste vakantieperiode(s)

In vergelijking met het totaal van de Vlamingen, kiezen mensen met een beperking in grotere mate voor het laagseizoen en in mindere mate voor het hoogseizoen, zeker tijdens de zomermaanden juli en augustus is hun gewenste vakantieparticipatie een heel stuk lager (WES, 2010, 2012). Dit wijst er op dat zij een interessante doelgroep zijn om seizoenverlenging te creëren.

Er wordt gesteld dat mensen met een beperking en ook mensen met een chronische aandoening vaak laat hun vakantie boeken. Ook uit onze data komt dit naar voor. Ongeveer een kwart van de ondervraagden boekt binnen de maand voor afreis, de helft daarvan legt zijn vakantie zelfs twee weken voor vertrek vast. In dit geval gaat het vooral om mensen met een chronische aandoening. Verder boekt iets meer dan een derde (35,2%) tussen de één en drie maanden vooraf, de rest (38,4%) boekt dan weer vroeger dan drie maanden voor afreis.



Figuur 25: Gewenst reservatiemoment voor afreis

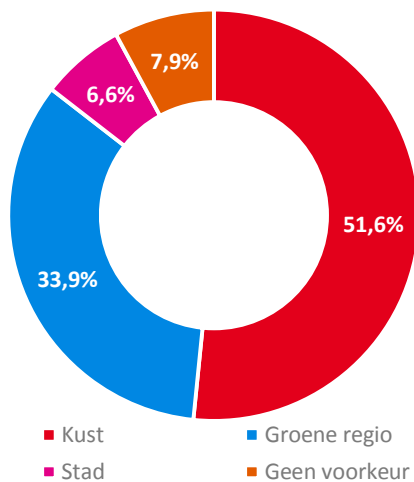
In vergelijking met het totaal van de commerciële reizen door Vlamingen, boekt onze populatie hun vakantie vaker kort (binnen een maand) voor afreis (WES, 2010, 2012). Het gaat dan in grotere mate om

mensen met een chronische aandoening, dan om mensen met enkel een fysieke of meervoudige beperking. We vermoeden daarom dat dit late boekingsgedrag kan verklaard worden door de soms onzekere gezondheid van de persoon in kwestie: mensen willen zich stabiel voelen en van hun behandelende dokter te horen krijgen dat ze mogen vertrekken.

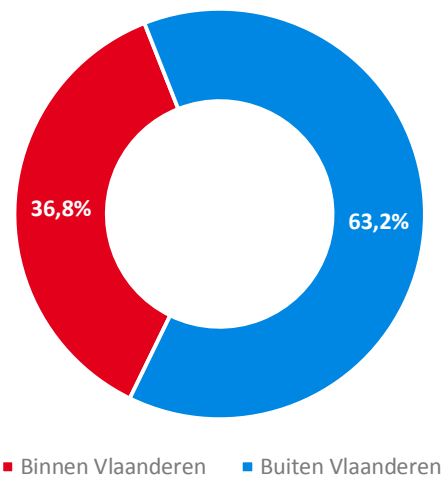
### 4.2.3 Waar wil men op vakantie gaan?

Meer dan de helft van de mensen met een beperking of chronische aandoening geven er de voorkeur aan hun vakantie aan de kust door te brengen. Ook groene regio's (platteland, bosrijke omgeving, ...) zijn populair (33,9%). Weinig mensen (6,6%) kiezen voor een stadsomgeving. Tot slot geven 7,9% via de optie 'andere' aan geen echte voorkeur voor een bestemming te hebben. In vergelijking met de gemiddelde Vlaming, kiest men in veel grotere mate voor de zee en in mindere mate voor een groene regio, maar vooral de stad scoort laag (WES, 2010, 2012). Dit impliceert dat de zee ook op onze doelgroep een grote aantrekkingskracht heeft. De stad stelt allicht teveel uitdagingen.

Wie momenteel nooit of zeer weinig op vakantie gaat, heeft ook in sterkere mate interesse voor de kust. Dit versterkt het idee dat de kust een grote aantrekkingskracht uitoefent. Mensen die meermaals per jaar op vakantie gaan, geven meestal aan geen voorkeur te hebben, zij hebben allicht meer ervaring en staan daardoor voor meerdere type bestemmingen open.



Figuur 26: Gewenste vakantieomgeving



Figuur 27: Gewenste vakantiebestemming

Wanneer we naar een specifieke vakantiebestemming peilen, zien we dat iets meer dan een derde (36,8%) voor Vlaanderen kiest. De overige respondenten willen buiten Vlaanderen op vakantie gaan, het aandeel Wallonië is daarbij klein. In vergelijking met de totale Vlaamse bevolking merken we dat mensen met een beperking en/of chronische aandoening veel meer binnen Vlaanderen willen reizen, en minder naar het buitenland (WES, 2010, 2012). Mensen met een beperking en/of chronische aandoening vormen dus een belangrijke, maar tegelijk uitdagende doelgroep voor Vlaanderen.

Vlaanderen is in grotere mate populair voor vakanties korter dan een week en bij mensen die nog nooit op vakantie gingen. Dichter bij huis (zelfde taal, beter gekende omgeving, ...) boezemt mensen met weinig reiservaring allicht meer vertrouwen in.

We hebben de vakantiebestemmingen ook meer in detail geanalyseerd. In Vlaanderen scoort de kust het hoogst. Meer dan de helft van de respondenten (inclusief de groep die geen bestemming doorgaf) heeft dit als lievelingsbestemming doorgegeven. Een tiende kiest voor een groene regio, bestemmingen in de Kempen en in Limburg scoren daarbij hoog. De Vlaamse kunststeden zijn minder in trek.

Van de respondenten die de voorkeur geven aan een vakantiebestemming niet in Vlaanderen kiest slechts een minderheid voor een regio in België, concreet wordt enkel de Ardennen vernoemd (6,3%). Het meest populair zijn vakantiebestemmingen in onze buurlanden of in het Middellands zeegebied. Helemaal bovenaan scoren Frankrijk (14,2%) en Spanje (12,6%), gevolgd door Nederland (8,4%). Het volledige overzicht wordt in onderstaande tabel weergegeven:

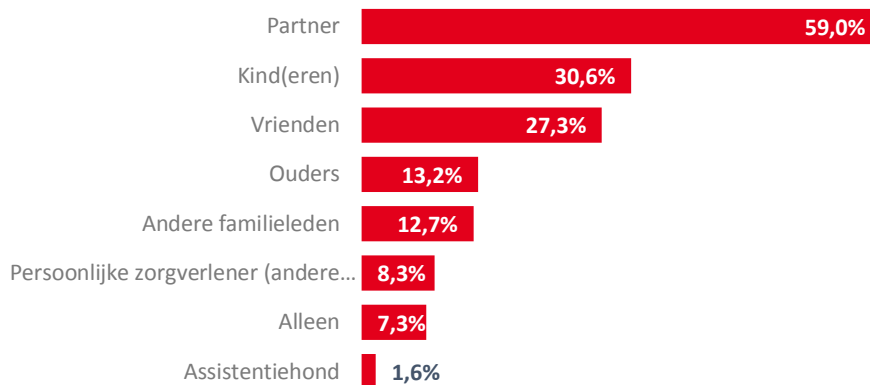
IN VLAANDEREN		BUITEN VLAANDEREN	
Vlaamse kust	56,6%	België (excl. Vlaanderen)	7,6%
Groene regio's in Vlaanderen	10,1%	Ardennen	6,3%
Kempen	3,9%	België (algemeen)	1,3%
Limburg	3,9%	<b>Buurlanden</b>	<b>28,1%</b>
Vlaamse kunststeden	5,4%	Frankrijk	14,2%
Vlaanderen (algemeen), weet niet	27,9%	<i>waarvan Lourdes</i>	0,8%
		Nederland	8,4%
		Duitsland	3,4%
		Luxemburg	1,3%
		Britse eilanden	0,8%
		<b>Midden- Oost en Noord-Europa</b>	<b>5,4%</b>
		Oostenrijk	3,4%
		Zwitserland	0,8%
		Slovenië	0,4%
		Tsjechië	0,4%
		Scandinavië	0,4%
		<b>Middellands zeegebied</b>	<b>28,6%</b>
		Spanje	12,6%
		<i>waarvan Canarische eilanden</i>	2,1%
		Italië	5,0%
		Turkije	4,2%
		Noord-Afrika	2,5%
		Portugal	1,7%
		Griekenland	1,3%
		Kroatië	1,3%
		<b>Europa (algemeen)</b>	<b>5,4%</b>
		<b>Zonbestemming, warm land</b>	<b>12,2%</b>
		<b>Andere continenten (excl. Noord-Afrika)</b>	<b>2,0%</b>
		Afrika (excl. Noord-Afrika)	0,8%
		Azië	0,4%
		Noord-Amerika	0,4%
		Latijns-Amerika	0,4%
		<b>Buitenland (algemeen), weet niet</b>	<b>10,7%</b>

Figuur 28: Favoriete vakantiebestemmingen binnen en buiten Vlaanderen

#### 4.2.4 Met wie wil men op vakantie gaan?

We stellen vast dat mensen met een beperking en/of chronische aandoening in zeer gevarieerde gezelschappen op vakantie willen gaan. Het merendeel reist met hun partner (59,0%) of in gezinsverband (hiermee bedoelen we met kinderen of met hun ouders, 43,8%). 12,7% kiest er voor om (ook) met andere familieleden op reis te gaan. 8,3% van de mensen wil op reis met zijn of haar persoonlijke zorgverlener

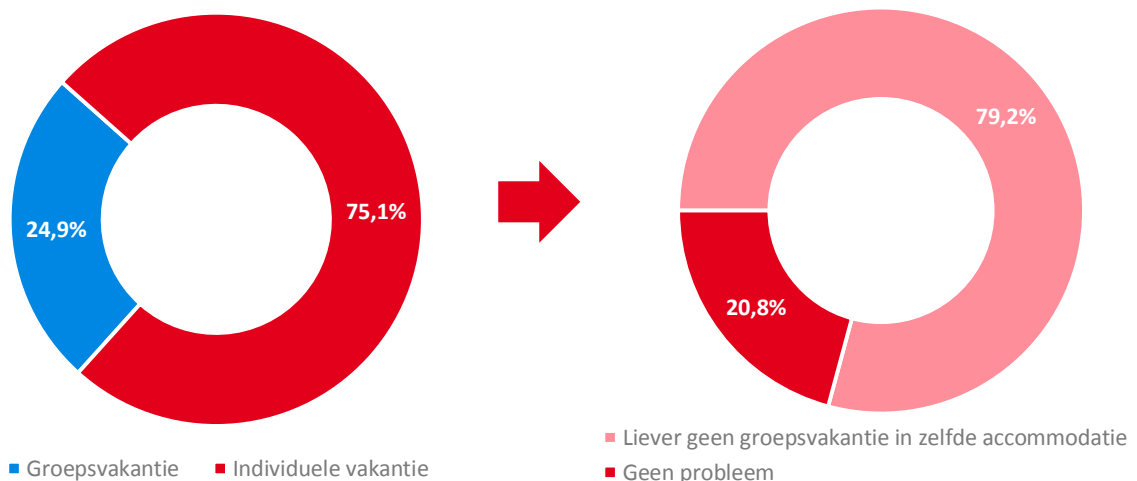
(andere dan familie of vrienden), niet iedereen heeft immers iemand in zijn omgeving om alle zorg en verzorging op zich te nemen. Ook geeft 1,6% aan zijn assistentiehond te willen meenemen. Echter, niet iedereen kiest een gezelschap, 7,3% geeft aan alleen te (willen) reizen.



Figuur 29: Gewenst vakantiegezelschap

Verder kiest ongeveer een kwart (24,9%) van de respondenten voor een groepsvakantie, dit is een georganiseerde vakantie in groep en onder begeleiding. Deze groep mensen hebben enkele kenmerken gemeen: alleenstaanden, mensen met een lager netto gezinsinkomen en liefhebbers van groene regio's behoren er in grote mate bij. In vergelijking met het totaal van de commerciële reizen door Vlamingen ligt het aandeel groepsreizen drie tot vier keer hoger (WES, 2010, 2012). Groepsreizen zijn dus veel populairder bij mensen met een beperking en/of chronische aandoening dan bij de gemiddelde Vlaming.

Omdat het niet altijd gemakkelijk is voor individuele vakantiegangers te logeren in vakantieverblijven die open staan voor groepen, hebben we naar hun mening gepeild. Niet iedereen die voor een individuele vakantieformule kiest kan het appreciëren wanneer er in hetzelfde vakantieverblijf ook een groep zou verblijven, zowat een vijfde van onze respondenten zou dat niet fijn vinden. De andere 80% heeft hier geen probleem mee. We merken wel op dat dit antwoord zou kunnen beïnvloed zijn door het sociaal wenselijke karakter van deze vraag.



Figuur 30: Gewenst type vakantie

#### 4.2.5 Hoe wil men zich informeren over vakantiemogelijkheden?

In de enquête zijn we ook nagegaan via welke kanalen onze doelgroep geïnformeerd wil worden over bestaande vakantiemogelijkheden, of – met andere woorden – hoe ze bereikt willen worden. Gemiddeld heeft men bijna drie (2,7) informatiekkanalen aangeduid. De meerderheid geeft aan informatie via internet te willen ontvangen, bijvoorbeeld via een online nieuwsbrief (67,3%). Inzetten op online communicatie is dus zeker een must! Toch blijken ook papieren informatiekkanalen nog steeds belangrijk, zowel folders (33,5%) als de All-in brochure van Toerisme Vlaanderen (28,6%) scoren hoog. Mensen met een beperking en/of chronische aandoening vinden deze brochure dus een belangrijk medium om op de hoogte te zijn van de bestaande toegankelijke vakantieverblijven (met zorg). Hierin opgenomen worden is dus belangrijk en alleen daarom al is het behalen van een toegankelijkheidslabel noodzakelijk. Verder wil men geïnformeerd worden via het ziekenfonds (27,8%), de liga of organisatie waar men lid van is (19,5%) of een (gespecialiseerd?) reisbureau (23,1%). Dit impliceert dat samenwerken met dergelijke organisaties van belang kan zijn. Mond-aan-mondreclame krijgt een belang van 19,7%. De mate waarmee tevreden en – belangrijker nog – ontevreden toeristen een impact kunnen hebben, mag dus niet onderschat worden.



Figuur 31: Gewenste informatiekkanalen

#### 4.2.6 Hoe wil men een vakantie boeken?

Niet enkel informeren gebeurt bovenal online, ook het boeken van een vakantie gebeurt in de eerste plaats via internet. Bijna de helft van de respondenten geeft dit ook aan: 32,4% verkiest de website van het vakantieverblijf, 13,8% wil via mail boeken. Telefonisch (7,4%) of schriftelijk (5,6%) bij het vakantieverblijf boeken kent veel minder belang. Wanneer we dit samentellen, kunnen we vaststellen dat zowat 60% van onze doelgroep rechtstreeks bij het vakantieverblijf boekt. Dit aandeel is hoger dan het aandeel rechtstreekse boekingen door de gemiddelde Vlaming. Het verschil komt overeen met het aandeel Vlamingen dat zijn vakantie niet op voorhand boekt (WES, 2010, 2012). We merken ook in ons onderzoek dat niemand zijn vakantie niet vooraf boekt. Ter plaatse een vakantieverblijf vinden 'op goed geluk' die voldoet aan hun toegankelijkheids- en zorgwensen is dan ook niet evident.

Wie zijn vakantie niet zelf boekt, werkt meestal via bemiddeling. In dat geval wordt veelal gekozen voor een reisbureau (17,5%) of ziekenfonds (8,5%). 5,3% laat de boeking voor zich uitvoeren.



Figuur 32: Gewenste boekingsmethode

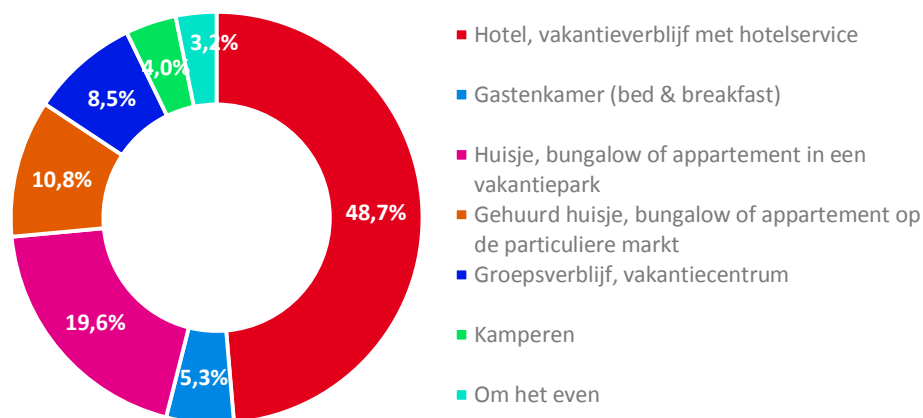
### 4.3 Voorkeuren omtrent het toeristisch/recreatief aanbod

Behalve enkele algemene kenmerken voor een ideale vakantie, zijn we in de vragenlijst ook op zoek gegaan naar enkele meer specifieke kenmerken: waar wil men verblijven, welke verwachtingen stelt men, wat wil men doen, hoe wil men de vakantie invullen, ...?

#### 4.3.1 Hoe moet een vakantieverblijf er uit zien?

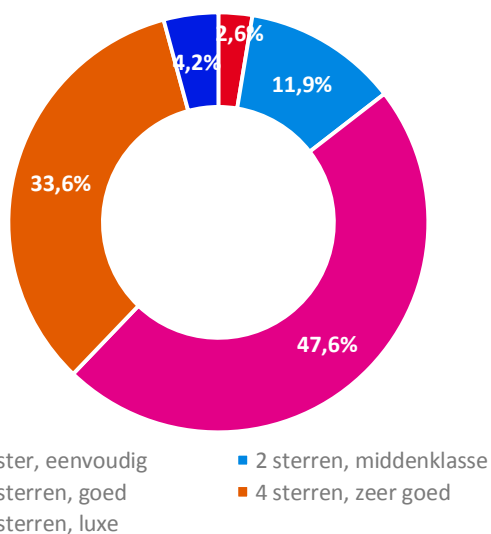
De meest klassieke verblijfsvormen zijn het populairst: zowat de helft kiest om in een hotel of vakantieverblijf met hotelservice te verblijven (48,7%), een derde verkiest een huisje, bungalow of appartement, dit kan in een vakantiepark (19,6%) of op de particuliere markt (10,8%). 8,5% verkiest een klassiek groepsverblijf of vakantiecentrum. Net zoals mensen met een beperking en/of chronische aandoening meer interesse hebben in groepsvakanties, scoren ook groepsverblijven en vakantiecentra (sociale logiesvormen) bij hen een stuk hoger dan bij de gemiddelde Vlaming (WES, 2010, 2012). Bed en Breakfasts en kampeermogelijkheden zijn duidelijk minder populair. Enkele respondenten duiden de optie 'andere' aan en gaven hierbij mee dat ze voor meerdere logiesmogelijkheden openstaan. Deze optie was niet meegegeven, respondenten werden indirect gedwongen om een keuze te maken. We vermoeden dat dit aandeel nog hoger is, het verschil tussen verschillende verblijfsvormen is soms erg klein en voorkeuren kunnen verschillen naargelang bestemming of duurtijd van een vakantie.

De verschillende types vakantieverblijven trekken in grotere mate een bepaald profiel aan. Oudere mensen kiezen bijvoorbeeld in grotere mate voor hotels en B&B's, jongere mensen geven dan weer de voorkeur aan het huren van een huisje of appartement. Parallel hiermee stellen we vast dat het huren van een huis of appartement meer in aanmerking komt bij gezinnen met kinderen, logeren op hotel dan weer meer bij koppels zonder kinderen en mensen alleen. De keuze hotel versus gehuurd huisje wordt ook beïnvloed door het beschikbaar inkomen: de hogere inkomensklassen kiezen vaker voor een hotel, mensen met een lager inkomen voor een gehuurd huisje. Tot slot heeft ook de gewenste vakantieomgeving een invloed op het gekozen logement: wie de voorkeur geeft aan een stadsomgeving of de kust, zal in grotere mate voor een hotel kiezen. We bemerken nog dat de keuze van een vakantiebestemming binnen Vlaanderen dan wel buiten Vlaanderen geen invloed heeft op het gewenste type vakantieverblijf.

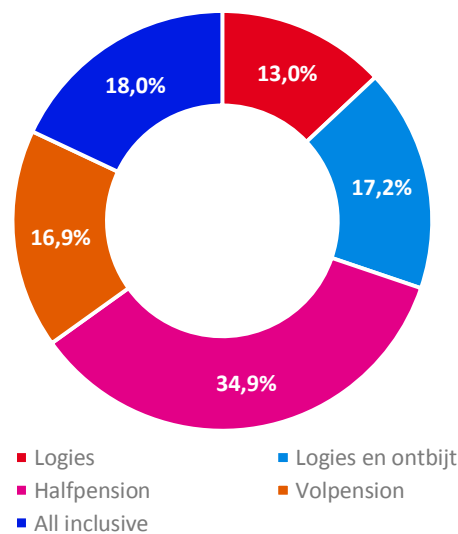


Figuur 33: Gewenst type vakantieverblijf

Aan elke logies is ook een comfortniveau gekoppeld. Er wordt vooral gekozen voor drie- (47,6%) en vier sterrencomfort (33,6%). De hoogste comfortniveaus (4\* en 5\*), waar ook een hoger prijskaartje aan gekoppeld is, worden in grotere mate verkozen door de gezinnen met de hoogste inkomens en door mensen die meermaals per jaar op reis gaan. Dit is logisch, want de mate waarin men op reis gaat is positief gecorreleerd aan het netto gezinsinkomen. Daarnaast vinden mensen die graag in een hotel verblijven deze hogere comfortniveaus ook belangrijker. Tot slot, er is geen onderscheid merkbaar in gewenst comfortniveau naar vakantiebestemming (binnen of buiten Vlaanderen).



Figuur 34: Gewenst comfortniveau



Figuur 35: Gewenste logiesformule

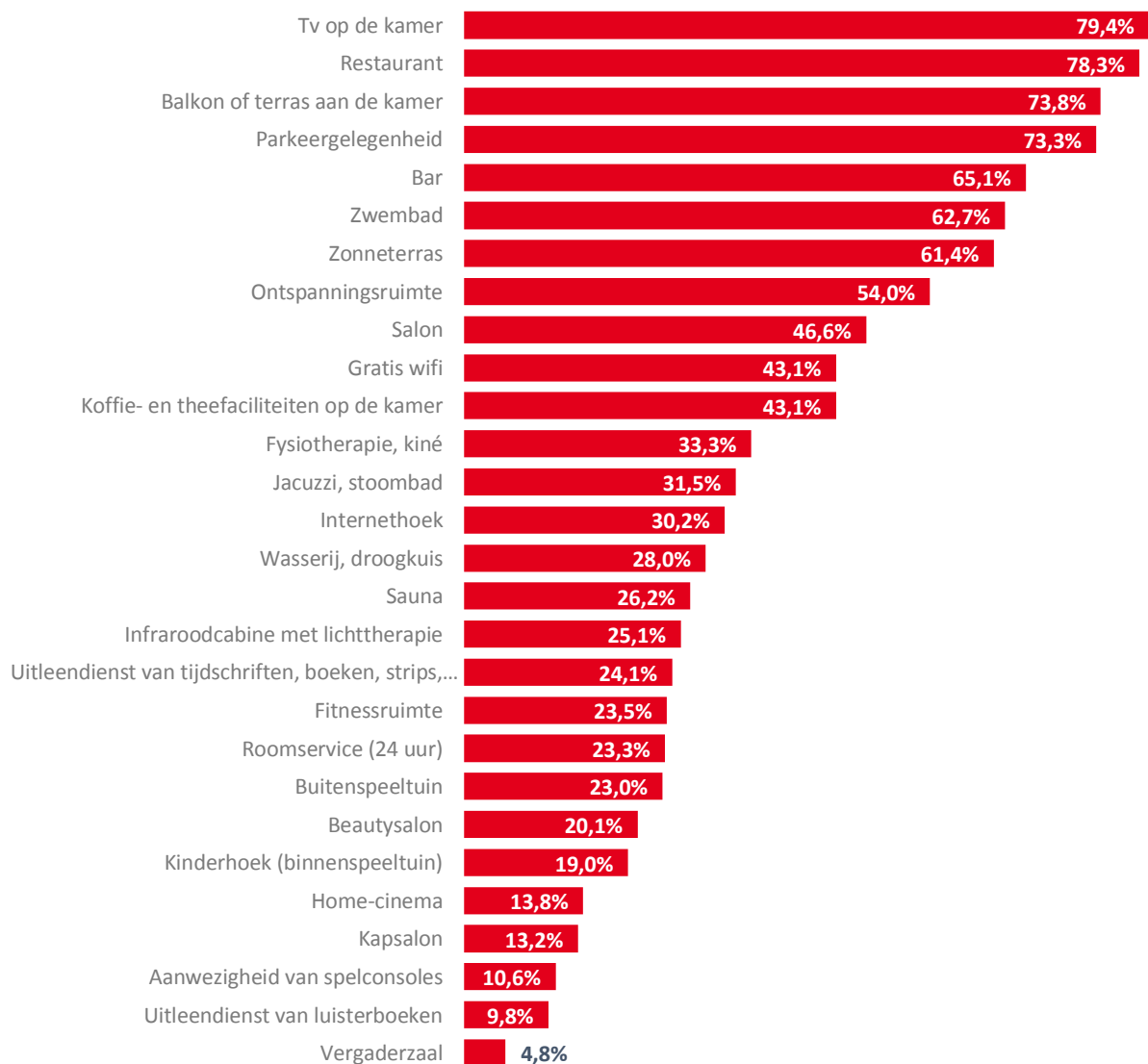
De gekozen logiesformule is zeer divers. In alle verschillende vormen bestaat redelijk wat interesse, al scoort halfpension het sterkst (34,9%). De logiesformule hangt nauw samen met het type accommodatie. Wie in een hotel wil verblijven, opteert in grotere mate voor een all-in-formule of halfpension, de liefhebbers van gastenkamers verkiezen dan weer logies met ontbijt of halfpension, wie de voorkeur geeft aan het huren van een huisje of kamperen, kiest bovenal voor enkel logies. Daarnaast correleert de logiesformule ook met de vakantiebestemming. Half pension scoort voor alle vakantieomgevingen hoog. Logies met ontbijt zijn vooral gegeerd in een stadsomgeving. Vol pension en all-in scoren vooral aan de kust of in een groene regio. De all-in-formule is daarenboven vooral van belang voor buitenlandse bestemmingen. Mensen die een groepsreis willen maken kiezen ook meer voor vol pension en all-in.



### 4.3.2 Faciliteiten

Vakantieverblijven kunnen een hele waslijst aan faciliteiten aanbieden. Niet alles is echter even noodzakelijk en gewild. Algemeen worden een tv op de kamer (79,4%), de aanwezigheid van een restaurant (78,3%), een privébalcon of terras aan de kamer (73,8%), voldoende parkeergelegenheid (73,3%), de aanwezigheid van een bar (65,1%), zwembad (62,7%), zonneterras (61,4%) en ontspanningsruimte (54,0%) als noodzakelijk aangeduid.

Wat we zijn vergeten op te nemen in deze lijst is een koelkast op de kamer. Dit wordt dan ook regelmatig aangehaald onder de optie 'andere'. Een koelkast is niet zo zeer belangrijk omwille van zijn minibarfunctie, maar is wel noodzakelijk om geneesmiddelen in te bewaren. Behalve de vraag naar een koelkast op de kamer, is er ook vraag naar oplaadpunten voor rolstoelen en een opbergplaats voor rolstoelen.



Figuur 36: Gewenste faciliteiten in een vakantieverblijf

We vragen ons af of mensen met een fysieke beperking en/of chronische aandoening een verschillend belang hechten aan deze faciliteiten. In onderstaande tabel wordt dit weergegeven. Voor elke faciliteit geven we zowel de gemiddelde score als de score per subgroep weer. Elke score varieert tussen 1 (zeker niet noodzakelijk) en 4 (zeker noodzakelijk). De score 2,5 vormt het midden en komt overeen met 'noch

noodzakelijk noch niet noodzakelijk' en is dus neutraal. Alle klassiek statistisch significante verschillen worden aangeduid in lichtblauw bij een betrouwbaarheid van 90% en in donkerblauw bij een betrouwbaarheid van 95%.

	Gemiddelde	Fysieke beperking	Chronische aandoening	Beide
Tv op de kamer	3,19	3,14	3,44	3,23
Restaurant	3,13	3,23	2,90	3,01
Parkeergelegenheid	3,05	3,07	3,00	3,01
Balkon / terras aan de kamer	3,04	3,05	3,28	2,92
Bar	2,79	2,88	2,31	2,77
Zwembad	2,73	2,68	2,97	2,75
Zonneterras	2,69	2,71	2,62	2,69
Ontspanningsruimte	2,54	2,56	2,38	2,55
Salon	2,38	2,46	2,36	2,22
Koffie- en theefaciliteiten op de kamer	2,29	2,20	2,51	2,39
Gratis wifi	2,28	2,24	2,46	2,31
Fysiotherapie, kiné	2,08	2,00	2,10	2,27
Jacuzzi, stoombad	2,04	1,97	2,33	2,10
Internethoek	2,02	1,96	2,08	2,12
Wasserij, droogkuis	1,95	1,94	2,21	1,87
Sauna	1,93	1,85	2,13	2,02
Roomservice (24 uur)	1,93	1,94	1,95	1,92
Infraroodcabine met lichttherapie	1,90	1,78	2,18	2,06
Uitleendienst van tijdschriften, boeken, strips, gezelschapsspelen	1,90	1,86	1,82	2,03
Fitnessruimte	1,81	1,76	2,03	1,85
Buitenspeeltuin	1,80	1,82	2,15	1,62
Beautysalon: massages, peeling, manicure, pedicure, ...	1,79	1,71	1,87	1,94
Kinderhoek (binnenspeeltuin)	1,72	1,74	1,97	1,59
Home-cinema	1,68	1,72	1,85	1,54
Kapsalon	1,60	1,56	1,56	1,72
Uitleendienst van luisterboeken	1,58	1,57	1,51	1,62
Aanwezigheid van spelconsoles	1,53	1,53	1,77	1,45
Vergaderzaal	1,35	1,36	1,31	1,34

Figuur 37: Gewenste faciliteiten naar fysieke beperking en/of chronische aandoening

De vraag naar bepaalde faciliteiten kan ook verschillen naargelang de voorkeur voor een bepaald type vakantieverblijf. Dit wordt in de tabel hieronder weergegeven. We splitsen de vakantieverblijven op in drie groepen. Een eerste groep zijn de hotels en B&B's, of vakantieverblijven waar behalve logies ook meestal één (ontbijt) of meerdere maaltijden worden aangeboden. Een tweede groep omvat de *self-catering* mogelijkheden, dit is het geval bij het huren van een huisje of een campingplaats. In de laatste groep nemen we groepsverblijven of vakantiecentra op, daar wordt meestal gewerkt met een complete formule, waarbij het groepsgebeuren ook meer centraal staat.

Er zijn inderdaad verschillen merkbaar. In de top drie plaatsen mensen die de voorkeur geven aan een hotel een restaurant (3,35), tv op de kamer (3,30) en balkon of terras aan de kamer (3,09) bovenaan. Wie

voor een huisje of kampeervakantie kiest, hecht vooral belang aan parkeergelegenheid (3,35) en daarnaast ook aan een tv (3,15) en balkon of terras aan het huisje (3,13). Mensen die voor een groepsverblijf kiezen vragen in mindere mate een tv en privéterras of -balkon, maar kiezen voor een gezamenlijke ontspanningsruimte (3,03), een restaurant (2,94) en parkeergelegenheid (2,72).

	Gemiddelde	Hotel of B&B	Huisje huren of kamperen	Groepsverblijf of vakantiecentrum
Tv op de kamer	3,19	3,30	3,15	2,66
Restaurant	3,13	3,35	2,88	2,94
Parkeergelegenheid	3,05	2,93	3,35	2,72
Balkon / terras aan de kamer	3,04	3,09	3,13	2,34
Bar	2,79	2,96	2,63	2,63
Zwembad	2,73	2,75	2,90	1,97
Zonneterras	2,69	2,74	2,73	2,31
Ontspanningsruimte	2,54	2,56	2,42	3,03
Salon	2,38	2,42	2,35	2,34
Koffie- en theefaciliteiten op de kamer	2,29	2,36	2,18	1,94
Gratis wifi	2,28	2,25	2,44	1,72
Fysiotherapie, kiné	2,08	2,11	1,96	2,41
Jacuzzi, stoombad	2,04	2,10	2,02	1,84
Internethoek	2,02	2,27	2,06	2,08
Wasserij, droogkuis	1,95	1,89	2,09	1,69
Sauna	1,93	1,95	1,94	1,78
Roomservice (24 uur)	1,93	2,06	1,82	1,59
Infraroodcabine met lichttherapie	1,90	1,92	1,97	1,69
Uitleendienst van tijdschriften, boeken, strips, gezelschapsspelen	1,90	1,93	1,88	1,72
Fitnessruimte	1,81	1,81	1,82	1,81
Buitenspeeltuin	1,80	1,73	1,98	1,47
Beautysalon: massages, peeling, manicure, pedicure, ...	1,79	1,86	1,69	1,81
Kinderhoek (binnenspeeltuin)	1,72	1,69	1,86	1,34
Home-cinema	1,68	1,62	1,68	2,00
Kapsalon	1,60	1,65	1,54	1,59
Uitleendienst van luisterboeken	1,58	1,59	1,51	1,63
Aanwezigheid van spelconsoles	1,53	1,52	1,57	1,44
Vergaderzaal	1,35	1,40	1,29	1,28

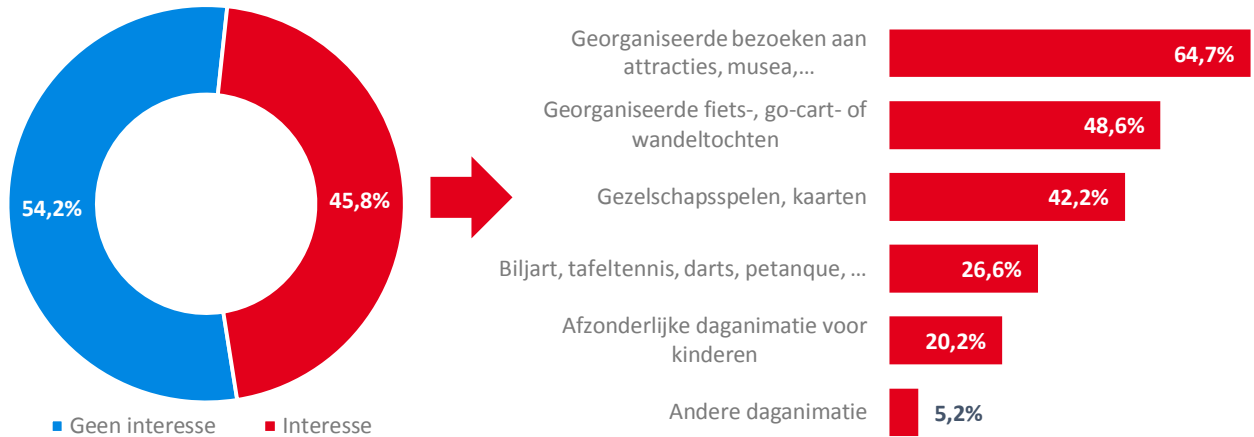
Figuur 38: Gewenste faciliteiten naar type vakantieverblijf

### 4.3.3 Welk recreatief aanbod verwacht men?

Enkel een gepast vakantieverblijf maakt een vakantie niet compleet. Iedereen die een reis maakt heeft ook nood aan leuke activiteiten, een gevarieerde dagbesteding, onvergetelijke belevenissen in de omgeving. Dit kan je zelf organiseren en ondernemen (zelfstandig), maar evengoed ook in groep of onder begeleiding doen.

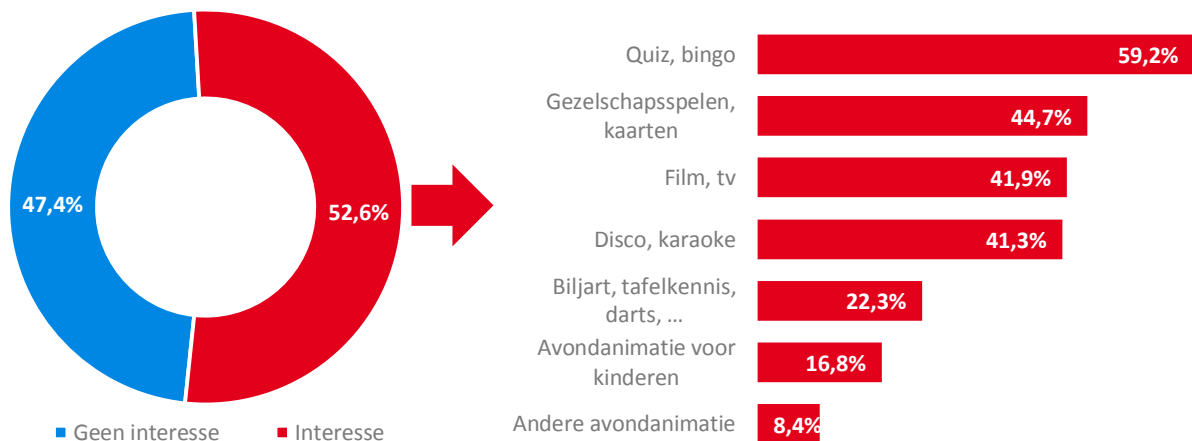
### 4.3.3.1 Is er interesse in een animatieprogramma?

Van onze doelgroep geeft 45,8% aan interesse te hebben in daganimatie en begeleide activiteiten. Het gaat hierbij in sterke mate om mensen die kiezen voor een groepsvakantie en/of mensen die ervoor kiezen om in een groepsverblijf/vakantiecentrum te verblijven. De interesse is ook groter bij gezelschappen met een lager gezinsinkomen (maar zij vormen ook een aanzienlijk aandeel van de geïnteresseerden in groepsvakanties) en bij families met kinderen.



Figuur 39: Gewenste daganimatie

Het meest populair zijn georganiseerde bezoeken aan attracties, musea, bezienswaardigheden (64,7%) en georganiseerde fiets-, go-cart- of wandeltochten (48,6%), met andere woorden het actief verkennen van de vakantieomgeving. Welke specifieke activiteiten het meest in trek zijn, komt verder in de verwerking aan bod. Er wordt minder belang toegekend aan de diverse spelvormen die in sommige vakantieverblijven kunnen uitgeoefend worden, zoals gezelschapsspelen en kaarten (42,2%) of biljart, tafeltennis, darts en petanque (26,6%). 20,2% vraagt naar afzonderlijke daganimatie voor kinderen. Enkele mensen vragen een nog ruimere invulling van daganimatie, ze hebben het dan over optredens of dans, wateranimatie of aquagym en knutsel- of creamiddagen.



Figuur 40: Gewenste avondanimatie

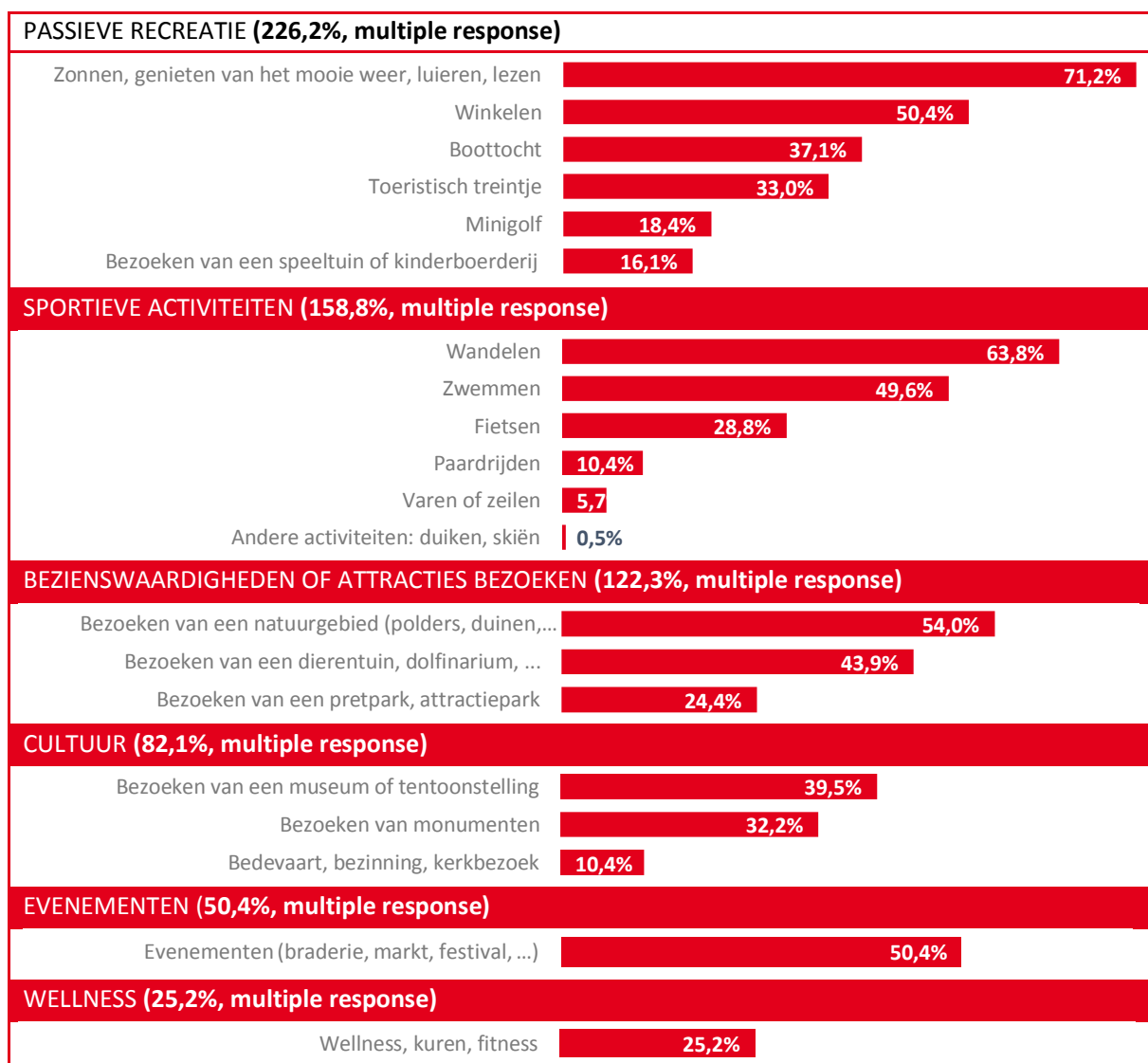
In avondanimatie is er iets meer interesse dan in daganimatie (52,6%). Ook hier gaat het vooral om liefhebbers van groepsvakanties en groepsverblijven/vakantiecentra, om mensen met een lager gezinsinkomen en om families met kinderen. Ook mensen die alleen reizen zijn in hogere mate geïnteresseerd in animatie tijdens de avonden in vergelijking met het gemiddelde. Wie verkiest op vakantie te gaan in Vlaanderen is in mindere mate geïnteresseerd (43,2%) in avondanimatie.

Zowat 60% van alle geïnteresseerden toont interesse voor quiz- en bingoavonden. Daarnaast scoren ook spelavonden (44,7%), film- of tv-avonden (41,9%) en disco- of karaokeavonden (41,3%) hoog. Afzonderlijke avondanimatie voor kinderen wordt door 16,8% van de geïnteresseerden aangevraagd. Enkele mensen tonen ook interesse in shows of optredens en vulden onze antwoordopties hiermee aan.

#### 4.3.3.2 In welk type activiteiten is er interesse?

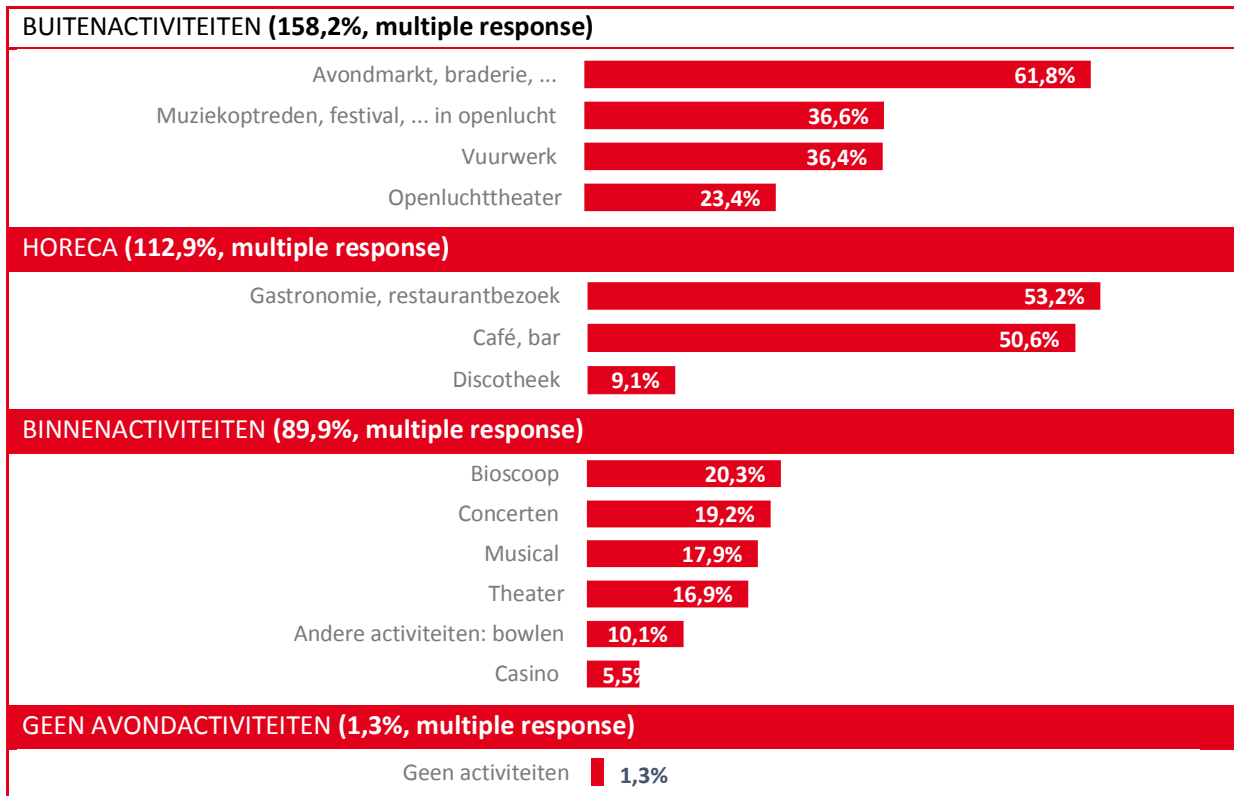
Zowat alle mensen met een beperking en/of chronische aandoening verkiezen tijdens de dag bepaalde activiteiten te ondernemen. Meest populair zijn activiteiten die kaderen binnen passieve recreatie en sportieve activiteiten. We bemerken hierbij dat het voor sommige activiteiten moeilijk te bepalen is of ze passief dan wel sportief zijn, dit is afhankelijk van de graad van inspanning. Wandelen en zwemmen hebben we opgenomen bij sportieve activiteiten, al impliceert dit dat het aandeel passieve recreatie allicht nog hoger moet zijn. Daarna volgen bezoeken van bezienswaardigheden of attracties en culturele uitstapjes. Deze volgorde verschilt niet van de voorkeur in activiteiten van de 'gemiddelde' Vlaming (WES, 2010,2012).

Meer specifiek zijn de meest populaire activiteiten zonnen, ontspannen en luieren (71,2% van de mensen) en wandelen (63,8%). De helft zou graag een natuurgebied bezoeken, gaan winkelen, deelnemen aan evenementen of zwemmen.



Figuur 41: Gewenste type activiteiten tijdens de dag

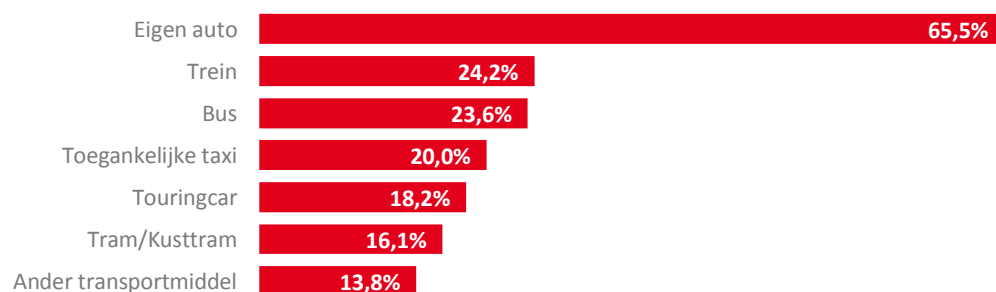
Ook 's avonds wil de grote meerderheid van de mensen iets te doen hebben. De meeste vraag is er naar activiteiten in openlucht en horeca. Activiteiten die binnen plaatsvinden zijn, ondanks de grote diversiteit in aanbod, minder populair. Concreet scoren bezoeken van een avondmarkt of braderie, gastronomie of restaurantbezoek en cafébezoek het hoogst.



Figuur 42: Gewenste type activiteiten tijdens de avond

#### 4.3.4 Hoe wil men zich naar en tijdens de vakantie verplaatsen?

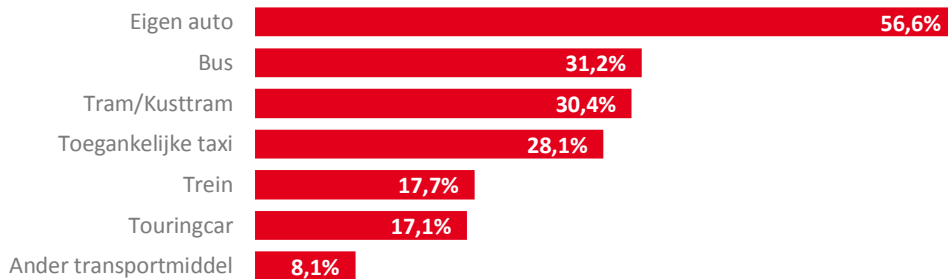
Naar het vakantieverblijf begeeft onze doelgroep zich bij voorkeur met de eigen wagen (65,5%) of met het openbaar vervoer (63,9%). Wat betreft openbaar vervoer zijn trein (24,2%) en bus (23,6%) zijn de belangrijkste transportmiddelen. Een vijfde van de doelgroep kiest om gebruik te maken van een toegankelijke taxi (20,0%) of touringcar (18,2%). Van de overige transportmiddelen die respondenten spontaan aangeven is het vliegtuig de belangrijkste (10,6%).



Figuur 43: Transportmiddel om zich naar het vakantieverblijf te verplaatsen

Tijdens een vakantie geeft men er de voorkeur aan zich te verplaatsen met het openbaar vervoer (79,3%), de bus (31,2%) en tram of kusttram (30,4%) scoren daarbij het hoogst. Het belang van de trein is lager

(17,7%). Verder blijft ook de eigen auto populair bij het maken van uitstapjes op vakantie (56,6%), al wordt er minder gebruik van gemaakt in vergelijking met verplaatsingen naar het vakantieverblijf. Een toegankelijke taxi wordt dan weer meer gezien als vervoersmiddel voor het maken van uitstappen (28,1%). De touringcar krijgt een score van 17,1%. Er worden opnieuw andere transportmiddelen toegevoegd. De huurwagen is daarvan de belangrijkste, samen met het zich al wandelend verplaatsen, met de rolstoel of per (rol)fiets.



Figuur 44: Transportmiddel om zich tijdens de vakantie te verplaatsen

## 4.4 Specifieke noden en wensen die aansluiten bij de ervaren belemmeringen

### 4.4.1 Welke dienstverlening is gewenst?

In de *hospitality*sector is een goeie dienstverlening sowieso cruciaal, dat wordt eens te meer bevestigd door onze bevraging. De wens naar een gastvrij onthaal en het verzorgen van informatie op maat is heel hoog (97,3% en 92,6%). Deze wens is groot, want het belang van vriendelijk en behulpzaam personeel werd ook eerder veelvuldig aangehaald, wanneer ervaringen met toegankelijke vakantieverblijven mochten beschreven worden.

Verder hecht men ook veel belang aan een receptie die reservaties verzorgt (68,7%) en een korting voor de begeleidend persoon (65,0%). Ook het voorzien in dieetmaaltijden (28,6%) en aangepaste maaltijden zoals gemixte voeding (24,7%) is vrij belangrijk. Voor mensen met een zintuigelijke beperking is het aanbieden van informatie op maat ook belangrijk, namelijk in grootschrift (24,9%), in braille (10,3%) en iemand die gebarentaal beheerst (9,3%). Allicht is het belang van dit laatste nog groter dan uit onze bevraging blijkt, mensen met een zintuigelijke beperking zijn immers ondervertegenwoordigd in de steekproef.



Figuur 45: Gewenste dienstverlening

Hieronder maken we een onderscheid tussen de gewenste dienstverlening voor mensen met een fysieke beperking en/of chronische aandoening. Net zoals bij het onderdeel rond de faciliteiten in een vakantieverblijf, variëren de scores tussen 1 (zeker niet noodzakelijk) en 4 (zeker noodzakelijk), 2,5 vormt dan ook de neutrale score. Statistisch significante verschillen zijn opnieuw aangeduid in lichtblauw (bij een betrouwbaarheid van 90%).

	Gemiddelde	Fysieke beperking	Chronische aandoening	Beide
Gastvrij onthaal	3,75	3,71	3,92	3,76
Receptie verzorgt persoonlijke informatie op maat	3,47	3,42	3,49	3,58
Receptie verzorgt reservaties	2,98	2,94	2,92	3,07
Korting voor een begeleider, 2e persoon	2,8	2,83	2,72	2,77
Bediening aan tafel in het restaurant	2,68	2,71	2,49	2,68
Zelfbediening in het restaurant	2,35	2,24	2,54	2,54
Een infokanaal van het vakantieverblijf op de tv in de kamer	2,17	2,14	2,23	2,21
Dieetmaaltijden	1,94	1,87	2,28	1,98
Informatie in grootschrift	1,86	1,86	1,97	1,83
Aangepaste maaltijden (gemixte voeding)	1,83	1,79	2,21	1,80
Toegang en opvang voor assistentiehonden	1,69	1,68	2,03	1,60
Informatie in braille	1,48	1,48	1,64	1,43
Iemand die gebarentaal beheerst	1,45	1,45	1,64	1,40

Figuur 46: Gewenste dienstverlening naar fysieke beperking en/of chronische aandoening

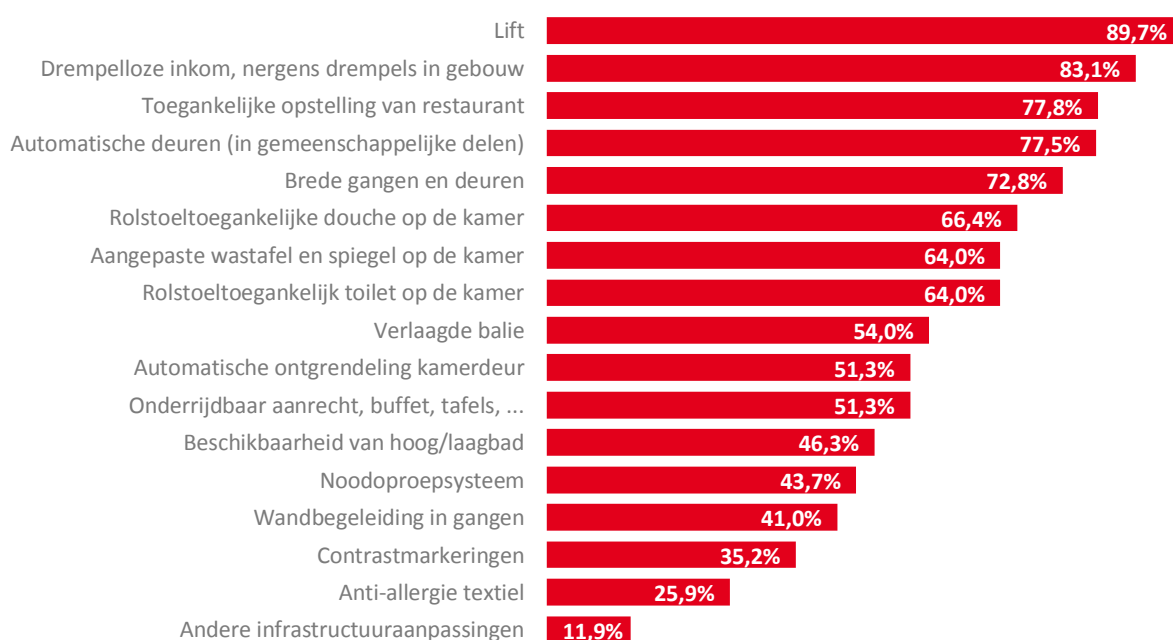
#### 4.4.2 Welke aangepaste infrastructuur is gewenst?

Het is geen verrassing dat (fysieke) toegankelijkheid een voorwaarde is voor mensen met een beperking en/of chronische aandoening om comfortabel op vakantie te kunnen gaan. Dat de verwachtingen hierop heel hoog zouden zijn, kon dan ook verwacht worden. Eerder al kregen de respondenten de kans om hun



ervaringen met toegankelijke vakantieverblijven te beschrijven. In deze onbeholpen (top-of-mind) antwoorden komt het belang van toegankelijkheid en aangepaste infrastructuur zonder twijfel het meest aan bod. Er heersen duidelijk heel wat frustraties rond het feit dat vakantieverblijven nog altijd onvoldoende aangepast zijn.

Een lift, drempelloos gebouw, voldoende ruim restaurant, automatische deuren, brede gangen en deuren en een toegankelijke badkamer worden door drie kwart van de doelgroep als noodzakelijk aanzien. Ook andere infrastructuuraanpassingen scoren erg hoog. Onder de optie andere werden enerzijds het voorzien van lichtschakelaars via domotica vermeld en anderzijds het voorzien in goeie signalisatie en een overzichtelijk gebouw. We bemerken dat de aspecten signalisatie en contrastmarkering allicht belangrijker zijn dan uit deze cijfers kan vermoed worden. De doelgroepen van deze aanpassingen (cf. mensen met een mentale en visuele beperking) zijn immers ondervertegenwoordigd in onze steekproef. Dit alles pleit voor vakantieverblijven die voorzien zijn van en/of opgebouwd zijn volgens de principes van universal design.



Figuur 47: Gewenste aangepaste infrastructuur

Hieronder worden de wensen rond infrastructuuraanpassingen uitgesplitst naar fysieke beperking en/of chronische aandoening. De gemiddelde scores variëren opnieuw tussen 1 (zeker niet noodzakelijk) en 4 (zeker noodzakelijk), 2,5 vormt de neutrale score. Statistisch significante verschillen worden aangeduid in donkerblauw (betrouwbaarheid van 95%).

	Gemiddelde	Fysieke beperking	Chronische aandoening	Beide
Een lift	3,58	3,68	3,26	3,50
Een drempelloze inkom, geen drempels in het volledige gebouw	3,37	3,57	2,72	3,15
Toegankelijke opstelling van het restaurant	3,17	3,33	2,82	2,95
Automatische deuren (in de gemeenschappelijke delen)	3,12	3,28	2,56	2,98
Brede gangen en deuren	3,07	3,30	2,31	2,83

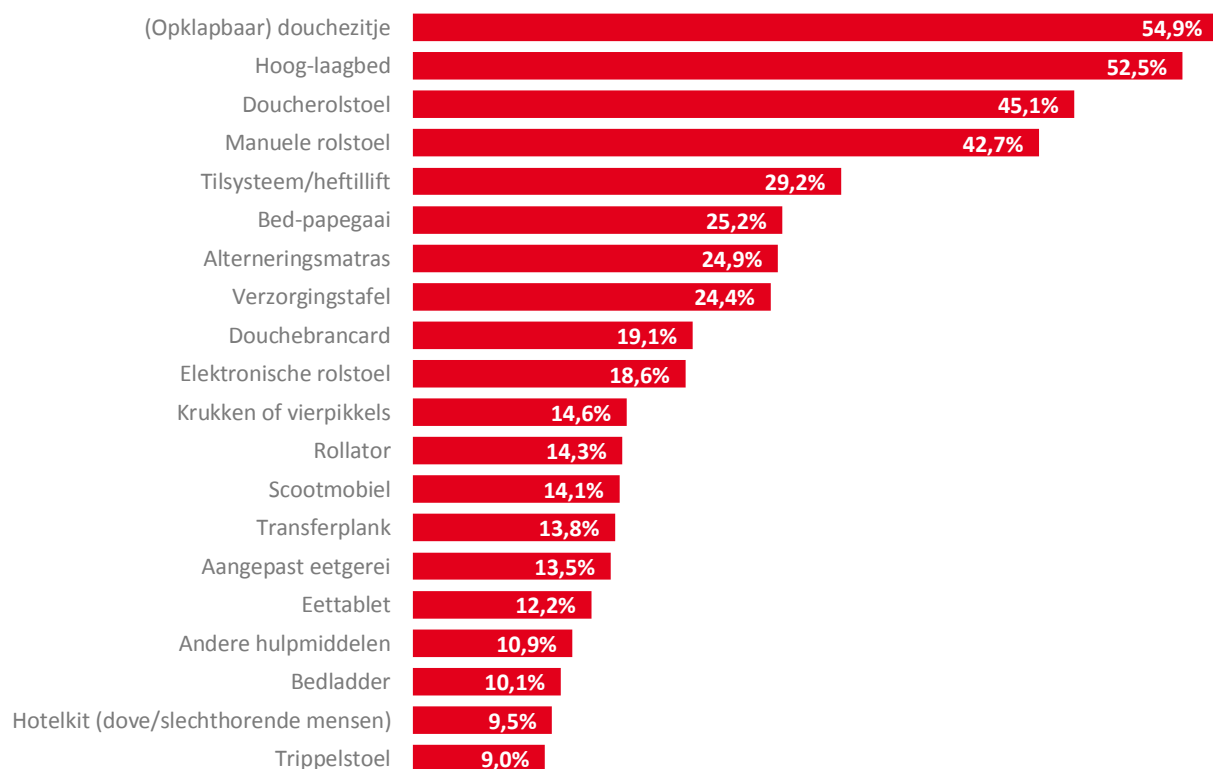
Een rolstoeltoegankelijke douche op de kamer	3,01	3,32	2,18	2,68
Een rolstoeltoegankelijk toilet op de kamer	2,93	3,22	2,18	2,56
Een aangepaste wastafel en spiegel op de kamer	2,85	3,12	2,08	2,52
Een verlaagde balie	2,58	2,77	1,97	2,37
Automatische ontgrendeling kamerdeur	2,56	2,68	2,10	2,49
Onderrijdbaar aanrecht, buffet, tafels	2,48	2,70	1,97	2,20
Een noodoproepsysteem op de kamer	2,39	2,42	2,26	2,36
De beschikbaarheid van een hoog/laagbad	2,37	2,49	2,28	2,13
Wandbegeleiding (leuningen) in de gangen	2,25	2,21	2,10	2,39
Contrastmarkeringen, bijvoorbeeld op deuren, vensters, drempels, ...	2,14	2,18	1,97	2,13
Anti-allergie textiel	1,87	1,82	2,41	1,78

Figuur 48: Gewenste aangepaste infrastructuur naar fysieke beperking en/of chronische aandoening

#### 4.4.3 Welke hulpmiddelen zijn gewenst?

Behalve een klantvriendelijk onthaal en passende dienstverlening hebben mensen met een beperking en/of chronische aandoening ook nood aan een diversiteit van hulpmiddelen. De nood aan hulpmiddelen verschilt heel erg naargelang de aard en de ernst van de beperking en aandoening. Bepaalde hulpmiddelen komen heel vaak naar voor. Zo blijken hulpmiddelen bij het douchen, namelijk een douchezitje (54,9%) of doucheroelstoel (45,1%), maar ook een hoog-laagbed (52,5%) en manuele rolstoel (42,7%) in grote mate noodzakelijk om comfortabel op reis te kunnen gaan. Daarnaast worden ook een tilsysteem of heftillift (29,2%), bed-papegaai (25,2%), alterneringsmatras (24,9%) en verzorgingstafel (24,4%) als noodzakelijke hulpmiddelen aanzien. 11% van de respondenten heeft via de optie andere aangegeven wel hulpmiddelen nodig te hebben, maar verschillende eigen hulpmiddelen mee te brengen. Wanneer mensen participeren in groepsreizen, zal hun nood aan hulpmiddelen ook kleiner zijn. Het is bekend dat organisaties en verenigingen die dit soort reizen organiseren bijna altijd zelf voor alle noodzakelijke hulpmiddelen zorgen.

We bemerken tot slot nog dat het belang van hulpmiddelen algemeen veel lager is dan de behoefte aan gastvrijheid en toegankelijkheid. De percentages die hier geschetst werden gaan om beholpen associaties. Wanneer de respondenten de kans kregen om onbeholpen en dus top-of-mind ervaringen neer te schrijven, kwamen (een tekort aan) hulpmiddelen slechts in heel beperkte mate aan bod. Opvallend is ook dat men in onbeholpen antwoorden vooral de nood aan tilsystemen en comfortabele matrassen aanhaalt. Dit doet ons vermoeden dat het belang van deze hulpmiddelen hier allicht te laag is ingeschat, of het noodzakelijke belang van hoog-laagbedden en manuele rolstoelen te hoog.



Figuur 49: Gewenste hulpmiddelen

Hieronder geven we opnieuw een overzicht van de noodzakelijke hulpmiddelen, uitgesplitst naar respondenten met een fysieke beperking en/of chronische aandoening. De gemiddelde scores variëren opnieuw tussen 1 (zeker niet noodzakelijk) en 4 (zeker noodzakelijk), 2,5 vormt de neutrale score. Statistisch significante verschillen worden opnieuw aangeduid in lichtblauw (betrouwbaarheid van 90%) of donkerblauw (betrouwbaarheid van 95%). We bemerken nog dat de nood aan een hotelkit allicht te laag wordt ingeschat. Mensen met een auditieve beperking zijn immers ondervertegenwoordigd in onze steekproef, wat vermoedelijk zijn implicaties op dit resultaat heeft.

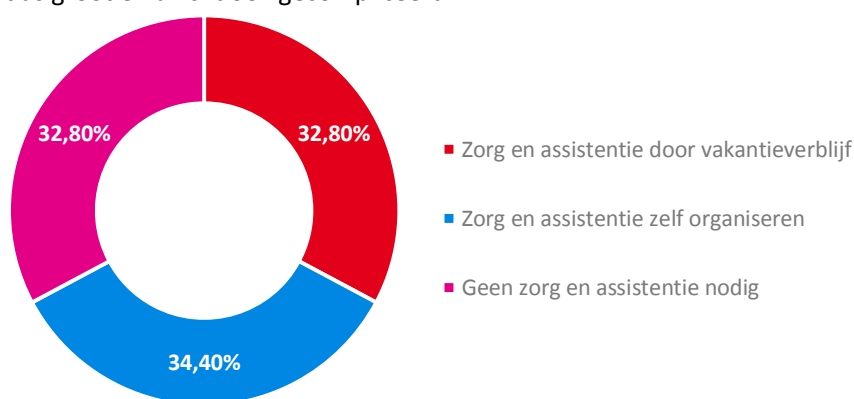
	Gemiddelde	Fysieke beperking	Chronische aandoening	Beide
Een hoog-laagbed	2,54	2,63	2,15	2,48
Een (opklapbaar) douchezitje	2,53	2,57	2,41	2,47
Een doucherolstoel	2,31	2,49	1,92	2,06
Een manuele rolstoel	2,26	2,24	1,97	2,40
Een tilsysteem / heftlift	1,96	2,16	1,59	1,66
Een bed-papegaai	1,89	1,99	1,72	1,75
Een alterneringsmatras	1,87	1,95	1,85	1,69
Een verzorgingstafel	1,86	2,03	1,54	1,61
Een elektronische rolstoel	1,73	1,81	1,46	1,66
Een douchebrancard	1,71	1,85S	1,54	1,47
Krukken of vierpikkels	1,57	1,55	1,51	1,62
Een scootmobiel	1,57	1,59	1,41	1,58
Een transferplank	1,56	1,64	1,38	1,47
Een rollator	1,56	1,59	1,49	1,52
Aangepast eetgerei	1,55	1,59	1,59	1,46
Een eetablet	1,49	1,52	1,59	1,39

Een bedladder	1,48	1,51	1,49	1,42
Een trippelstoel	1,45	1,50	1,36	1,38
Een hotelkit voor dove en slechthorende personen (trilkussen, mobiele ringleiding)	1,45	1,44	1,54	1,46

Figuur 50: Gewenste hulpmiddelen naar fysieke beperking en/of chronische aandoening

#### 4.4.4 Welke zorgaspecten zijn gewenst?

Medische verzorging en assistentie is niet voor iedereen noodzakelijk, een derde van onze doelgroep heeft hier geen nood aan. Twee derde vraagt wel naar medische verzorging en assistentie, de helft daarvan neemt dit zelf op zich (bijvoorbeeld via een mantelzorger) of organiseert dit zelf, de andere helft geeft het liever uit handen aan het vakantieverblijf. In dit laatste geval gaat het in grote mate om alleenstaanden en om mensen met een lichamelijke beperking én chronische aandoening, hun zorgnood is dus groot en allicht ook gecompliceerd.



Figuur 51: Nood aan zorg en assistentie

Hieronder bespreken we de noodzakelijke aspecten aan assistentie en medische verzorging voor de mensen die wensen dat het vakantieverblijf dit zelf organiseert. We merken opnieuw dat het belang hiervan heel wat kleiner is dan het belang aan gastvrijheid en toegankelijkheid, gezien dit onbeholpen veel minder aan bod kwam. Desalniettemin moet er rekening mee gehouden worden dat er vraag kan zijn naar zorg en assistentie en dat die moet kunnen worden ingevuld

Geneeskundige verzorging (de beschikbaarheid van een dokter) is voor 48,7% van de mensen belangrijk, verpleging voor 42,9%, ergo- of kinesitherapie voor 37,0% en medische permanentie voor 32,0% van de mensen. Daarnaast is er ook heel wat nood aan assistentie. Hulp bij het verplaatsen van bagage (59,8%), begeleiding bij het maken van uitstappen, transfers en verplaatsingen buiten het vakantieverblijf (44,7%) en hulp bij het aankleden, wassen en toiletbezoek (34,9%) scoren daarbij het hoogst.



Figuur 52: Gewenste assistentie en medische verzorging

We splitsen de nood aan assistentie en medische verzorging ook verder uit en onderscheiden daarbij het hebben van een fysieke beperking en/of chronische aandoening. De gemiddelde scores variëren opnieuw tussen 1 (zeker niet noodzakelijk) en 4 (zeker noodzakelijk), 2,5 vormt de neutrale score. Statistisch significante verschillen worden aangeduid in lichtblauw (betrouwbaarheid van 90%) of donkerblauw (betrouwbaarheid van 95%).

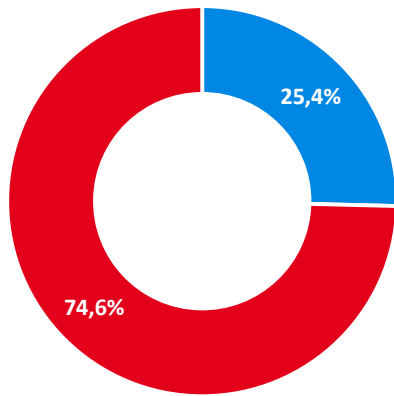
	Gemiddelde	Fysieke beperking	Chronische aandoening	Beide
Hulp bij het verplaatsen van bagage	2,70	2,70	2,51	2,77
Geneeskundige verzorging (dokter)	2,40	2,35	2,49	2,46
Hulp (begeleiding) tijdens uitstappen, transfers en verplaatsingen buiten het vakantieverblijf	2,35	2,40	1,92	2,39
Verpleging	2,33	2,35	2,00	2,40
Ergotherapie - Kinesitherapie	2,18	2,17	2,21	2,19
Hulp bij het aankleden, wassen en toiletbezoek	2,18	2,30	1,77	2,07
De nabijheid van een gespecialiseerd ziekenhuis	2,13	2,04	2,36	2,25
24 uur op 24 medische permanentie	2,11	2,07	1,97	2,26
Hulp bij het zich verplaatsen in het vakantiecentrum	2,02	2,12	1,82	1,87
Hulp bij het eten	1,87	1,95	1,69	1,75

Figuur 53: Gewenste assistentie en medische verzorging naar fysieke beperking en/of chronische aandoening

## 4.5 Enkele losse aspecten gerelateerd aan toegankelijke vakanties met zorg

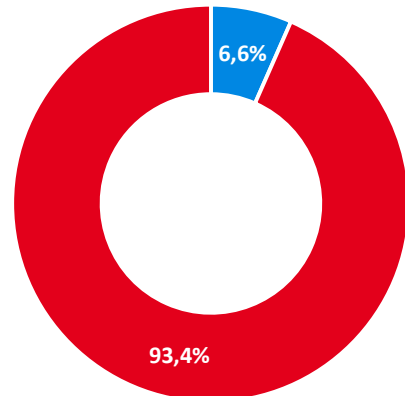
### 4.5.1 Nood aan inclusie?

In het onderzoek werden enkele stellingen opgenomen omtrent inclusie. De resultaten hiervan tonen dat daar echt vraag naar is. Mensen met een beperking en/of chronische aandoening verlangen 'net als iedereen' op vakantie te gaan en deze niet afzonderlijk te moeten beleven.



- Gespecialiseerde vakantieverblijven
- Reguliere vakantieverblijven

**Figuur 54: Stelling gespecialiseerd versus regulier vakantieverblijf**

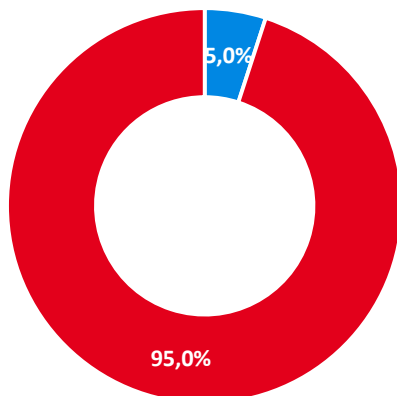


- Verblijven tussen andere zorgbehoevende gasten
- Verblijven tussen een mix aan vakantiegesten

**Figuur 55: Stelling enkel zorgbehoevende versus mix aan vakantiegesten**

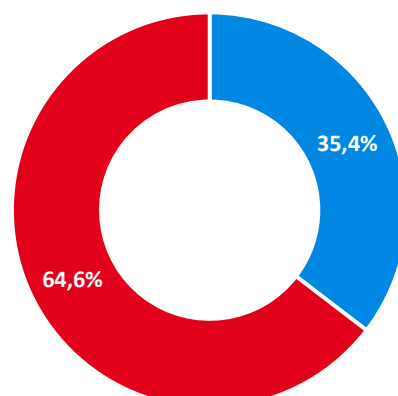
Drie kwart van de doelgroep verkiest op vakantie te gaan in reguliere vakantieverblijven, hieronder verstaan we vakantieverblijven waar enkele kamers toegankelijk zijn en waar zorg op maat, indien nodig, op aanvraag mogelijk is. Een kwart geeft de voorkeur aan een gespecialiseerd vakantieverblijf, waar nagenoeg alles toegankelijk is en zorg op maat mogelijk is. Gespecialiseerde vakantieverblijven worden vooral gekozen door mensen die verwachten dat het vakantieverblijf de zorg zelf organiseert en door mensen die nooit of minder dan eens per jaar op reis gaan. Zij hebben minder ervaring en lijken hierdoor meer op 'safe' te willen spelen. Gespecialiseerde vakantieverblijven worden ook in hoge mate gekozen door mensen die verkiezen om in groep te reizen.

Daarnaast vindt bijna iedereen het ook belangrijk om een vakantie te kunnen doorbrengen tussen een mix aan vakantiegesten (93,4%). Slechts 6,6% verkiest te verblijven tussen uitsluitend andere zorgbehoevende vakantiegesten. Uiteraard kiezen mensen met een voorkeur voor reguliere vakantieverblijven er ook voor om tussen een mix aan vakantiegesten te vertoeven, zowel zorgbehoevend als niet-zorgbehoevend.



- Typische medische voorziening
- Vakantieverblijf met zorg straalt vakantiesfeer uit

**Figuur 56: Stelling typische medische voorziening versus vakantiesfeer**



- Mantelzorg neemt alle zorg en assistentie op zich
- Mantelzorg wordt ontlast

**Figuur 57: Stelling mantelzorg neemt alle zorg op zich of wordt ontlast**

Een vakantieverblijf met zorg moet ook voldoende vakantiesfeer uitstralen (95,0%). Slechts 5,0% van de doelgroep heeft er geen probleem mee dat een vakantieverblijf met zorg lijkt op een typische medische voorziening.

Tot slot wil 35,4% dat zijn of haar mantelzorger alle hulp en assistentie op zich neemt, de overige 64,6% vindt het belangrijk dat de mantelzorger (zo nu en dan) ontlast wordt. Het zijn vooral de mensen met geen of weinig vakantie-ervaring die hun mantelzorger willen ontlasten.

#### 4.5.2 Is er vraag naar toegankelijke en gepaste vakantieformules?

Vakantieverblijven die voldoen aan hun noden en wensen, zowel naar toegankelijkheid als naar eventuele zorgvraag, zouden wel op de nodige belangstelling en interesse kunnen rekenen. Mensen met een beperking en/of chronische aandoening hebben dus duidelijk vraag naar gepaste vakantieformules.



Figuur 58: Interesse in vaker op vakantie gaan, langer op vakantie gaan en herhaalvakantie

##### 4.5.2.1 Is er interesse in vaker op vakantie gaan?

Mensen met een zorgnood en die toegankelijkheidsproblemen ervaren, zijn duidelijk op zoek naar een gepast aanbod. Ons onderzoek geeft aan dat 67,7% dan vaker op vakantie zou gaan.

Wie niet vaker op reis zou gaan geeft bovenal **financiële** redenen aan: *“financieel zou dat te zwaar zijn”, “prijs is de belangrijkste reden”, “er zit een grote financiële kant aan de vakanties”* en *“omdat we ons dit niet kunnen permitteren, we zijn al zeer blij als we één maal op vakantie kunnen gaan”*.

Al minstens evenveel mensen geven aan dat ze **tevreden zijn met hun huidige vakantie frequentie**: *“ik ben tevreden met de hoeveelheid reizen die ik nu maak”, “meer hoeft niet voor mij”, “1 vakantie per jaar is voldoende”* en *“wij gaan al 3x per jaar op vakantie en doen ook nog uitstappen tussendoor, dat is voldoende voor ons”*. Voor sommige mensen is dat bovendien onmogelijk omdat ze slechts over een **beperkt aantal vakantiedagen** beschikken: *“ik heb niet genoeg vakantiedagen om meer op vakantie te gaan”* en *“we hebben niet zoveel verlof”*.

De **aandoening** waar mensen aan lijden kan ook de reden zijn om niet vaker op vakantie te gaan. Die maakt het moeilijk om alles te plannen en te organiseren: *“omdat iets plannen zeer moeilijk is door mijn aandoening”, “te veel zorgen voor vertrek, bijvoorbeeld medicatie, doktersafspraken enz.”* en *“op vakantie gaan hangt in de eerste plaats af van de evolutie van uw gezondheidstoestand”*. Voor enkele mensen is op vakantie gaan daarom ook te **uitputtend** en lastig: *“omwille van het lichamelijke aspect: te vermoeiend”* en *“onzekerheid, stress in onbekende omgeving, graag rustig thuis”*.

Tot slot benadrukken verschillende mensen nog eens het belang van **inclusie**. Ze willen tussen ‘gewone’ toeristen in het reguliere circuit op vakantie gaan: *“ik ben nog zelfstandig en ga meerdere keren per jaar naar daar waar ik niet als hulpbehoevende wordt gezien”, “ik hou me niet in om op vakantie te gaan om die reden. Ik kan perfect op vakantie gaan in ‘normale’ verblijven. Er zou niets veranderen voor mij, ik denk*

*niet dat ik op dit moment hier voor zou kiezen” en “ik ben nog zelfstandig en ga meerdere keren per jaar naar daar waar ik niet als hulpbehoevend wordt gezien”.*

#### **4.5.2.2 Is er interesse in langer op vakantie gaan?**

Bovendien zouden 46,6% van de mensen dan ook langer op vakantie gaan. Het gaat hierbij bijna uitsluitend om mensen die ook vaker op vakantie willen gaan.

Meer dan de helft van de mensen geeft aan **tevreden** te zijn **met zijn huidige vakantiefrequente en – duurtijd**. Ze stellen dat ze voldoende op vakantie gaan en dat langer niet hoeft: *“momenteel hebben wij een goede mix van kortere en langere vakanties”, “omdat ik een periode van 5 tot 7 dagen voldoende vind aan één stuk” en “de lengte van onze vakanties zijn goed”.*

Langer op vakantie gaan is natuurlijk niet altijd mogelijk door een **beperking in het aantal vakantiedagen**: *“omdat we beiden uit werken gaan en maar over een beperkt aantal vakantiedagen beschikken” en “te weinig verlofdagen”.*

Bovendien zijn meer vakantiedagen voor heel wat mensen **moeilijk te plannen door hun aandoening** en hierdoor moeilijk te organiseren: *“langer is te vermoeiend en brengt stress met zich mee”, “te lang uit mijn dagdagelijkse structuur is moeilijk voor mij” en “wegens mijn wankele gezondheid is dit niet mogelijk”.*

Er wordt ook zeer regelmatig aangegeven **liever vaker** dan langer op vakantie te willen gaan: *“liever dikwijls op vakantie met korte verblijven dan lang en één keer op vakantie”, “niet langer maar korter en frequenter”, “ik vind het belangrijker om er gedurende enkele dagen eens tussenuit te zijn en dit een paar keer per jaar dan éénmaal een lange periode” en “als hetgeen wat ik nodig heb meer standaard beschikbaar was, zou dit betekenen dat ik minder moeite moest doen om alles vooraf te regelen. Mogelijk zou ik daardoor vaker reizen, omdat ik meer voor korte citytrips, weekends of midweek-vakanties zou kiezen”.*

Voor enkele mensen is een langere vakantie niet mogelijk omdat ze **gebonden zijn aan iets of iemand**: *“kan niet langer weg omwille van huisdieren”, “ik voel me te oud om langer te gaan” en “ik kies voor meerdere korte vakanties wegens thuisomstandigheden en werk”.*

Een laatste argument om niet langer op vakantie te gaan is **van financiële aard** van aard. Een vakantieperiode verlengen betekent immers het verhogen van de kosten en dat is zeker niet voor iedereen even vanzelfsprekend: *“omdat het financieel niet haalbaar is” en “omdat het dan te duur wordt”.*

#### **4.5.2.3 Is er interesse in herhaalvakanties?**

Tot slot zou 82,5% kiezen voor een herhaalvakantie in een vakantieverblijf dat voldoende toegankelijk is en waar zorg op maat mogelijk is. Dit is sterker het geval voor mensen met een zorgvraag. Bovendien blijkt ook dat mensen die vaker en langer op vakantie zouden gaan er in grote mate voor kiezen om een volgende vakantie in hetzelfde vakantieverblijf door te brengen.

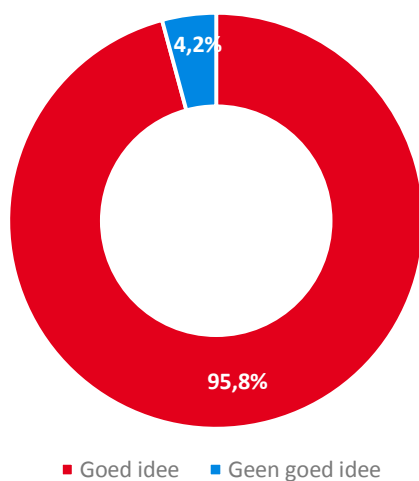
Mensen die niet opteren voor een herhaalvakantie doen dit voornamelijk omdat ze **van afwisseling houden**: *“Ik vind het leuk om nieuwe plekken te ontdekken en telkens ergens anders op reis te gaan”, “Ik*



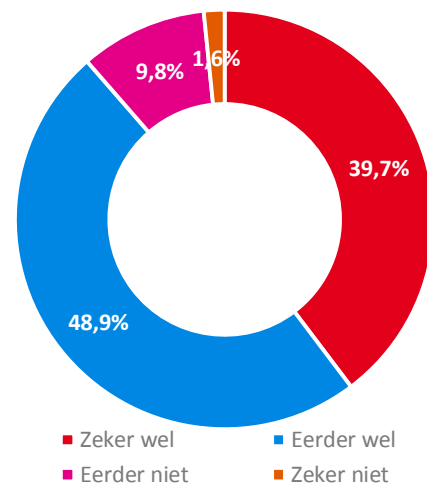
zie graag veel van de wereld en dus ga ik nooit twee keer naar hetzelfde hotel, zelfs al ga ik in eenzelfde streek op reis”, “Ik hou eerder van variatie inzake vakantie” en “Herhaling = verveling”. Een ruimer en/of bekender aanbod aan toegankelijke vakantieverblijven lijkt dan ook noodzakelijk: “Eigenlijk hoop ik dat het aanbod van adressen met voldoende toegankelijkheid verder verruimt, zodat ik vrijer ben in mijn keuze. Ik keer soms wel een tweede keer naar dezelfde vakantiebestemming terug, maar dan is toegankelijkheid niet de hoofdreden”.

#### 4.5.3 Is er nood aan een label ‘toegankelijk toerisme met zorg’?

Uit de antwoorden lijkt het dat mensen met een beperking en/of chronische aandoening in sterke mate interesse tonen in een label toegankelijk toerisme met zorg, waarmee vakantieverblijven zich zouden kunnen onderscheiden. Bijna 40% van de mensen zou zijn vakantieverblijf met zekerheid uitkiezen aan de hand van een dergelijk logo, bijna 50% wellicht wel.



Figuur 59: Interesse in een logo ‘toegankelijk toerisme met zorg’



Figuur 60: Mate waarin men dit logo zou gebruiken

We merken echter op dat de overgrote meerderheid van de antwoorden een eenduidige link leggen tussen het logo en de nood aan **informatie rond toegankelijkheid**. Het zorgaspect komt in de antwoorden amper aan bod: “zo kan je direct zien of het mogelijk is om als rolstoelgebruiker daar te logeren”, “zo heb je garantie op een toegankelijk hotel”, “label verhoogt de zichtbaarheid van toegankelijke verblijven” en “dan weet je dat het echt zeker dat het toegankelijk is, maar dan moet men wel eerlijk zijn”. De **nood aan toegankelijkheidslabel** pur sang blijkt dus groot te zijn, dit terwijl een dergelijk label in Vlaanderen eigenlijk al bestaat. Allicht is men er onvoldoende over op de hoogte, eerder al bleek ook dat zowel de All-in brochure als het Infopunt Toegankelijk Reizen niet zo goed gekend zijn bij de doelgroep. Dit kan de hoge vraag naar meer duidelijkheid omtrent de toegankelijkheid van vakantieverblijven verklaren. Daarnaast kan een link gelegd worden naar het buitenland. We kregen regelmatig de opmerking dat het zoeken naar buitenlandse toegankelijke vakantieadressen ook niet gemakkelijk is: “nu is het heel vaak, zeker voor buitenlandse vakanties, zelf uitzoeken of een vakantieverblijf al dan niet toegankelijk is”. Het zou dus kunnen dat de interpretatie van deze vraag niet correct verlopen is en de meerderheid van de antwoorden slaan op een label omtrent toegankelijkheid.

Een van de grote voordelen aan een dergelijk logo is de grote **herkenbaarheid** ervan: “hierdoor is het makkelijk herkenbaar”, “omdat je dan sneller kan zien of de vakantieverblijven geschikt zijn”, “het label zou ervoor zorgen dat iedereen weet dat het toegankelijk is”, “dan ben je zeker dat de zorg en

toegankelijkheid gegarandeerd is en kan je gemakkelijk onderscheid maken tussen aangepast logement of niet” en “herkenbaarheid, dan is het niet nodig om elke keer uitleg te vragen en te bepleiten dat extra zorg nodig is”.

Dit laatste citaat geeft al aan dat mensen het als een last ervaren dat ze telkens heel wat info te moeten inwinnen wat betreft toegankelijkheid. Een logo kan daarop inspelen. Het **vergemakkelijkt de keuze**, zorgt voor **minder zoekwerk** of maakt dat het zoeken **gerichter** kan gebeuren: “vergemakkelijkt gericht zoeken”, “omdat ik moeilijk iets vindt dat echt geschikt is voor mij”, “dan moet je niet elk hotel op voorhand contacteren met een toegankelijkheidsvraag”, “het zou de hele zoektocht naar een aangepast verblijf vergemakkelijken”, “dan moet je het niet meer uitpluizen”, “veel makkelijker om snel geschikte vakantieverblijven te vinden”, “zo heb je direct al een zicht of het om een aangepast verblijf gaat waar je je wensen kunt uitdrukken” en “helpt me bij het uitkiezen van een vakantieverblijf, ik wens niet wekenlang onderzoek te moeten doen alvorens te boeken”.

Bovendien kan een logo ervoor zorgen dat men zeker is van **correcte informatie**, wat zorgt voor duidelijkheid: “direct duidelijkheid omtrent de toegankelijkheid, wellicht ook erkent door een instantie en gekoppeld aan een controlesysteem”, “zo weet je dat het toegankelijk is en dat je welkom bent”, “dan weet je dat je daar hulp en aanpassingen kan verwachten”, “zo weten gehandicapten dat het voor hun past, dat het op hun ‘maat’ is” en “het straalt duidelijkheid uit”. Correcte informatie zorgt er dus voor dat mensen met een beperking **zekerheid en veiligheid** ervaren: “je bent geruster en hebt minder zorgen over het verloop”, “het geeft je een veilig gevoel, je voelt je welkom” en “dan weten we dat we er sowieso goed onthaald worden”. Zeker voor onervaren vakantiegangers is dit zeer belangrijk: “beter voor zij die nog schrik hebben wegens de beperkingen”.

**Correctheid van de informatie** blijkt ook een heikel punt. Eerder al bleek dat mensen met een beperking regelmatig foute informatie omtrent de toegankelijkheid van vakantieverblijven doorkrijgen. Dit is één van hun grootste ergernissen: “misschien niet perfect, maar dan weet je dat er moeite gedaan wordt om toegankelijk(er) te zijn”, “dan ben je er zeker van dat de toegankelijkheid in orde is, want dat is ook niet altijd het geval ook men belooft men het”, “dan zouden er minder ‘valse’ toegankelijke verblijven zijn denk ik” en “als het klopt is het een goed idee”.

Mensen die een dergelijk logo geen goed idee vinden geven nog heel wat meer kritiek. Zo stellen ze zich **inhoudelijk vragen**, met name of een logo wel kan vervatten welk toegankelijk- en zorgaanbod er aanwezig is: “zal het door een logo wel duidelijk zijn wat voor zorg beschikbaar is” en “wat voor de een voldoende zorg is, is dit daarom niet voor de andere. Een specifieke omschrijving zou beter zijn”. De meerwaarde van een logo wordt ook soms in vraag gesteld: “logo alleen zal geen betere vakantie maken” en “toegankelijkheid oké, maar zorg moet je zelf kunnen kiezen, dat mag niet opgelegd worden”.

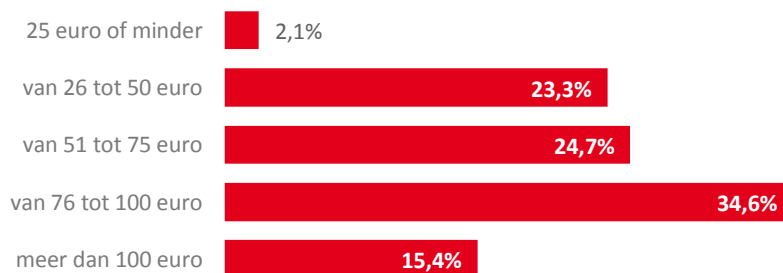
Tot slot wordt regelmatig aangegeven dat een logo een **stigmatiserend** effect zou hebben: “werkt stigmatiserend”, “de ziekte/beperking wordt altijd benadrukt”, en “ik vind het wat stigmatiserend, precies dat het énkél voor personen met een beperking is, terwijl ik vind dat het iets inclusief moet zijn, dat zou moeten duidelijk worden!”. Dit benadrukt opnieuw de wens van mensen met een beperking en/of chronische aandoening naar **inclusie en een gelijke benadering**: “omdat het gewone vakantiegangers zou afschrikken”.

#### 4.5.4 Wat mag een vakantie kosten?

In het laatste luik van de enquête hebben we getracht te achterhalen hoeveel mensen met een beperking en/of chronische ziekte willen besteden aan een vakantie. Omdat een vakantie voor iedereen verschillend is, zowel naar lengte, type accommodatie enzovoort, hebben we ervoor gekozen om twee heel concrete situatieschetsen voor te stellen. In het eerste geval omschrijven we een overnachting in een hotel met drie sterren in vol pension, het tweede geval omvat een overnachting in een huisje met enkel logies. De respondent werd gevraagd om aan te geven welk bedrag hij in elk van beide gevallen per persoon wil uitgeven.

We moeten vooraf opmerken dat de bekomen antwoorden slechts indicatief zijn. Hoewel we met de vraagstelling getracht hebben respondenten een zo concreet mogelijke situatie voor te leggen, vermoeden we toch – na het lezen van de antwoorden die soms erg laag of erg hoog zijn – dat niet iedereen deze vragen correct heeft ingeschat.

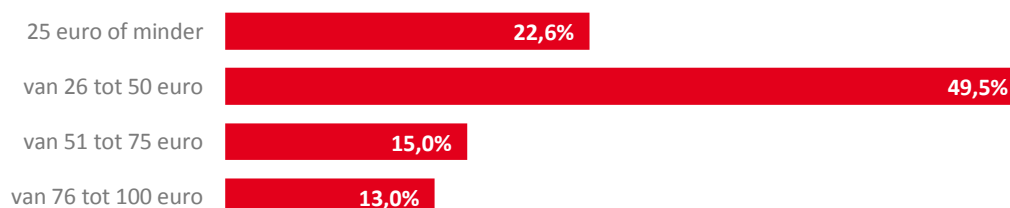
Voor een hotelovernachting in een driesterrenhotel, vol pension inbegrepen, zouden mensen met een beperking en/of chronische ziekte gemiddeld 80,91 euro per persoon en per nacht uitgeven. Een derde van de mensen (34,6%) zou tussen de 76 en 100 euro besteden, telkens een vierde tussen de 26 en 50 euro (23,3%) en tussen de 51 en 75 euro (24,7%).



Figuur 61: Bestedingen per persoon aan één hotelovernachting (3 sterren) in vol pension

Het ervaren van financiële belemmeringen heeft duidelijk een invloed op de bestedingen die men per persoon wil uitgeven aan een hotelovernachting in vol pension. In de categorieën tot 50 euro zijn mensen die zich soms financieel geremd voelen om op reis te gaan veel sterker vertegenwoordigd. Wie zich niet financieel geremd voelt wil dan weer in veel grotere mate meer dan 75 euro per persoon per nacht uitgeven. Daarnaast bepaalt ook de interesse in een groepsvakantie de kostprijs die men wil betalen. Mensen die voor een groepsreis kiezen zijn in sterkere mate vertegenwoordigd in de lagere bestedingscategorieën, omgekeerd wil een groter aandeel mensen die de voorkeur geven aan een individuele reis een hogere prijs betalen.

De gemiddelde bestedingen per nacht per persoon voor een verblijf in een appartement of huisje met enkel logies liggen uiteraard lager, deze bedragen namelijk 46,13 euro. De helft van de respondenten geeft aan hiervoor tussen de 26 en 50 euro te willen besteden.



Figuur 62: Bestedingen per persoon voor één overnachting in een huisje of appartement, enkel logies

Opnieuw is de kostprijs die men aan een vakantie in een huisje of appartement met enkel logies wil uitgeven gekoppeld aan de mate waarin men een financiële beperking ervaart. Mensen die zich financieel geremd voelen om op reis te gaan zouden in veel grotere mate 25 euro of minder per persoon per nacht spenderen. Mensen die geen financiële beperkingen ervaren zijn dan weer sterker vertegenwoordigd in de bestedingscategorieën boven de 50 euro.

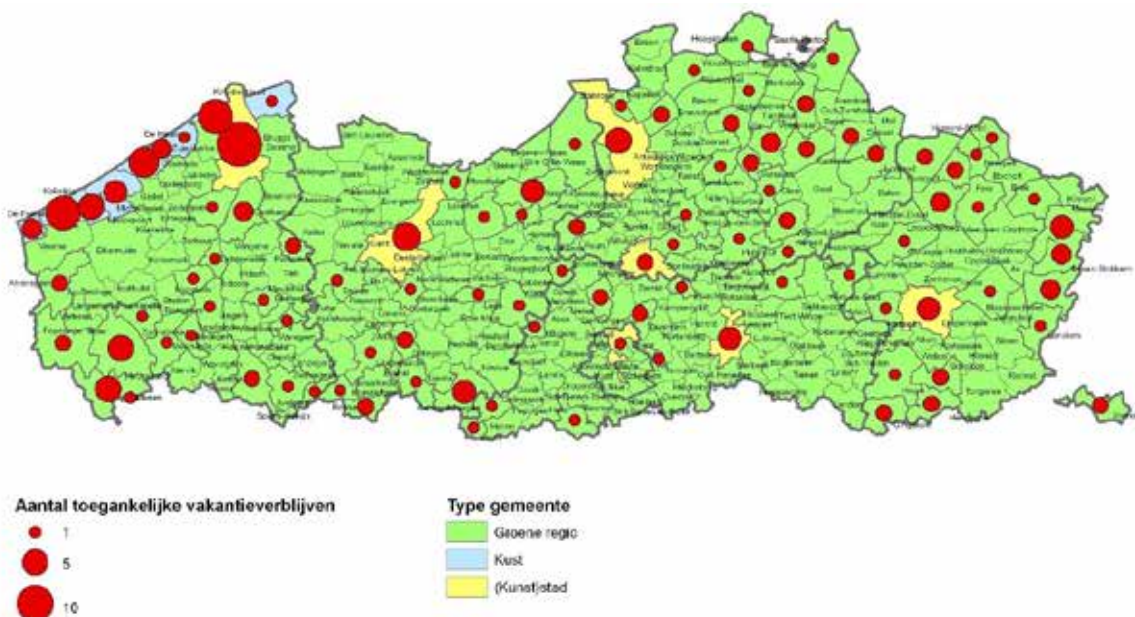
## Hoofdstuk 5: Perceptie van reguliere vakantieverblijven ten aanzien van toegankelijkheid

Uit de kwantitatieve bevraging van de vraagzijde is gebleken dat de mensen met een beperking en/of chronische aandoening heel erg streven naar inclusie. Ze geven er de voorkeur aan om hun vakantie door te brengen in een regulier vakantieverblijf, slechts een minderheid kiest voor een gespecialiseerd vakantieverblijf tussen zorgbehoevende vakantiegasten. Tot op vandaag is er heel weinig geweten over de perceptie van reguliere vakantieverblijven ten aanzien van toegankelijkheid en het daarbij horende toegankelijkheidslabel. In dit hoofdstuk proberen we om hierin meer zicht te krijgen en de voor- en nadelen ervan in kaart te brengen.

In een eerste luik behandelen we de perceptie van vakantieverblijven met een toegankelijkheidslabel, in het tweede luik vakantieverblijven zonder toegankelijkheidslabel. Hun perceptie en visie kan immers verschillen.

### 5.1 Vakantieverblijven met een toegankelijkheidslabel

In 104 steden en gemeenten, verspreid over Vlaanderen en Brussel, zijn toegankelijke vakantieverblijven terug te vinden, dit zijn vakantieverblijven die het toegankelijkheidslabel hebben verworven. Een toegankelijkheidslabel krijg je niet zomaar, je moet het verdienen. Toerisme Vlaanderen reikt het maar uit na een grondige keuring en controle. Begin 2014 beschikken Vlaanderen en Brussel over 212 toegankelijke vakantieverblijven. Dit aantal verhoogt jaarlijks, waardoor het aanbod steeds ruimer en meer divers wordt.



Figuur 63: Geografische spreiding van vakantieverblijven met een toegankelijkheidslabel (eigen bewerking, gebaseerd op All-in Toegankelijke vakantieverblijven in Vlaanderen en Brussel, 2014)

Onder vakantieverblijven verstaat Toerisme Vlaanderen hotels, gastenkamers, vakantiewoningen en openluchtrecreatieve domeinen (kamperen), maar ook vakantiecentra en jeugd- en groepsverblijven (Toerisme voor Allen). In elk van deze categorieën zijn er toegankelijke verblijven terug te vinden. Zo'n 40% van alle toegankelijke vakantieverblijven zijn jeugd- en groepsverblijven (40,6%), iets meer dan een kwart zijn hotels (26,9%). Toch zijn ook steeds meer gastenkamers (10,4%), vakantiecentra (9%), vakantiewoningen (6,6%) en kampeerdomeinen (6,6%) aangepast voor mensen met een beperking. Concreet gaat het om een diversiteit aan vakantieverblijven, zowel groot- als kleinschalig, waarbij ook de verschillende comfortniveaus vertegenwoordigd zijn. In elk van deze verblijven zijn, naast de algemene faciliteiten, ook minstens één, maar regelmatig ook meerdere kamers toegankelijk gemaakt.

De provincie West-Vlaanderen beschikt over het grootste aantal toegankelijke vakantie mogelijkheden, 42,5% van alle toegankelijke vakantieverblijven zijn daar gevestigd. De provincies Antwerpen (18,2%) en Limburg (17,8%) nemen de tweede en derde plaats in. Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant (met inbegrip van Brussel) scoren minder hoog, met respectievelijk 14% en 7,5% van de toegankelijke vakantieverblijven.

Wanneer we dit opsplitsen naar toeristische regio merken we dat de meeste toegankelijke vakantieverblijven zich in de groene regio's bevinden, met name 63,2%. De kust beschikt over bijna een vijfde (19,8%) van de toegankelijke vakantieverblijven, de kunststeden (met inbegrip van Hasselt en Brussel<sup>5</sup>) over 17%.

### 5.1.1 Aanzet en motivatie

Uit ons onderzoek blijkt dat uitbaters van vakantieverblijven op diverse wijze worden aangezet om hun vakantieverblijf toegankelijk te maken. We kunnen hun motivatie opdelen in enkele categorieën: regelgeving vanuit de hotelsector, stedenbouwkundige diensten, diverse tegemoetkomingen naar gasten toe en commerciële voordelen.

Verschillende vakantieverblijven zijn toegankelijk omdat het **opgelegd** werd, dit is hoofdzakelijk het geval voor hotels. Vaak worden zij daartoe verplicht **door de hotelgroep** of keten waartoe ze behoren: *"het is niet verplicht van de stad uit, wel vanuit NH Hotels"* (H13) en *"Het is verplicht van de Carlson Rezidor Hotel group, ze doen aan responsible business"* (H15). Het kan evenwel ook een stedenbouwkundige verplichting vanuit **de stad** zijn bij het bouwen of verbouwen van een hotel: *"het was verplicht vanuit de stad"* (H7) en *"het is verplicht bij het bouwen van een nieuw hotel"* (H1).

Enkele vakantieverblijven kozen voor toegankelijkheid nadat ze de **vraag van gasten** kregen: *"er was vraag naar aangepaste kamers"* (H2) en *"we kregen steeds vaker de vraag van mensen met een beperking. Op dat moment was er bovendien de mogelijkheid om subsidies te krijgen voor het aanpassen van kamers naar de gewenste voorwaarden"* (H4).

Toegankelijke kamers worden dan ook als **commercieel interessant** gezien, ze bieden immers de mogelijkheid om een publiek aan te spreken dat anders mislopen wordt: *"we wilden een breder publiek aanspreken"* (H5), *"het werd gezien als een goede investering door onder andere de subsidies"* (H11), *"bij ons in de gemeente zijn er nog twee B&B's, omdat zij geen toegankelijke kamers hebben dachten we om het wel te doen. Zo kunnen we ons onderscheiden en tegelijk tegemoet komen aan de toenemende vergrijzing"* (G3) en *"mijn man zegt dat het de toekomst is. Iedereen wordt oud en minder te been, mensen*

---

<sup>5</sup> In de All-in brochure worden Hasselt en Brussel bij de kunststeden gerekend.

*blijven niet meer thuis zitten naast de kachel, ze gaan veel meer weg dan vroeger. Daarom is het belangrijk dat we hen kunnen ontvangen en willen we alles afstemmen op toegankelijkheid” (V4). Toegankelijkheid scoort bovendien ook goed voor het **imago** van het hotel: “6 jaar geleden is het hotel vernieuwd en toen leek het goed voor het imago van het hotel om ook enkele kamers toegankelijk te maken voor andersvaliden” (H9).*

De meeste vakantieverblijven kiezen echter voor toegankelijkheid vanuit een **menselijk oogpunt**. Ze vinden het hun plicht om alle mensen te kunnen verwelkomen en iedereen de kans te geven op vakantie te gaan: *“bij de bouw van het hotel werd onmiddellijk gekozen voor toegankelijke kamers. Andersvaliden zijn nu eenmaal een onderdeel van de mensen in onze maatschappij. Het zou jammer zijn als zij de mogelijkheid niet zouden krijgen om op hotel te gaan” (H14), “we willen dat iedereen zich bij ons goed kan voelen” (H16), en “iedere gast is belangrijk voor het hotel, ook mindervalide gasten” (H17).*

Uit ons onderzoek blijkt ook dat zowat alle kleinschalige aanbieders (vakantiewoningen en gastenkamers) zelf ook **ervaring hebben in hun directe omgeving** met mensen met een beperking en weten dat het voor hen niet makkelijk is om op vakantie te gaan: *“ik ben verpleegster van opleiding en heb gezien hoe moeilijk het soms is voor mensen met een ernstige aandoening om zich te verplaatsen en comfortabel te leven. Soms moeten die mensen van de ene op de andere dag veel opgeven. Ik wou ze de mogelijkheid bieden om nog op vakantie te kunnen op een comfortabele manier” (G7), “wij hebben in de familie personen met een handicap en wij merken hoe moeilijk het soms is voor hen om met gemak op reis te kunnen gaan” (H3), “onze buurvrouw heeft op een nogal jonge leeftijd een hersenbloeding gehad en we hebben van dichtbij gezien hoe moeilijk het is voor mensen die halfzijdig verlamd zijn om nog buiten te komen. Ons besluit stond vast en we hebben het ons nog geen seconde beklagd” (G5) en “toen ik zelf in een rolwagen belandde na mijn ongeval heb ik gemerkt hoe moeilijk het was om op vakantie te gaan en een comfortabele kamer te vinden. Er is echt nood aan toegankelijke vakantieverblijven” (G8).*

### 5.1.2 Prijszetting

Om de prijszetting van de hotels te kunnen inschatten, vergelijken we de prijs van een standaard tweepersoonskamer met die van een toegankelijke tweepersoonskamer. De helft van de bevraagde hotels verkoopt de toegankelijke kamers aan de reguliere prijs. De andere helft vraagt een hogere prijs. De meerprijs varieert tussen 5 en 30 euro per kamer. Als reden daarvoor geeft men aan dat het een ruimere kamer betreft, die vaak tot de ‘superieure’ of ‘comfort’ categorie behoort.

De bevraagde uitbaters van gastenkamers en vakantiewoningen hanteren voor een standaardkamer en een toegankelijke kamer steeds dezelfde prijs.

### 5.1.3 Bezettingsgraad

De bezettingsgraad van de toegankelijke kamer(s) enkel door mensen met een beperking kan globaal genomen als (erg) laag beschouwd worden, maar varieert van vakantieverblijf tot vakantieverblijf. Volgens zowat alle bevraagde vakantieverblijven volgt de bezettingsgraad van een toegankelijke kamer door mensen met een beperking wel de **klassieke bezettingspieken**, dit betekent meer overnachtingen tijdens de zomermaanden, vakanties en/of weekends: *“de pieken volgen de normale bezettingspieken van het hotel, dus in de zomer is er meer vraag” (H4), “zoals de andere kamers, piekmomenten in het hoogseizoen, vooral zomervakantie dus” (H1), “dit volgt de normale pieken, dit is veelal in het weekend” (H13) en “dit volgt de normale bezetting, dus weekends en vakanties” (H16). Opvallend is dat het **voor- en najaar** erg populair zijn bij mensen met een beperking om op vakantie te gaan: “net voor de*



zomervakantie en de maand september zijn de drukste periode, dan komen de meeste mensen met een beperking” (G8), “de maanden mei en juni en ook september en oktober zijn erg in trek” (G4) en “mensen met een beperking komen vooral in de periodes van april tot juni en september tot november” (V3). Slechts twee hotels stellen dat de bezetting door mensen met een beperking zich mooi over het hele jaar verspreidt: “geen duidelijke pieken merkbaar” (H17) en “wij merken geen pieken, dit is verdeeld over het volledige jaar” (H3).

Omwillen van de lage bezetting verkopen alle hotels, op één uitzondering na (H16), hun toegankelijke kamer(s) door aan valide mensen. Over het algemeen wordt de kamer **zo lang mogelijk beschikbaar** gehouden voor de doelgroep en pas in laatste instantie doorverkocht: “de kamer wordt altijd als laatste verhuurd” (H13), “de kamer wordt altijd als laatste verhuurd en dus zo lang mogelijk vrijgehouden” (H13), “mensen zonder beperking krijgen alleen maar die kamer als het echt de laatst beschikbare kamer is die we hebben” (H9) en “het zijn kamers als elke andere kamer, wanneer hij niet verhuurd is kunnen we ze gewoon doorverhuren aan andere gasten” (G3). Wanneer dit gebeurt wordt er steeds duidelijk over **gecommuniceerd**: “indien deze kamer verhuurd wordt aan valide mensen worden zij op voorhand verwittigd dat het over een aangepaste kamer gaat. Heel af en toe wordt die dan geweigerd. Omdat wij op voorhand verwittigen krijgen we amper negatieve reacties” (H1), “mensen weten op voorhand welk kamertype ze krijgen, de info is ook altijd te vinden op onze site alsook op booking.com” (H4) en “als gewone mensen het toegankelijke huisje willen huren, dan vragen we of we gewone bedden of stapelbedden willen voorzien in plaats van de hoog-laagbedden” (V1).

Klachten komen dan ook amper voor: “neen, wij ondervinden geen problemen” (H15) en “al onze kamers zijn even aangenaam, weigeren heb ik nog nooit meegemaakt” (G5). De hoofdreden daarvoor is dat de **toegankelijkheid subtiel in het interieur en de faciliteiten verweven** is: “dit is nog niet gebeurd, alle kamers zijn verschillend en ook heel modern ingericht, het valt dus zo goed als niet op bij een onwetend persoon dat de kamer een aangepaste kamer is” (H5), “neen, alle kamers zijn evenwaardig, alle standaardfaciliteiten zijn er ook in aanwezig (H14) “neen, het valt immers niet op dat de kamers aangepast zijn” (H8) en “de basis van al onze kamers is gelijk, elke kamer heeft hetzelfde comfort” (G5). Bovendien gaat het in verschillende hotels ook om **superieure, ruimere kamers**: “Neen, niemand klaagt hier over. De kamers zijn ook Executive kamers, de beste van het hotel dus” (H2). Tot slot is de doelgroep voor toegankelijke kamers ruimer dan enkel mensen met een fysieke beperking. Ook **gezinnen met kleine kinderen (en een kinderwagen) of oudere mensen vinden deze kamers interessant** omwille van de ruimte en het gebrek aan drempels: “dit is zeker nog niet gebeurd. De kamer is op het gelijkvloers en is zeer gegeerd bij families met kleine kindjes of met grootouders die niet meer zo goed te been zijn” (G2) en “neen, klachten kregen we nog niet, maar het is ook een zeer gegeerde kamer voor oudere mensen die niet zo mobiel meer zijn” (H12) en “wij hebben regelmatig, vooral dan in de weekends, groepjes, vrienden of families die er samen op uit trekken, daar is regelmatig een oudere oma of opa bij die niet meer zo goed te been is en waarvoor ze vragen of er een kamer is die makkelijk toegankelijk is. Die mensen slapen dan in onze toegankelijke kamer hier beneden, ze horen zonder probleem bij het gezelschap en kunnen ze tegelijk overal bij ook met een rollator” (G4).

#### 5.1.4 Bekendmaking / publiciteit

De bezettingsgraad van toegankelijke kamers mag dan wel laag zijn, hotels doen ook weinig moeite voor de bekendmaking van hun toegankelijke kamers. Er wordt amper initiatief genomen om de doelgroep te bereiken: “er wordt niet speciaal actie voor gemaakt, er is op de site wel altijd aangeduid dat er andersvalide kamers beschikbaar zijn” (H9), “we doen er niets speciaal voor behalve het vermelden waar



*mogelijk, op de website dus” (H3) en “wij staan vermeld in de brochure met toegankelijke vakantieverblijven van Toerisme Vlaanderen. Verder doen we niets expliciet” (H1).*

De publiciteit die vandaag gebeurt is vrij summier en beperkt zich tot standaard zaken. Hotels vermelden de toegankelijke kamer op hun website en -indien ze hier gebruik van maken- op boekingswebsites, ze hangen hun toegankelijkheidslabel uit en worden, omdat ze dit label verworven hebben, opgenomen in de All-In brochure van Toerisme Vlaanderen: *“wij staan in de brochure van toegankelijke vakantieverblijven en het staat ook vermeld op onze website” (G3), “het staat duidelijk vermeld op de website, het logo hangt hier buiten, we staan vermeld in de brochure” (H4), “we staan in de brochure, hebben een eigen website en vermelden het ook op booking.com” (G1) en “staat duidelijk op de website, het logo hangt buiten aan de deur, we staan in de all-in brochure” (H7).*

Twee van de bevroegde hotels gaan iets verder dan de standaard bekendmaking en stellen hun **toegankelijke faciliteiten open voor niet-hotelgasten**. Hierdoor kunnen ze potentiële vakantiegangers informeren over de toegankelijkheid en hen dit doen ervaren. Een van deze hotels is ook opgenomen op een Nederlandse website. Dit initiatief screent eerst vakantieverblijven en lijst ze daarna (na goedbevinden) online op. Bekendmaking via een dergelijk **extern kanaal** zorgt ervoor dat meer mensen kunnen bereikt worden: *“wij doen bijvoorbeeld ook mee aan ‘Gent plast gratis’, want wij hebben ook een mindervalidetoilet op het gelijkvloers” (H13) en “wij hebben alvast de naam dat ons hotel uitermate geschikt is, het staat duidelijk op onze site en we zijn ook te vinden in de brochure. Daarnaast hebben wij ook een restaurant dat heel vaak benut wordt door mensen met een beperking. We staan ook op een Nederlandse website genaamd ‘Zorghotels’, hiervoor betalen we maandelijks. We worden op die manier makkelijker gevonden door de mensen die ons zoeken” (H12).*

Opvallend is dat heel wat uitbaters van gastenkamers en vakantiehuizen het belang van **mond-aan-mond reclame** onderstrepen: *“ik doe daar eigenlijk weinig specifiek voor, we staan in het boekje van All-in en ook op de website staat dat we een toegankelijke kamer hebben. Maar het zijn vooral de mensen die het doorvertellen aan elkaar, de mond-aan-mondreclame dus” (G4), “de meeste mensen bereiken we echter door mond-aan-mondreclame: mensen zeggen het door en mensen komen terug. Er zijn ook veel verenigingen en liga’s die ons al kennen en mensen doorverwijzen” (G8) en “het zijn veel dezelfde mensen die komen, maar ook wel nieuwe, het wordt doorgezegd hé” (V4).*

### 5.1.5 Algemene perceptie

De algemene perceptie van gasten en personeel tegenover mensen met een beperking in de vakantieverblijven met een toegankelijkheidslabel is vrij **positief**. Er is steeds sprake van wederzijds respect en begrip: *“we hebben nog nooit moeilijkheden ondervonden, niet tussen gasten onderling en ook niet tussen de gasten en het personeel. Deze mensen zijn van harte welkom in ons hotel” (H4), “niemand maakte hier al opmerkingen over, ze worden behandeld net als alle andere hotelgasten” (H2), “ik heb nog nooit negatieve opmerkingen ervaren of vernomen, maar ik zou het ook niet dulden moest dat gebeuren” (G4) en “de mensen hebben heel veel respect. Luister, mochten ze geen respect hebben dan wijs ik ze de deur en dat meen ik” (V3).*

Toch merken ook enkele uitbaters van vakantieverblijven af en toe negatieve interactie op tussen gasten en de persoon met een beperking: *“dat hangt wat af van de graad van de beperking, soms gebeurt het dat de mensen er een beetje vreemd van opkijken” (H7), “hangt van gast tot gast af” (H8) en “we hebben nog niet veel gemerkt, maar naarmate de beperking een zwaardere vorm aanneemt wordt er soms wel*

*gestaard*” (H11). Dergelijke negatieve ervaringen doen zich echter niet enkel binnen de toeristische sector voor, maar spelen zich jammer genoeg binnen alle maatschappelijke domeinen af. Om dit te wijzigen is een **mentaliteitsverandering** noodzakelijk.

### 5.1.6 Toegankelijke aanpassingen

In alle hotels met een toegankelijkheidslabel is minstens één **volledig aangepaste kamer** te vinden volgens de principes omschreven in de richtlijnen door Toerisme Vlaanderen en de toegankelijkheidsbureaus. Om dit te duiden benoemen de uitbaters enkele (algemene) aanpassingen, zoals brede gangen en deuren, ruime kamers met voldoende circulatieruimte. Ook toegankelijkheidsaanpassingen in de badkamer worden steeds in de kijker geplaatst: voldoende opstelruimte, een inloofdouche zonder opstap, een douchezitje, steunbeugels aan de douche en het toilet en een onderrijdbare wastafel: *“de benedenverdieping hebben we aangepast, daar zijn ook alle gemeenschappelijke ruimtes. De doorgangen zijn breed, veel circulatieruimte, onderrijdbare tafels en een goed berijdbaar pad en een aangepaste parking. De kamer is ruim en heeft een inrijdbare douche met een verplaatsbare douchestoel. Verder is er een toilet met beugels en heel veel plaats”* (G4). Sommige hotels benoemen ook enkele specifiekere zaken zoals een noodoproepsysteem, verlaagde kasten, een aangepaste bureau en verhoogbare bedden: *“voor mensen met astma en allergieën hebben de matras en het bedlinnen ook een label antihuisstofmijt”* (G3).

Behalve de kamers zijn in toegankelijke vakantieverblijven ook de **algemene ruimtes toegankelijk**. Het gaat dan voornamelijk om de parking, de inkom, de bar, de ontbijtruimte, het restaurant, de tuin, het eventuele zwembad, de wellnessruimte en vergaderzalen. Deze algemene delen centraliseert men zoveel als mogelijk op het gelijkvloers, waar alles vlak wordt gemaakt. Maar er moeten ook nog meer specifieke aanpassingen gebeuren om deze delen toegankelijk te maken en te integreren: *“aan de balie is een speciaal kliksysteem, waaruit een boord tevoorschijn komt dat lager is, om de mensen in een rolstoel hun papieren te kunnen geven en laten tekenen op zichhoogte, je kunt makkelijk draaien langs het ontbijtbuffet, de bar heeft ook lagere zeteltjes en voldoende ruimte, zodat iemand in een rolstoel naast zijn vrienden of familie kan zitten op dezelfde hoogte”* (H5). Uitzonderlijk dan weer geven uitbaters aan dat één van deze faciliteiten niet toegankelijk is, bijvoorbeeld het zwembad (H3) of (een onderdeel van) de wellness (H5).

Sommige uitbaters van vakantieverblijven doen echt wel inspanningen om op het vlak van toegankelijkheid de goede beslissingen te nemen en correcte aanpassingen te doen. Zo laten ze zich bijvoorbeeld **bijstaan door experts**: *“het is een nieuwbouwproject op een bestaande hoeve. Om alles goed toegankelijk te maken hebben we ons laten voorlichten door specialisten van Westkans. We hebben hun advies gevolgd en hebben een A+ label ontvangen.”* (V1) en *“we hebben heel veel inspanningen gedaan voor toegankelijkheid en hebben daarvoor ook een studiebureau geconsulteerd”* (G7).

### 5.1.7 Nadelen voor mensen met een beperking

De meeste uitbaters van vakantieverblijven zijn ervan overtuigd dat alles aanwezig is voor een geslaagde vakantie en kunnen zich niet inbeelden dat er iets ontbreekt dat voor mensen met een beperking een nadeel zou kunnen betekenen of hen zou kunnen belemmeren: *“wij zouden echt niet weten wat mensen kan tegenhouden”* (H15), *“alles is perfect aangepast voor mensen met een beperking”* (H17), *“in ons hotel is er echt niks dat kan zorgen voor enige moeilijkheden”* (H4) en *“niets, wij proberen al*

het mogelijke te doen om het naar hun zin te maken. We geven ook adresje mee waarvan we weten dat ze er welkom zijn” (V3).

Toch zijn niet overal alle **extra faciliteiten** aangepast. Dat geven enkele vakantieverblijven ook aan: “misschien dat er geen restaurant is in het hotel, voor de rest is alles perfect aangepast” (H2) en “wij kunnen geen aangepast bad aanbieden en ook de wellness is niet volledig toegankelijk” (H5).

De meeste reguliere hotels, gastenkamers en vakantiehuizen beschikken slechts over één of enkele toegankelijke kamers, hierdoor kunnen ze geen **groepen** ontvangen, wat ook een nadeel kan zijn voor de vakantieganger die in een groep gelijkgezinden wil reizen: “misschien het feit dat de andere kamers niet bereikbaar zijn voor hen, als ze in groep zouden komen met andere gasten” (H7) en “wij beschikken niet over voldoende capaciteit om groepen te ontvangen” (H2).

Ook worden af en toe externe factoren aangehaald, vooral dan dat de **omgeving ter plaatse** onvoldoende toegankelijk is gemaakt: “in ons hotel is er echt niks dat zorgt voor enige moeilijkheden, het is de stad Brugge zelf, dit door de kasseistenen, wat dan natuurlijk wel ook weer de charme van Brugge is, maar het is een nadeel” (H4), “de omgeving, er liggen veel keien in leper” (H14), “misschien is het hier te rustig? We zijn helemaal buiten het centrum gelegen, hier is niets anders dan natuur” (V2) en “voor mensen die moeilijk te been zijn of in een rolwagen zitten is er weinig toeristisch aanbod, ze kunnen hier weinig doen. Toeristen komen hier vooral om te wandelen of fietsen in de mooie natuur, maar dat is voor hen moeilijk omdat het landschap zo speciaal is” (G4).

Hetzelfde geldt voor het **transport**: “de ligging van het hotel, het hotel ligt buiten het centrum en het is niet altijd evident om zich te verplaatsen voor een andersvalide” (H9) en “we zijn wat verder gelegen van de kust en hebben navraag gedaan om een toegankelijke halte te bekommen zodat het openbaar vervoer makkelijker te gebruiken is, maar dat is geweigerd. Dat zou mensen kunnen tegenhouden” (G7).

Eén vakantieverblijf geeft ten slotte ook aan dat het **financiële aspect** (de kostprijs) mensen kan afschrikken: “blijkbaar schrikt de prijs toch mensen af” (H11) en “wij bieden alle comfort aan en zijn echt volledig toegankelijk. Ik weet niet wat hen kan tegenhouden, behalve dan misschien de prijs” (G6).

Tot slot benoemen ook enkele eigenaars van gastenkamers de **intrinsieke belemmeringen** die mensen met een beperking moeten overwinnen: “mensen met een beperking zijn het nog niet gewoon dat er aangepaste verblijven bestaan, ze moeten nog leren om op vakantie te gaan. Ze moeten durven de stap zetten om buiten te komen en om te ervaren dat het vandaag wel mogelijk is. Ik heb wel de indruk dat er langzaam aan verbetering in komt...” (G3) en “er zijn nog altijd veel mensen die zich schamen, die niet zo gemakkelijk durven buitenkomen, die echt wel een drempel moeten overwinnen. Zo zijn er ook mensen die wel komen, maar die vragen wanneer de andere gasten ontbijten omdat ze zelf liever wat later komen eten. Mensen met een beperking voelen zich vaak onzeker en niet veilig in een onbekende omgeving. Daarom is het voor velen moeilijk om de beslissing te nemen om op vakantie te gaan” (G8).

### 5.1.8 Nood aan zorg

In het gesprek met de diverse vakantieverblijven peilden we ook naar de mate waarin er vandaag al vraag is naar verzorging en/of verpleging.

Iets meer dan de helft van de vakantieverblijven kreeg deze vraag nog niet: “neen, die vraag is er niet” (H9) en “wij hebben die vraag nog niet gekregen” (H15). Dit betekent echter niet dat de gasten in deze

vakantieverblijven geen zorgbehoeften hebben. Verzorging en verpleging wordt tijdens een vakantie immers vaak opgenomen door de **mantelzorger**, die ook meereist: *“die vraag hebben we nog niet gekregen. Het valt ons op dat er altijd andere mensen meereizen met die personen en hen met alles helpen”* (H7), *“de meeste mensen zorgen dat ze iemand meehebben hiervoor”* (H11) en *“instellingen brengen hun eigen verzorgers mee”* (G7).

Maar niet iedereen kan beroep doen op een mantelzorger, sommige gasten hebben dan ook een zorgvraag. Vakantieverblijven zijn zeer bereidwillig om deze zorg te helpen organiseren, ze zien dit als een **noodzakelijk onderdeel binnen hun dienstverlening**: *“natuurlijk, we zouden contact opnemen met de thuiszorgwinkel en de cm om te zien welke mogelijkheden er zijn”* (H14), *“wij nemen dan contact op met de juiste instanties en communiceren altijd open en eerlijk”* (G2) en *“het is één van onze taken om voor elk probleem een oplossing te zoeken. Dat is echt niet moeilijk binnen je eigen regio. Als je zelf iets voor hebt, dan moet je er ook een oplossing voor vinden, toch?”* (G7).

Vakantieverblijven die al een zorgvraag kregen werken steeds samen met een dienst voor thuisverpleging, zoals het **Wit-Gele kruis**. Voor hulpmiddelen doen ze beroep op instanties als de **thuiszorgwinkel**: *“wij werken vaak samen met een verpleegdienst om mensen te wassen en dergelijke”* (H1), *“ik vraag dan bij welk ziekenfonds ze zijn aangesloten om zo de nodige zorgen te regelen, dat werkt perfect”* (G8), en *“we hebben bijvoorbeeld een regelmatige klant, voor hem huren we dan een ziekenhuisbed, ook zuurstof en dergelijke vragen we aan, dit alles wordt dan aan de prijs aangeboden”* (H12), *“er zijn hier al meerdere keren mensen geweest die veel hulp nodig hadden. Ik heb dan ook de thuisverpleegkundigen gevraagd om hen te wassen en in en uit bed te halen. Ik probeer zelf ook altijd te helpen. Dat is natuurlijk veel extra werk, maar ik help graag als dat moet. Stel jezelf maar in de plaats”* (V2), *“we kregen zeker al vragen naar zorg, naar verpleging maar ook naar kinesitherapie. We regelen dat met zorgverstrekkers uit de omgeving. We kregen ook al vraag naar hulpmiddelen en dat regelen wij ook met de thuiszorgwinkel”* (G1).

### 5.1.9 Voordelen voor het vakantieverblijf

Aan een toegankelijkheidslabel en een toegankelijk vakantieverblijf zijn meerdere voordelen verbonden.

De meeste van deze voordelen zijn **sociaal van aard**. Door de nodige toegankelijke aanpassingen te doen dragen de vakantieverblijven ertoe bij dat iedereen op vakantie kan gaan, waardoor een morele meerwaarde kan gerealiseerd worden: *“iedereen kan bij ons komen logeren, ongeacht of je nu met of zonder beperking zit”* (H8), *“toegankelijkheid is zeer essentieel. Iedere mens en iedere gast moet gelijk, met respect en zorg behandeld worden”* (H17), *“het menselijke, iedereen heeft het recht om op vakantie te kunnen gaan met de nodige aanpassingen rond basisbehoeften zoals slapen, eten en verzorging”* (H16), *“buitenlandse gasten zeggen ons vaak dat ze dat nog nooit gezien hebben”* (G6), *“ik ben heel blij dat we het gedaan hebben. We kunnen zo een meerwaarde bieden aan behoeftige mensen. Ze kunnen erbij horen en zonder problemen eens ergens gaan”* (G5), *“ieder mens is er één. Iedereen heeft recht om op een comfortabele manier met vakantie te gaan”* (G8) en *“het is toch iets positiefs dat je doet voor je medemens, en zeker ook een label om trots over te kunnen zijn”* (G2).

Enkele vakantieverblijven halen dan ook aan dat het feit dat ze toegankelijk zijn hun **imago** ten goede komt: *“het is positief voor het imago van het hotel, de hotelgasten zijn je ook heel dankbaar natuurlijk”* (H2), *“het zal ook naar andere mensen moreel goed zijn”* (H3), *“dit komt goed over bij iedereen”* (H17) en *“ook andere mensen zonder beperking, kijken daar positief tegen aan”* (H5).

Een kwart van de vakantieverblijven halen daarnaast ook **commerciële voordelen** aan: *“alle gasten kunnen in het hotel logeren, er dienen dus geen gasten geweigerd te worden, wij zijn voor iedereen toegankelijk”* (H17), *“commercieel, meestal blijven die mensen ook wel iets langer dan andere mensen”* (H10), *“je krijgt een breder publiek”* (H2), *“het is qua bezetting toch een voordeel dat we die kamers hebben, je verliest die klanten niet”* (H5), *“er is kans op meer bezetting, wij kunnen hierdoor iedereen ontvangen en voldoende aandacht geven”* (G7) en *“er zijn alleen maar voordelen, tijdens de week is het toegankelijke huisje zelfs het meest bezet!”* (V1).

Tot slot houden ook **families met kleine kinderen of grootouders** die niet meer zo goed te been zijn van een ruime kamer in een drempelloze omgeving. Met een toegankelijke kamer kan men daarop inspelen en ook deze mensen aantrekken: *“het geeft een mooi beeld naar buiten toe dat je dat aanbiedt, als er een persoon is die moeilijk te been is maar niet direct een beperking heeft, kan je ook die kamer aanbieden en dat wordt vaak geapprecieerd”* (H9), *“wij trekken ook veel ouderen aan, die zijn ook vaak al wat beperkt”* (G3), *“niemand kan oud worden zonder mankementen, iedereen zal vroeg of laat wel eens toegankelijkheid nodig hebben”* (V1) en *“dat wij ook die mensen bij ons kunnen ontvangen, vroeger kregen we zelden aanvragen en nu zien we toch wel vaker een aanvraag verschijnen en ook mensen die afkomen. Wij hebben ook veel families bij ons en soms vragen ook grootouders die slechter te been zijn naar zo een kamer”* (H4).

#### 5.1.10 Nadelen voor het vakantieverblijf

De meeste vakantieverblijven geven aan dat er geen nadelen voortvloeien uit een toegankelijkheidslabel: *“wij hebben er nog geen nadelen aan ondervonden”* (H9), *“ik weet geen enkel nadeel”* (H3) en *“er zijn geen nadelen, elke mens moet geholpen worden, zo zie ik het”* (V4). Toch kunnen we er toch enkele opsommen.

Het grootste nadeel verbonden aan een toegankelijkheidslabel is dat het momenteel **commercieel weinig interessant** is: *“commercieel is het geen aanwinst”* (H6) en *“het is moeilijk de balans te vinden tussen het morele doen en het commerciële te ontvangen”* (H11). Ook het **terugschroeven van de overheidsmiddelen voor instellingen** wordt als een belangrijk nadeel ervaren, zeker door verhuurders van vakantiewoningen: *“wij ontvangen voornamelijk veel kleine groepen (instellingen), maar doordat zij minder financiering krijgen besparen ze op uitstapjes. Dat vind ik spijtig, want ik ontvang hen graag. Het ging vooral om weekverblijven, ze konden de keuken gebruiken om te koken, dat was makkelijk en ik kon ze dan ook veel aandacht geven. Nu is dat heel wat minder”* (G7).

Ook het **gebrek aan kennis en opleiding** over de doelgroep wordt aangehaald: *“spijtig dat we soms niet voldoende stil staan bij zaken die mensen belangrijk vinden omdat we er persoonlijk niet mee geconfronteerd worden en er niet voor zijn opgeleid”* (H13).

Enkele hotels merken ook op dat mensen met een beperking een **hogere tijdsinvestering** vergen: *“echte nadelen zijn er niet, we merken enkel dat er soms iets meer aandacht nodig is voor invalide gasten”* (H2), *“echte nadelen zijn hier niet aan verbonden. Voor een mindervalide zal je misschien even iets meer moeten doen en helpen, maar dat neem je er sowieso gewoon bij”* (H13) en *“er gaat meer tijd naar die mensen in vergelijking met andere gasten. Zo is er bijvoorbeeld meer organisatie. Maar we vinden dat we dat moeten doen, die mensen hebben ook recht om er eens uit te zijn”* (V2).

Tot slot wordt meegegeven dat het niet evident is om een **subtiële verweving tussen toegankelijkheid en een mooi interieur** te realiseren: *“het evenwicht vinden in de kamers tussen toch modern blijven en gezellig, maar toch ook alle nodige faciliteiten aanbieden”* (H5).

### 5.1.11 Meer toegankelijkheid?

Veruit alle uitbaters nemen genoeg met het aantal beschikbare toegankelijke kamers in hun vakantieverblijf *“we hebben twee toegankelijke kamers, momenteel is dat voldoende”* (H9), *“bijna de volledige benedenverdieping bestaat uit standaardkamers toegankelijk voor mindervaliden. We hebben dus al voldoende kamers beschikbaar voor deze mensen”* (H17) en *“momenteel zijn al onze kamers al toegankelijk”* (G6). Daarnaast is ook de vraag onvoldoende groot: *“neen, we hebben voldoende zo’n kamers. We hebben nog maar zelden meer vraag gehad”* (H14), *“neen, dat is niet nodig, er is ook niet zo veel vraag naar”* (V2), *“ik had er eerlijk gezegd meer van verwacht. Gelukkig kunnen wij het huisje ook gewoon doorverhuren aan valide mensen”* (V3) en *“neen, naar onze mening was het een enorme investering en blijken we dan toch de juiste mensen niet te kunnen aanspreken”* (H11).

De uitbaters die het overwegen om meer toegankelijke kamers aan te bieden zijn miniem: *“eventueel om grotere groepen aan te trekken”* (H2) en *“een tweede kamer zal volgend jaar omgebouwd worden. Dit om vooral in het hoogseizoen meer aan de vraag te kunnen voldoen”* (H1).

## 5.2 Vakantieverblijven zonder toegankelijkheidslabel

### 5.2.1 Kennen van en interesse in het toegankelijkheidslabel

Het toegankelijkheidslabel is zeker **niet ongekend** bij vakantieverblijven die dit label niet bezitten. Van de bevroegde hotels geeft een derde aan het label niet te kennen, twee derde kent het toegankelijkheidslabel wel, of heeft er al van gehoord. Opvallend is dat enkele hotels wel toegankelijkheidsaanpassingen deden om mensen met een beperking te kunnen ontvangen, maar het bijhorende label niet kennen: *“we waren helemaal niet op de hoogte van het label, we zullen spoedig nagaan hoe we dit kunnen aanvragen. We hebben allicht een A of A+”* (H14). Van de bevroegde B&B's en vakantiehuizen kent zowat iedereen het label.

### 5.2.2 Vakantieverblijven zonder (interesse in) toegankelijkheidsaanpassingen

De mate waarin vakantieverblijven zonder toegankelijkheidslabel toch toegankelijkheidsaanpassingen overwegen loopt gelijk met het aandeel dat het label niet kent. Ongeveer een derde sluit dergelijke aanpassingen volledig uit. Daarvoor zijn er meerdere redenen. Verschillende vakantieverblijven overwegen geen aanpassingen alleen al omdat hun pand het niet toelaat, meestal zijn ze dan gevestigd in een **historisch gebouw**: *“het is onmogelijk om het hotel volledig aan te passen, doordat dit een oud gebouw is zijn er bijvoorbeeld heel veel trapjes en opstapjes”* (H17), *“we hebben bekeken wat de mogelijkheden zijn. Helaas is ons gebouw niet geschikt voor een lift of traplift. Gasten met een mobiliteitsbeperking kunnen hierdoor niet bij de kamers geraken, een rolstoelhelling voor de inkom zou dan ook niets toevoegen aan het geheel”* (H18), *“ik ben wel geïnteresseerd, maar dat gaat niet samen met onze zeventiende eeuwse woning. Ik kan jammer genoeg geen aanpassingen doen, we moeten onze woning namelijk in z'n authentieke stijl bewaren. Daar horen onder andere trapjes, kasseien en oude*



deuren bij" (G7) en "wij hebben geen aanpassingen kunnen doen, hoe erg dat ook mag klinken, we zijn gevestigd in een heel oud gebouw en hebben geen mogelijkheid om een of meerdere kamers beneden te maken" (G10).

Parallel hiermee vinden sommige vakantieverblijven de **verbouwingswerken** die noodzakelijk zijn om toegankelijkheidsaanpassingen te realiseren te ingrijpend, te grootschalig en/of **financieel te zwaar**: "dat zou te veel verbouwen betekenen" (H12), "we hebben dit zeker overwogen, maar het prijskaartje zet deze ideeën stop, de vele regels vragen heel veel werk" (H30), "verbouwen in het huis zie ik niet echt zitten. Het kost ook allemaal hopen geld, zeker als je het met een architect moet doen, dat is voor ons financieel niet haalbaar" (G6) en "omdat de gevraagde aanpassing niet realiseerbaar is en te duur" (H13). De strenge **regelgeving** en de bijhorende uitgebreide **administratie** wordt zeer regelmatig als argument aangehaald: "de reglementering is zeer uitgebreid, het vraagt heel veel inspanningen. Alles is heel duur en moet zeer uitgebreid gebeuren. Ik zie het nu niet meer zitten om nog zo'n drastische veranderingen door te voeren" (G8) en "we zijn ook al wat ouder en zien het niet meer zo goed zitten om al dat werk, de rompslomp en administratieve paperassen te doen, dit hier uitbaten is een hobby voor ons" (G4).

Een andere reden die door sommigen wordt aangegeven is dat ze tot op heden **geen vraag** naar aangepaste accommodatie ervaren hebben: "wij hebben nog nooit gasten met een 'grote' beperking over de vloer gehad. Wie tot nu kwam heeft nooit grote problemen ondervonden of klachten gehad met betrekking tot de toegankelijkheid binnen ons hotel" (H27) en "er is niet zoveel vraag. Vaak zijn mensen ook nog wel wat mobiel, dan kunnen ze wel nog bij ons terecht, maar het is zeker niet evident. Immers, in de lift past geen rolstoel, er zijn treden, ... Enige mobiliteit is noodzakelijk" (H1).

Tot slot zijn er nog een beperkt aantal vakantieverblijven die nog nooit over toegankelijkheid nagedacht hebben of het **niet belangrijk** vinden: "daar hebben we nog nooit aan gedacht" (H19), "het vorig management hechtte hier helemaal geen belang aan, het nieuw management is er nu wel mee bezig" (H24) of "we kunnen ook niet aan alles voldoen" (H19).

### 5.2.3 Vakantieverblijven met (interesse in) toegankelijkheidsaanpassingen

Ongeveer twee derde van de bevroegde vakantieverblijven hebben interesse in toegankelijkheidsaanpassingen en staan ook open om mensen met een beperking te ontvangen. Hun **gastvrijheid voor deze doelgroep is groot**: "alle gasten zijn welkom in het hotel. We zullen altijd vermelden dat het hotel niet aangepast is en dat om een historisch gebouw gaat. We zullen nagaan of we de mensen een aangenaam verblijf zouden kunnen aanbieden" (H17), "iedereen mag bij ons logeren, maar veel hangt af van hoe goed hun mobiliteit is. Er hebben hier zeker al mensen met een beperking verbleven" (H1) en "ik wil iedereen de mogelijkheid geven om bij mij te logeren" (V1).

Heel wat van deze vakantieverblijven hebben vandaag **wel al toegankelijkheidsaanpassingen** gedaan: "die mensen zijn absoluut welkom bij ons, ze krijgen dan de aangepaste kamer. Dat is kamer 38, daar kan de rolstoel onder de lavabo, er is een inloopdouche, veel ruimte in de kamer en er zijn brede deuren" (H26), "het hotel is zeker voldoende aangepast voor mensen met een beperking, die mensen worden van harte ontvangen" (H29) en "wij hebben al drie kamers die voorzien zijn voor mindervaliden, hierdoor kunnen we ook hen een aangenaam verblijf in ons hotel geven. Als een gezin een gewone reis wil maken, dan kunnen ze makkelijk de mindervalide meenemen" (H22) en "we zijn wel toegankelijk, we hebben dat op onze eigen manier gedaan" (V3).

Vakantieverblijven die geen toegankelijkheidslabel hebben maar wel open staan om toegankelijkheidsaanpassingen te doen of deze al gedaan hebben, doen dit duidelijk vooral vanuit een **sociale overweging**. *“deze gasten hebben ook recht op een kamer die goed uitgerust is. Ik vind dat iedere gast zich in een hotel moet kunnen thuis voelen, dan moeten ze ook een aangepaste kamer krijgen vind ik, anders is zich thuis voelen op hotel onmogelijk” (H12), “we vinden het belangrijk dat iedereen, dus ook mensen met een beperking, in ons hotel kunnen overnachten. We hebben er voor gezorgd dat zij de achterzijde van ons hotel kunnen gebruiken om binnen te komen, aangezien de voorzijde niet toegankelijk is wegens twee grote trappen” (H2), “zo’n mensen maken deel uit van het leven, dus dat moet doorgetrokken worden, ook in hotels. Deze gasten verdienen net als iedereen vakantie, zij moeten dan ook op dezelfde manier behandeld worden als elke andere gast” (H23) en “onze drijfveer is we ontvangen families en niemand mag thuisblijven omdat ze hier niet terecht kunnen! We zijn een familie uitbating en vinden toegankelijkheid belangrijk uit menselijk oogpunt. We bieden rust en ontspanning aan, als er iemand moet thuisblijven, dan kan het toch niet meer ontspannend zijn?” (V3).*

Enkele vakantieverblijven halen ook **wettelijke verplichtingen** aan: *“de keten Ramada legt het ons op” (H28), “wij hebben twee toegankelijke kamers moeten maken, dit was de minimum verplichting” (H3) en “we zijn van plan om een nieuwbouw te zetten, de werken zullen starten in 2014. Hierdoor zijn we wettelijk verplicht om een kamer te hebben die aangepast is voor mensen met een mobiliteitsbeperking” (H5).*

Een beperkt aantal vakantieverblijven benoemen **commerciële voordelen** als motivatiefactor: *“hierdoor kunnen we een ruimere groep gasten aantrekken” (H4) en “het is goed om meer klanten te lokken” (H7).*

#### 5.2.4 Toegankelijke aanpassingen

Sommige vakantieverblijven zijn eigenlijk **niet aangepast**, toch trachten ze hun gasten dankzij enige **organisatie** goed te ontvangen: *“er zijn hier al mensen met een beperking blijven logeren. Ze verblijven dan in de juniorsuite omwille van de ruime badkamer en inloopdouche” (H24), “we geven hen dan een 3- of 4-persoonskamer op het gelijkvloers en halen daar dan een bed weg om meer ruimte te maken. Ook de ontbijtruimte is op het gelijkvloers en de ingang is vlak” (H25), “we proberen hen altijd een kamer toe te kennen die ruim is en makkelijk bereikbaar is” (H17) en “het gelijkvloers van ons appartement is voldoende toegankelijk, we installeren daar een zetelbed en in de badkamer, naast de living, is een ruime inloopdouche” (G1).*

Er zijn ook vakantieverblijven die wel **gedeeltelijk zijn aangepast**, maar waar aan bepaalde faciliteiten ook helemaal geen toegankelijkheidsaanpassingen gebeurd zijn: *“we hebben geen specifiek aangepaste kamers volgens de regels, maar vorig jaar hebben we een stuk bijgebouwd, alle kamers daarvan hebben een ruime inloopdouche, we hebben ook brede deuren en gangen, ook een lift en alles is drempelvrij” (H9), “we hebben drie aangepaste kamers om mindervaliden te ontvangen, ook de gang en de deuren zijn breed. Maar het label vraagt meer, we moeten meer aanpassingen doen dan dat. De parking bijvoorbeeld, is niet toegankelijk” (H13) en “wij hebben een zogezegde beperkte toegankelijkheid. Er zijn bij ons brede deuren, brede gangen en wat meer ruimte” (G9).*

Vooral bij de hotels vindt de grote meerderheid dat ze al **uitgebreid aangepast zijn**: *“ik denk dat alles in orde is om mensen met een beperking te ontvangen” (V1), “we hebben een aangepaste kamer, op de parking hebben we een afzonderlijke plaats, we hebben een rolstoellift aan de achterzijde van het hotel, een lift, een receptie met een lager aanzetstuk, ... Eigenlijk alles volgens de normen. We zijn afgekeurd*



voor het toegankelijkheidslabel omwille van de te lage tafels in de ontbijtruimte en de bar” (H10), “het hotel heeft een aangepaste kamer, maar ook brede gangen zodat eventuele mensen met een rolstoel overal makkelijk bij kunnen. In de kamer is er ook een alarm, dat aan de receptie afgaat in geval van problemen. Ook de andere ruimtes zijn voldoende ruim uitgerust, zoals de lift. En het personeel is er ook altijd om te helpen”. (H12), “het restaurant, de bar, de vergaderzalen en de receptie zijn toegankelijk. Er is een ruime lift met toegang tot die delen. De fitness en hammam bevinden zich op het gelijkvloers en zijn ook toegankelijk. Er zijn aangepaste kamers, dichtbij de receptie” (H23) en “ik ben compleet in orde om mensen met een beperking te laten logeren. Ik heb brede deuren, geen drempels, veel ruimte, grote kamers, een inloopdouche, enzovoort. Ik denk dat ik alles heb, maar als er toch iets zou ontbreken, dan breng ik dat in orde. Ik kende het label niet, maar zou het heel graag krijgen!” (V2).

### 5.2.5 Nood aan zorg

Vakantieverblijven zonder toegankelijkheidslabel ervaren geen grote vraag naar verzorging en/of verpleging. Verschillende getuigen dat ze deze vraag nog niet veel kregen: “ja, maar dit komt zelden voor” (H28). Zorg wordt dan ook vaak opgevangen door de **mantelzorger**: “we hebben al groepen gehad tot 30 personen, waarvan de helft in een rolstoel zit. Die mensen hebben altijd hun partner mee, waardoor ze zelf in de nodige hulp voorzien. Dat lukt perfect!” (H9).

Wanneer het nodig is zijn de vakantieverblijven ook **erg bereid om zorg te organiseren**: “we kunnen naar een thuiszorgdienst bellen voor verzorging en moest er een dokter nodig zijn zullen we meteen handelen” (H21) en “een ouder Spaans koppel dat niet meer 100% goed te been was, wou graag Brugge bezoeken. Ze kozen voor ons hotel Dukes’ Palace. Men vroeg of het mogelijk was om elke dag verpleging en verzorging te krijgen. We regelden dit voor deze mensen. Er kwam tijdens hun verblijf elke dag iemand van het Wit-Gele Kruis” (H8).

### 5.2.6 Vraag naar toegankelijke aanpassingen in niet-toegankelijke vakantieverblijven

Alle vakantieverblijven hebben ervaring met vragen van gasten rond de toegankelijkheid. Vakantieverblijven gaan heel positief met deze vraag en de doelgroep om: “in ons hotel wordt natuurlijk iedereen geaccepteerd” (H8).

Ongeacht of het vakantieverblijf beschikt over één, meerdere of helemaal geen toegankelijke kamers, er wordt altijd **open en eerlijk gecommuniceerd**: “iedereen mag bij ons overnachten. We geven mensen altijd correcte uitleg, meestal vragen ze ook wel veel, we antwoorden altijd heel eerlijk” (H25), “wij leggen nadrukkelijk uit hoe het hotel is. De kamers zijn op het eerste en tweede verdiep en er is geen lift aanwezig, dit zeggen wij heel eerlijk tegen de gasten” (H5), “we leggen exact uit hoe de voorzieningen zijn” (H15), “we leggen uit dat we een aangepaste kamer hebben en dat we deze mensen graag ontvangen” (H26), “we hebben verschillende kamers voor mensen met beperkingen. Er zijn veel aanpassingen gebeurd, maar er is echter geen label aanwezig in het hotel. Deze mensen worden van harte ontvangen” (H17), “ik leg uit wat ik heb en wat ik niet heb, bij mensen die komen lukt het goed, ze komen ook terug” (G11) en “vooral in het hoogseizoen krijgen we mensen met een beperking over de vloer, dan zijn soms de echte toegankelijke verblijven in de omgeving volboekt. We communiceren altijd eerlijk en de mensen weten wat ze kunnen verwachten. Als de mensen beslissen om te komen zijn ze altijd heel tevreden over het verblijf bij ons” (G9).

Vakantieverblijven zonder toegankelijke kamers, geven aan open te communiceren en nooit gasten te weigeren: *“we hebben nog nooit iemand moeten weigeren. We beantwoorden vragen rond toegankelijkheid altijd heel eerlijk, mensen beseffen dan zelf ook dat wij niet het geschikte hotel voor hen zijn”* (H18). Wel doen ze regelmatig **doorverwijzingen**: *“er is altijd de mogelijkheid om hotel Ibis Brugge Centrum aan te bevelen”* (H22), *“ze worden doorverwezen”* (H12) en *“indien er mensen met beperkingen willen komen, dan verwijzen wij hen door naar de Holiday Inn Express Antwerp City-North. Dit hotel heeft wel een toegankelijkheidslabel en behoort tot dezelfde hotelgroep”* (H27) en *“als wij vragen kregen dan geven wij daar eerlijke antwoorden op. We verwijzen de mensen door naar adressen in de buurt met een toegankelijkheidslabel”* (G10).

Niet iedereen hoeft echter doorverwezen te worden. Hoewel sommige mensen een fysieke beperking hebben, kunnen ze toch nog steeds **beperkt mobiel** zijn en kunnen kleine verplaatsingen zonder rolstoel doen: *“we krijgen af en toe wel mensen met een beperking die informatie vragen. Zo’n mensen informeren zich zeer goed op voorhand. Wij communiceren altijd eerlijk. We hebben hier al enkele keren mensen met een beperking als gast ontvangen. Vanuit die ervaring heb ik geleerd dat wie in een rolstoel zit niet noodzakelijk geen pasjes kan zetten. Deze mensen hebben mits de nodige hulp zelfs de trap kunnen nemen”* (G3) en *“er komen bij mij regelmatig oudere mensen logeren die minder mobiel zijn, ik kreeg nog nooit klachten van hen. Ik heb de ervaring dat als ze zich binnenshuis kunnen verplaatsen zonder hulpmiddelen, dan kunnen ze bij ons goed terecht”* (G7).

Sommige vakantieverblijven geven ook aan dat ze mensen met een **andere vorm van beperking** zonder probleem kunnen ontvangen: *“laatst kreeg ik een blinde man over de vloer. Hij kreeg een kamer boven en dat liep perfect. We hebben een makkelijk betreedbare trap. Mits goeie ondersteuning kon die man alles zelf”* (G8) en *“wij voorzien in glutenvrije maaltijden en vermelden dat op onze site. Op die manier kunnen wij ook mensen met dit soort beperking aantrekken”* (G9).

### 5.2.7 Voordelen van toegankelijkheid en een toegankelijkheidslabel

Het kunnen garanderen van toegankelijkheid aan gasten (met een beperking) zou volgens de bevroegde vakantieverblijven zonder toegankelijkheidslabel verschillende voordelen met zich meebrengen. Deze voordelen zijn zeer gelijklopend met de voordelen die door de vakantieverblijven met label zijn aangehaald (cf. 5.1.9)

Zowat iedereen haalt opnieuw **sociale voordelen** aan. Een toegankelijk vakantieverblijf draagt er immers toe bij dat iedereen op vakantie kan gaan: *“ik zie alleen maar voordelen, iedereen kan komen, je sluit niemand uit”* (V2), *“het is belangrijk dat mensen met een beperking ergens terecht kunnen, ik apprecieer het dat vakantieverblijven dit doen”* (G4), *“je geeft mensen met een beperking meer keuzemogelijkheden wanneer zij op zoek gaan naar een geschikt hotel”* (H18), *“ik vind het een ruimer engagement naar de maatschappij toe. Eigenlijk zou iedereen die zijn zaak verbouwt hiermee rekening moeten houden”* (H2), *“je maakt duidelijk dat je geen onderscheid tussen mensen maakt, dat iedereen welkom is”* (H12), *“je spreekt alle gasten aan en niet enkel de mindervaliden. Dit geeft een goed beeld van het hotel en zeker voor de groep. Zo kunnen er ook nooit klachten komen over racisme of discriminatie”* (H20) en *“mensen met een beperking hebben evenveel recht om op reis te gaan en ergens te overnachten. Iedereen moet op dezelfde manier behandeld worden. Dat wij dat doen, zorgt bovendien voor een goed imago”* (H29).

Men verwacht duidelijk dat toegankelijkheid ook een positief effect op het **imago** heeft: *“een groter doelpubliek, goeie commentaren op reviewsites, meer appreciatie van gasten en dus een beter imago”* (H17) en *“het is goed voor de naam van ons hotel”* (H4).

Net als de vakantieverblijven met toegankelijkheidslabel, halen ook de verblijven die momenteel niet over een dergelijk label beschikken de kans op **commerciële voordelen** aan: *“uiteindelijk zorgt het ook voor inkomsten, want we ontvangen mensen die we anders zouden mislopen”* (H10), *“als je het label kan vermelden, heb je meer kans om mensen met een beperking aan te spreken, een breder publiek is altijd financieel interessant”* (G9), *“je bezetting is sowieso groter aangezien je niemand moet weigeren of doorsturen”* (H29) en *“dit kan geen reden zijn om mensen weg te sturen naar de concurrentie”* (H28) en *“het is een manier om meer mensen te bereiken en reclame te voeren”* (V2). Sommige vakantieverblijven duiden ook op het belang van toegankelijkheid voor mensen die (tijdelijk) **minder mobiel** zijn: *“je kan meer mensen aanspreken. Dikwijls komen er families bij ons, de grootouders nemen dan de kamer beneden, zij zijn vaak al wat minder te been. Die kamers op het gelijkvloers zijn dus niet alleen voor mensen met een rolstoel interessant”* (G11) en *“de hele familie kan bij ons logeren zonder dat er iemand moet thuisblijven!”* (V3).

Een toegankelijkheidslabel heeft nog een praktisch voordeel. Het zorgt immers voor een **eenduidig begrip** waardoor mensen met een beperking de toegankelijkheid van het vakantieverblijf correct kunnen inschatten: *“het zou voor veel minder mailverkeer zorgen. Wanneer er nu iemand mailt betreffende de toegankelijkheid, dan moeten we veel uitleg geven. Zo’n label zou er ook voor zorgen dat we zeker kunnen zijn dat we geschikt zijn”* (H9).

### 5.2.8 Nadelen van toegankelijkheid en een toegankelijkheidslabel

Eerder al (cf. 5.1.10) schetsten we dat vakantieverblijven met een toegankelijkheidslabel weinig nadelen kunnen opnoemen. Vakantieverblijven zonder toegankelijkheidslabel doen dit in vergelijking veel meer. Het aandeel dat geen nadelen aanhaalt is een stuk kleiner. Toch zijn er enkele, meestal zijn dit vakantieverblijven die al toegankelijkheidsaanpassingen deden: *“Hier zijn geen nadelen aan verbonden”* (H8) en *“Eigenlijk zijn er geen nadelen. Alleen dan dat je voor deze mensen misschien wat extra hulp en plaats moet voorzien, maar dat neem je er graag bij”* (H20).

Voor al het **financiële plaatje** wordt als nadelig beschouwd. De aanpassingen die nodig zijn om toegankelijkheid te garanderen kosten heel wat: *“het is financieel moeilijk haalbaar”* (H1), *“de hoge kosten die je moet doen om de kamers te vernieuwen en aan te passen aan alle vereisten”* (H22), *“financieel moet je zwaar investeren, om nog te zwijgen over de papiermolen die erbij hoort. Ik vraag me af of je die kosten en inspanningen wel kunt terugwinnen”* (G3) en *“de hoge investeringen voor allicht beperkte inkomsten, ik weet niet of het naar kosten/baten toe wel interessant zou zijn”* (G5) en *“de extra kosten maken het moeilijk om de kamers aan dezelfde prijs te verkopen”* (H17). Sommige vakantieverblijven die nu al (enkele) toegankelijkheidsaanpassingen deden, stellen dat het commercieel niet zo interessant is: *“veel meer reservaties krijgen we er niet door”* (H30) en *“op economisch vlak zijn er volgens mij geen voordelen aan”* (H23).

Daarnaast worden ook de **omvang van de werken** om de toegankelijkheidsaanpassingen te doen regelmatig als een nadeel bestempeld: *“de haalbaarheid van bepaalde aanpassingen”* (H13) en *“er is niet echt een nadeel, behalve dan dat het heel veel werk zou zijn om het hotel toegankelijk te maken”* (H17).

Ook halen enkele vakantieverblijven aan dat het niet evident is om **toegankelijkheid en een mooi interieur subtiel te verweven**: *“het esthetische in de kamers”* (H30) en *“gehandicapten zijn toch eerder nadelig. Ze vragen meer specifieke kamers, daar kan je moeilijk gewone gasten in laten overnachten”* (H14).

Een laatste nadeel houdt verband met de **algemene perceptie** van gasten en personeel tegenover mensen met een beperking. Sommige vakantieverblijven zonder toegankelijkheidslabel vrezen dat dit negatief kan zijn: *“niet iedereen kan goed met die mensen omweg. Er moet ook altijd rekening worden gehouden met hen”* (H29), *“sommige klanten hebben moeite met het omgaan met zo’n mensen”* (H4) en *“mensen met een beperking worden wel eens in het hotel raar aangekeken door andere gasten wat eigenlijk niet kan”* (H20).

## Hoofdstuk 6: Toeristisch-recreatief aanbod

Binnen de opstartnota van dit PWO-project werd gevraagd om een olijsting te maken van toeristisch recreatieve programmamogelijkheden aan de kust voor onze doelgroep. Dit gebeurde tijdens het voorjaar en de zomer van 2014. Deze lijst heeft niet de intentie van compleet te zijn, ze werd immers gesprokkeld uit gesprekken met meerdere toeristische spelers. Wel trachten we hiermee een zo volledig mogelijk overzicht bieden van wat vandaag te vinden is aan toegankelijke toeristisch-recreatieve activiteiten, attracties en bezienswaardigheden aan de kust. We zien het dan ook vooral als een eerste aanzet en ideeënbox voor mensen met een beperking die een vakantie plannen aan onze kust én als het bewijs dat de kust ook voor iedereen wel wat te bieden heeft.

### 6.1 Knokke-Heist

#### Dienst voor toerisme



of [toerisme.knokke-heist.be](http://toerisme.knokke-heist.be)

Adres: Zeedijk 660, 8300 Knokke-Heist  
Contact: 050 53 03 80 – [toerisme@knokke-heist.be](mailto:toerisme@knokke-heist.be)  
Openingstijden: dagelijks van 8u30 tot 18u  
Openbaar vervoer: bushalte aan de Elisabethlaan (bus 12)

#### Toegankelijke parkeerplaatsen in Knokke-Heist



of via [www.navigeerparkeer.be](http://www.navigeerparkeer.be)

#### Openbaar en ander vervoer



of via [www.meermobiel.be](http://www.meermobiel.be)

#### Toegankelijke restaurants en cafés in Knokke-Heist



of via [www.westkans.be/reca](http://www.westkans.be/reca)

#### Openbaar en toegankelijk sanitair

Zeedijk – Albertplein (Knokke Zoute)  
Appelzakstraat (Knokke Zoute)  
Zeedijk – Zwaluwenlaan (Knokke)  
Zeedijk – Lentelaan (Duinbergen)

Evenementenstrand (Heist)  
Vissershuldeplein (Heist)

### Natuurgebied 't Zwin & De groene wandeling



of [www.zwin.be](http://www.zwin.be)



of [www.groenehalte.be/Wandelroutes/WV\\_zwinduinen.html](http://www.groenehalte.be/Wandelroutes/WV_zwinduinen.html)

Adres: Graaf Léon Lippensdreef 8, 8300 Knokke-Heist  
Contact: 050 60 70 86 – [info@zwin.be](mailto:info@zwin.be)  
Openingstijden: dinsdag tot zondag van 9u tot 16u  
Prijs per persoon: gratis  
Toegankelijk toilet: momenteel niet aanwezig (in de toekomst wel voorzien)  
Openbaar vervoer: bushalte 'Zwinbosjes' (bus 12), raadpleeg best de website voor de werkzaamheden  
Bushalte 'Vlindertuin' (bus 12) voor de groene wandeling

#### Wat kan je beleven?

*Het Zwin is een van de bekendste natuurgebieden in ons land. Het Zwin krijgt regelmatig te kampen met overstromingen, waardoor het een uniek karakter heeft: het getijdenlandschap maakt het één van de favoriete bestemmingen bij heel wat vogels. Meer dan de helft van de vogelsoorten in België zijn waar te nemen in het Zwin, dit maakt het de 'internationale luchthaven voor vogels'. Momenteel ondergaat het Zwin een grote vernieuwingsoperatie. Bijkomend doel is om het volledige natuurgebied toegankelijk te maken voor iedereen. Het einde van deze werken is voorzien midden 2015. Tot dan is enkel de groene wandeling beschikbaar. Deze wandeling door de zwinduinen en -polders start aan de bushalte 'Vlindertuin' en is bijna volledig zelfstandig toegankelijk voor rolstoelgebruikers, maar er ging ook bijzonder veel aandacht naar toegankelijkheid voor slechtzienden en slechthorenden. De brochure van deze wandeling is te koop in het station van Knokke en Brugge, de lijnwinkels, de toeristische dienst van Knokke of is online bestelbaar.*

### Zwembad Sportoase



of via [www.sportoase.be/nl/duinenwater](http://www.sportoase.be/nl/duinenwater)

Adres: Duinenwater 43, 8300 Knokke-Heist  
Contact: 050 67 29 20 – [info.duinenwater@sportoase.be](mailto:info.duinenwater@sportoase.be)  
Openingstijden: maandag tot vrijdag van 8u tot 22u  
zaterdag, zondag en feestdagen van 8u tot 18u  
Prijs per persoon: volwassenen ouder dan 12 jaar: 12 euro  
kinderen van 3 tot en met 12 jaar: 9 euro  
mensen met een beperking: 7 euro  
55-plussers: 7 euro  
kinderen tot en met 3 jaar: 3 euro  
Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: bushalte voor het zwembad (bus 3)

#### Wat kan je beleven?

*Sportoase Duinenwater is het zwembad in Knokke. Het biedt een uitgebreid aanbod voor iedereen, met onder meer een sportbad, instructiebad, spectaculaire glijbanen, uitgebreide wellness, ... Sportoase wil maximale toegankelijkheid verzekeren voor al haar bezoekers. Daarom werden makkelijke doorgangen tot alle delen van het centrum gecreëerd, zijn de kleedhokjes en sanitaire voorzieningen voldoende uitgerust en zijn er badrolstoelen en een zwembadlift beschikbaar.*

### **Toegankelijk strand in Knokke-Heist**



- of [cultuur.knokke-heist.be/pagina/gelijke-kansen](http://cultuur.knokke-heist.be/pagina/gelijke-kansen)
- Adres: info bij Toerisme Knokke-Heist, Zeedijk 660  
vijf locaties:
- Strand van Heist, ter hoogte van de August Beernaertstraat
  - Strand van Duinbergen, ter hoogte van de Lentelaan
  - Albertstand van Knokke, ter hoogte van de Zwaluwenlaan
  - Strand van Knokke, ter hoogte van het Rubensplein en het Lichttorenplein
  - Strand van het Zoute, ter hoogte van het Albertplein
- Contact: info bij Toerisme Knokke-Heist, 050 63 03 80 – [toerisme@knokke-heist.be](mailto:toerisme@knokke-heist.be)
- Openingstijden: van maart tot en met oktober
- Prijs per persoon: gratis
- Toegankelijk toilet: niet aanwezig, er zijn wel enkele openbare toiletten (zie eerder)
- Openbaar vervoer: afhankelijk per locatie:
- Strand van Heist: kusttram, halte 'Heldenplein'
  - Strand van Duinbergen: kusttram, halte 'Duinbergen'
  - Albertstrand: bushalte 'Casino' (bus 12)
  - Strand van Knokke: bushalte 'Meerminlaan' (bus 12)
  - Strand van het Zoute: bushalte 'het Zoute' (bus 12)

### **Wat kan je beleven?**

*De gemeente Knokke-Heist voorziet op vijf locaties een verhard pad (houten loopvloeren) over het strand tot aan de hoogwaterlijn. Via twee strandhulpposten kunnen ook gratis strandrolstoelen gehuurd worden (zie hieronder).*

### **Strandrolstoelenverhuur Knokke-Heist**



- of [www.knokke-heist.be/pagina/recreatie](http://www.knokke-heist.be/pagina/recreatie)
- Adres: info bij dienst voor toerisme Knokke: Zeedijk 660  
verhuur bij strandhulppost Lichttorenplein (Knokke)  
verhuur bij strandhulppost De Raan (Heist)
- Contact: info bij dienst voor Toerisme: 050 63 03 80 – [toerisme@knokke-heist.be](mailto:toerisme@knokke-heist.be)  
strandhulppost Lichttorenplein: 050 60 46 06  
strandhulppost De Raan: 050 51 20 26
- Openingstijden: in juli en augustus: dagelijks van 11u tot 18u30
- Prijs per persoon: gratis

Toegankelijk toilet: niet aanwezig, het toegankelijk toilet van de toeristische dienst is wel vlakbij (voor strandhulppost Lichttorenplein), voor strandhulppost De Raan is dat het openbaar toegankelijk toilet aan het evenementenstrand in Heist

Openbaar vervoer: bushalte aan de Elisabethlaan (bus 12) voor strandhulppost Lichttorenplein  
kusttram, halte 'Heist Heldenplein' voor strandhulppost De Raan

#### **Wat kan je beleven?**

*In twee strandhulpposten kan een strandjutter ontleend worden om door het zachte zand tot aan en langs de vloedlijn te wandelen. Het ontlenen is gratis en gebeurt op spontane vraag.*

#### **Verhuur van rolstoelfietsen via WZC De Lindeboom**



of [www.knokke-heist.be/pagina/recreatie](http://www.knokke-heist.be/pagina/recreatie)



of [www.lindeboom.be](http://www.lindeboom.be)

Adres: Bremlaan 5, 8300 Knokke-Heist  
Contact: 050 63 36 00 – [info@lindeboom.com](mailto:info@lindeboom.com)  
Openingstijden: dagelijks, na afspraak  
Prijs per persoon: gratis  
Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: bushalte 'Kliniek Ter Linden' (bus 44)

#### **Wat kan je beleven?**

*In het woonzorgcentrum De Lindeboom in Knokke kan je, na afspraak, gratis een rolstoelfiets huren.*

#### **Fietsroute 'Beelden in de stad – Knokke en het Zoute'**



route downloaden via [www.routeyou.com/nl-nl/route/view/60795/fietsroute/beelden-in-de-stad-knokke-en-het-zoute.nl](http://www.routeyou.com/nl-nl/route/view/60795/fietsroute/beelden-in-de-stad-knokke-en-het-zoute.nl)

Adres: info: Toerisme Knokke, Zeedijk 660  
startplek: Dumortierlijn, vlakbij het Driehoeksplein  
Contact: info: Toerisme Knokke-Heist, 050 63 03 80 – [toerisme@knokke-heist.be](mailto:toerisme@knokke-heist.be)  
Prijs per persoon: gratis

#### **Wat kan je beleven?**

*De stad Knokke-Heist investeert veel in kunst. Dankzij deze fietstocht kan je dit ontdekken. De route is zo'n 17 kilometer lang en loopt over de dijk, doorheen Knokke en enkele prachtige wijken in het Zoute. Ook worden enkele natuurgebieden doorkruist.*



## 6.2 Zeebrugge

### Dienst voor toerisme



of [bezoekers.brugge.be/zeebrugge](http://bezoekers.brugge.be/zeebrugge)

Adres: Zeedijk, 8380 Zeebrugge

Contact: 050 44 46 46 – [toerisme@brugge.be](mailto:toerisme@brugge.be)

Openingstijden: *paasvakantie, pinksterweekend, juli en augustus:*  
dagelijks van 10u tot 13u30 en van 14u tot 18u

*op andere dagen* kan je terecht bij de infokantoren in Brugge: op de Markt (Historium), op het Zand (concertgebouw) of in het station

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Strandijk' (echter niet verhoogd)

### Toegankelijke parkeerplaatsen in Zeebrugge



of via [www.navigeerparkeer.be](http://www.navigeerparkeer.be)

### Openbaar en ander vervoer



of via [www.meermobiel.be](http://www.meermobiel.be)

### Toegankelijke restaurants en cafés in Zeebrugge



of via [www.westkans.be/reca](http://www.westkans.be/reca)

### Openbaar en toegankelijk sanitair

Tijdens juli en augustus ter hoogte van het Badengebouw (toegankelijk strand)

### Seafront



of [www.seafront.be](http://www.seafront.be)

Adres: Vismijnstraat 7, 8380 Zeebrugge

Contact: 050 55 14 15 – [info@seafront.be](mailto:info@seafront.be)

Opningsuren: dagelijks van 10u tot 17u (laatste ticketverkoop om 16u)

*31 december:*

van 10u tot 16 (laatste ticketverkoop om 15u)

*gesloten van 5 januari tot 23 januari 2015*

Prijs: volwassenen: 12,50 euro

60-plussers: 11 euro

mensen met een beperking: 11 euro

studenten: 11 euro  
kinderen jonger dan 12 jaar: 9 euro  
kinderen kleiner dan 1 meter: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Zeebrugge kerk' (echter niet verhoogd)

### **Wat kan je beleven?**

*Seafront is het maritieme themapark in de oude vismijn. Hier maak je kennis met het ruwe vissersbestaan en de visserij aan de hand van een doe-expo, met de Zeebrugse havengeschiedenis, een oude scheepswerf in een uniek kader en met het leven onder water aan de hand van een prachtig onderwaterdecor. Daarnaast kan je het leven in een Russische onderzeeër ten volle ervaren en ook het lichtschip West-Hinder verkennen. Kinderen kunnen zich tot slot uitleven in het nieuwe piratenparadijs.*

### **Toegankelijk strand in Zeebrugge**



Adres: of [bezoekers.brugge.be/nl/zon-zee-zorgeloos-een-toegankelijk-strand-voor-iedereen](https://bezoekers.brugge.be/nl/zon-zee-zorgeloos-een-toegankelijk-strand-voor-iedereen)  
info bij Toerisme Zeebrugge, Zeedijk  
locatie: strand ter hoogte van het Badengebouw

Contact: info bij Toerisme Zeebrugge, 050 44 46 46 – [toerisme@brugge.be](mailto:toerisme@brugge.be)  
assistentie: 0472 90 08 45

Openingstijden: 1 juli – 31 augustus:  
dagelijks van 10u30 tot 18u30

Prijs per persoon: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig, er is bovendien ook een toegankelijke douche en omkleedruimte

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Strandwijk' (echter niet verhoogd)

### **Wat kan je beleven?**

*Via het project Zon, Zee, Zorgeloos wordt ter hoogte van het Badengebouw in Zeebrugge een toegankelijk strand mogelijk gemaakt. Er is een toegankelijk toilet aanwezig, net als een toegankelijke douche en omkleedruimtes. Op het strand is een verhard pad voorzien, tot aan het water. Er kunnen ook gratis aangepaste rolstoelen voor op het strand en in het water ontleend worden. Tot slot is er ook assistentie aanwezig, bijvoorbeeld voor het maken van transfers, verzorging en het maken van een wandeling. Wie hier graag gebruik van wil maken, neemt best vooraf telefonisch contact op.*

### **Wandeling Saint-George's Day**



Adres: of via [bezoekers.brugge.be/bezienswaardigheden-en-attracties](https://bezoekers.brugge.be/bezienswaardigheden-en-attracties)  
Zeedijk, 8380 Zeebrugge

Contact: info: Toerisme Zeebrugge 050 44 46 46 – [toerisme@brugge.be](mailto:toerisme@brugge.be)

Prijs: gratis

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Zeebrugge Strandwijk' of 'Zeebrugge kerk' (beide niet verhoogd)

### **Wat kan je beleven?**

*De kilometerlange Saint-George's Day-wandeling op de westelijke havendam geeft iedereen de kans om te genieten van de bedrijvigheid in de haven. Langs de promenade bieden twee uitkijkplatforms een prachtig zicht op de omgeving. Het uitkijkplatform aan het Visserskruis – dit is een monument voor de op zee omgekomen vissers – geeft een uniek zicht op de voorhaven en het indrukwekkende laad- en losspektakel.*

Het tweede uitkijktplatform bevindt zich ter hoogte van de Zweedse Kaai, dit is echter slechts gedeeltelijk toegankelijk.

## 6.3 De Haan & Wenduine

### Dienst voor toerisme De Haan – Centrum



of [www.visitdehaan.be](http://www.visitdehaan.be)

Adres: Tramlijn Oost, 8420 De Haan

Contact: 059 24 21 34 – [toerisme@dehaan.be](mailto:toerisme@dehaan.be)

Openingstijden: *1 juli – 31 augustus:*

maandag tot en met zaterdag van 9u30 tot 13u en van 14u tot 18u

zondag van 10u tot 13u en van 14u tot 17u

*andere vakantieperiodes:*

dagelijks van 9u30 tot 12u en van 13u30 tot 17u

*1 april – 30 juni en 1 september – 31 oktober (excl. vakantieperiodes):*

dagelijks van 9u30 tot 12u en van 13u30 tot 17u

*1 november – 31 maart (excl. vakantieperiodes):*

maandag tot en met zaterdag van 9u30 tot 12u en van 14u tot 16u30

zondag van 10u tot 14u

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'De Haan aan Zee'

### Dienst voor toerisme Vosseslag



of [www.visitdehaan.be](http://www.visitdehaan.be)

Adres: Vosseslag 131, 8420 De Haan (Vosseslag)

Contact: 059 24 21 34 – [toerisme@dehaan.be](mailto:toerisme@dehaan.be)

Openingstijden: *1 juli – 31 augustus:*

dagelijks van 10u tot 12u en van 14u tot 17u

*hemelvaart- en pinksterweekend:*

dagelijks van 10u tot 13u

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Vosseslag'

### Dienst voor toerisme Wenduine



of [www.visitdehaan.be](http://www.visitdehaan.be)

Adres: Leopold II-laan, 8420 Wenduine

Contact: 050 41 24 69 – [infokantoor@wenduine.be](mailto:infokantoor@wenduine.be)

Openingstijden: *1 juli – 31 augustus:*

maandag tot en met zaterdag van 9u30 tot 13u en van 14u tot 18u

zondag van 10u tot 13u en van 14u tot 17u

*andere vakantieperiodes:*

dagelijks van 10u tot 12u en van 14u tot 16u  
1 april – 30 juni en 1 september – 30 september (excl. vakantieperiodes):  
dagelijks van 9u30 tot 12u en van 13u30 tot 17u  
1 oktober – 31 maart (excl. vakantieperiodes):  
zaterdag van 10u tot 12u en van 14u tot 16u  
zondag van 10u tot 14u

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Wenduine Molen' of 'Wenduine Centrum'

### Toegankelijke parkeerplaatsen in De Haan



of via [www.navigeerparkeer.be](http://www.navigeerparkeer.be)

### Openbaar en ander vervoer



of via [www.meermobiel.be](http://www.meermobiel.be)

### Toegankelijke restaurants en cafés in De Haan en Bredene



of via [www.westkans.be/reca](http://www.westkans.be/reca)

### Openbaar en toegankelijk sanitair

Zeedijk – Demeyhelling (Wenduine)  
Zeedijk – Leopoldlaan (De Haan)  
Strand ter hoogte van Vosseslag

### Park La Potinière



of via [www.visitdehaan.be](http://www.visitdehaan.be)

Adres: Leopoldlaan  
Contact: info via Toerisme De Haan: 059 24 21 34 – [toerisme@dehaan.be](mailto:toerisme@dehaan.be)  
Openingstijden: dagelijks open  
Prijs per persoon: gratis  
Toegankelijk toilet: niet aanwezig  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'De Haan aan Zee'

### Wat kan je beleven?

*Vernieuwd parkdomein centraal gelegen in De Haan. Er zijn diverse wandel- en sportmogelijkheden. Tijdens de zomer worden er regelmatig concerten en andere activiteiten georganiseerd aan de kiosk in het park.*

## Geitenboerderij 't Reigershof



of [www.reigershof.be](http://www.reigershof.be)

Adres: Polderstraat 4, 8420 Klemskerke  
Contact: 059 23 63 81 – [info@reigershof.be](mailto:info@reigershof.be)  
Openingstijden: woensdag, vrijdag en zaterdag van 9u tot 12u en van 14u tot 18u  
Prijs per persoon: gratis toegang, in het winkeltje variëren de prijzen  
Toegankelijk toilet: niet aanwezig  
Openbaar vervoer: niet bereikbaar met het openbaar vervoer  
leuk als tussenstop voor wie de toegankelijke fietslus wil doen

### Wat kan je beleven?

*'t Reigershof is een geitenboerderij in het pittoreske Klemskerke, het is een leuke tussenstop bij het maken van de toegankelijke fietslus (zie verder). Er is een winkeltje waar kaas, verse melk en yoghurt verkocht wordt, maar ook ijsjes en biologische sappen, wijnen en bieren zijn er verkrijgbaar. Wie langskomt kan ook een kijkje nemen bij de 250 geiten en lammetjes.*

## Toegankelijk strand in De Haan



of [www.visitdehaan.be/nl/toegankelijkheid/recreatie/toegankelijk-strand](http://www.visitdehaan.be/nl/toegankelijkheid/recreatie/toegankelijk-strand)

Adres: info bij Toerisme De Haan, Tramlijn Oost, 8420 De Haan  
locatie: Strand aan het Leopoldplein  
Contact: info bij Toerisme De Haan, 059 24 21 34 – [toerisme@dehaan.be](mailto:toerisme@dehaan.be)  
assistentie: 059 23 39 00  
Openingstijden: 1 juli – 31 augustus:  
dagelijks van 10u30 tot 18u30  
Prijs per persoon: gratis  
Toegankelijk toilet: aanwezig, er is bovendien ook een toegankelijke douche en omkleedruimte  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'De Haan aan Zee'

### Wat kan je beleven?

*Via het project Zon, Zee, Zorgeloos wordt ter hoogte van het Leopoldplein in De Haan een toegankelijk strand mogelijk gemaakt. Er zijn toegankelijke toiletten aanwezig, net als een toegankelijke douche en omkleedruimtes. Op het strand is een verhard pad voorzien, tot aan het water. Er kunnen ook gratis aangepaste rolstoelen voor op het strand en in het water ontleend worden. Tot slot is er ook assistentie aanwezig, bijvoorbeeld voor het maken van transfers, verzorging en het maken van een wandeling. Wie hier graag gebruik van wil maken neemt best vooraf telefonisch contact op.*

## Toegankelijk strand aan Vosseslag



of [www.visitdehaan.be/nl/toegankelijkheid/recreatie/toegankelijk-strand](http://www.visitdehaan.be/nl/toegankelijkheid/recreatie/toegankelijk-strand)

Adres: info bij Toerisme De Haan, Tramlijn Oost, 8420 De Haan  
locatie: Strand aan Vosseslag  
Contact: info bij Toerisme De Haan, 059 24 21 34 – [toerisme@dehaan.be](mailto:toerisme@dehaan.be)  
assistentie: 059 23 67 30

Openingstijden: 1 juli – 31 augustus:  
dagelijks van 10u30 tot 18u30

Prijs per persoon: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig, er is bovendien ook een toegankelijke douche en omkleedruimte

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Vosseslag'

#### **Wat kan je beleven?**

*Via het project Zon, Zee, Zorgeloos wordt ter hoogte van het strand van Vosseslag (De Haan) een toegankelijk strand mogelijk gemaakt. Er zijn toegankelijke toiletten aanwezig, net als een toegankelijke douche en omkleedruimtes. Op het strand is een verhard pad voorzien, tot aan het water. Er kunnen ook gratis aangepaste rolstoelen voor op het strand en in het water ontleend worden. Tot slot is er ook assistentie aanwezig, bijvoorbeeld voor het maken van transfers, verzorging en het maken van een wandeling. Wie hier graag gebruik van wil maken neemt best vooraf telefonisch contact op.*

#### **Toegankelijk strand in Wenduine**



of [www.visitdehaan.be/nl/toegankelijkheid/recreatie/toegankelijk-strand](http://www.visitdehaan.be/nl/toegankelijkheid/recreatie/toegankelijk-strand)

Adres: info bij Toerisme De Haan, Tramlijn Oost, 8420 De Haan

locatie: strand ter hoogte van de Demeyhelling

Contact: info bij Toerisme De Haan, 059 24 21 34 – [toerisme@dehaan.be](mailto:toerisme@dehaan.be)

assistentie: 050 41 23 96

Openingstijden: 1 juli – 31 augustus:  
dagelijks van 10u30 tot 18u30

Prijs per persoon: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig, er is bovendien ook een toegankelijke douche en omkleedruimte

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Wenduine Centrum'

#### **Wat kan je beleven?**

*Via het project Zon, Zee, Zorgeloos wordt ter hoogte van het strand van Vosseslag (De Haan) een toegankelijk strand mogelijk gemaakt. Er zijn toegankelijke toiletten aanwezig, net als een toegankelijke douche en omkleedruimtes. Op het strand is een verhard pad voorzien, tot aan het water. Er kunnen ook gratis aangepaste rolstoelen voor op het strand en in het water ontleend worden. Tot slot is er ook assistentie aanwezig, bijvoorbeeld voor het maken van transfers, verzorging en het maken van een wandeling. Wie hier graag gebruik van wil maken neemt best vooraf telefonisch contact op.*

#### **Erfgoedwandeling "In de voetsporen van Einstein"**



of via [www.visitdehaan.be](http://www.visitdehaan.be)

Adres: info en start: Toerisme De Haan, Tramlijn Oost

Contact: info: 059 24 21 34 – [toerisme@dehaan.be](mailto:toerisme@dehaan.be)

Prijs per persoon: 2,50 euro voor de wandelroute met informatie

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'De Haan aan Zee'

#### **Wat kan je beleven?**

*De Haan beschikt niet alleen over een uitgestrekt strand, heel wat duinen en bossen, maar ook over een elegante historische villawijk, die de naam Concesserie draagt. Hier vind je geen hoge lintbebouwing, maar*

wel authentieke villa's in kronkelende lanen, die zich slingeren door een glooiend groen duinlandschap. Via een wandeling van 4 kilometer maak je kennis met dit stukje prachtig architecturaal erfgoed.

### Toegankelijke fietslussen De Haan en Bredene, via het authentieke polderdorp Klemskerke



of [www.iedereenfietst.be](http://www.iedereenfietst.be)



of route 1 downloaden via [www.iedereenfietst.be/lussen.php](http://www.iedereenfietst.be/lussen.php)



of route 2 downloaden via [www.iedereenfietst.be/lussen.php](http://www.iedereenfietst.be/lussen.php)

Adres: info: Toerisme De Haan, Tramlijn Oost  
Contact: info: 059 24 21 34 – [toerisme@dehaan.be](mailto:toerisme@dehaan.be)  
Prijs per persoon: de routes worden gratis ter beschikking gesteld  
Fietsverhuur: *Catrysse*: tandem  
Leopoldlaan 16 (nabij knooppunt 6) – 059 23 43 77 – [rudi.catrysse@belgacom.net](mailto:rudi.catrysse@belgacom.net)  
*Fietsen André*: tandem  
Zeedijk 10 (nabij knooppunt 7) – 059 23 37 89  
*Provincie West-Vlaanderen*: 4 tandems, 2 rolstoelfietsen en 2 driewielers  
050 40 31 38 – [geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be](mailto:geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be)

### Wat kan je beleven?

*De eerste fietslus brengt je vanuit De Haan langs de kust en door het hinterland naar Bredene en terug en dit in zo'n 13 kilometer. De tweede fietslus gaat langs Bredene en De Haan tot het oude en pittoreske zeepolderdorpje Klemskerke, een tocht van zo'n 14 kilometer.*

## 6.4 Bredene

### Dienst voor toerisme



[www.uitinbredene.be](http://www.uitinbredene.be)

Adres: Kapelstraat 76, 8450 Bredene  
Contact: 059 56 19 70 – [toerisme@bredene.be](mailto:toerisme@bredene.be)  
Openingstijden: *1 juli – 31 augustus*:  
dagelijks van 9u tot 18u  
*1 september – 30 juni*:  
maandag tot en met vrijdag van 9u tot 12u15 en van 13u30 tot 17u  
zaterdag van 10u tot 12u en van 14u tot 16u  
zondag van 10u tot 12u  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Campings'

### Toegankelijke parkeerplaatsen in Bredene



of via [www.navigeerenparkeer.be](http://www.navigeerenparkeer.be)

### Openbaar en ander vervoer



of via [www.meermobiel.be](http://www.meermobiel.be)

### Toegankelijke restaurants en cafés in Bredene en De Haan



of via [www.westkans.be/reca](http://www.westkans.be/reca)

### Openbaar en toegankelijk sanitair

Strand, aan reddingspost 2 "Duingat"

Strand, aan reddingspost 3 "Astrid"

Strand, aan reddingspost 6 "De duinpan/Naaktstrand"

### Recreatiedomein De Grasduinen



of via [www.uitinbredene.be](http://www.uitinbredene.be)

Adres: Koningin Astridlaan en Zandstraat, 8450 Bredene

Contact: info via toerisme Bredene, Kapelstraat 76 – 059 56 19 70 – [toerisme@bredene.be](mailto:toerisme@bredene.be)

Openingstijden: altijd toegankelijk

Prijs per persoon: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig (sanitaire blok is enkel in juli en augustus geopend van 9u tot 18u)

Openbaar vervoer: bushalte in de Zandstraat (bus 46)

#### Wat kan je beleven?

*Het recreatiedomein De Grasduinen is 9 hectare groot en vormt een leuke afwisseling op een dagje strand. Te midden van het groene domein ligt een grote vijver, errond zijn wandel- en fietsroutes ontwikkeld, net als sportterreinen en speeltuigen.*

### Turkeynhof



of [www.heemkring-ter-cuere.be](http://www.heemkring-ter-cuere.be)

Adres: Zegelaan 42, 8450 Bredene

Contact: 059 33 08 30 – [ter.cuere@telenet.be](mailto:ter.cuere@telenet.be)

Openingstijden: *van 1 juli tot 31 augustus:*  
woensdag van 14u30 tot 16u30  
donderdag van 19u tot 21u  
zondag van 10u tot 12u30  
*van 1 september tot 30 juni:*



woensdag van 14u30 tot 16u30

zondag van 10u tot 12u30

Prijs per persoon: volwassenen: 2 euro  
kinderen van 6 tot 12 jaar: 1 euro  
kinderen jonger dan 6 jaar: gratis

Toegankelijk toilet: niet aanwezig

Openbaar vervoer: bushalte 'Frankrijlaan'

### **Wat kan je beleven?**

*Het Turkeyenhof is een heemkundig museum dat zich bevindt in een gerestaureerde polderhoeve uit 1737. Het museum biedt je een kijk op het verleden van de streek, via tentoongestelde gebruiksvoorwerpen, Gallo-Romeinse vondsten, foto's en affiches. In de zomer organiseert de toeristische dienst hier regelmatig gratis folkconcerten en volksdansavonden.*

### **Zwembad Ter polder**



of via [www.bredene.be](http://www.bredene.be)

Adres: Spuikomlaan 21, 8450 Bredene

Contact: 059 32 25 77 – [sportdienst@bredene.be](mailto:sportdienst@bredene.be)

Openingstijden: *1 juli – 31 augustus:*

maandag tot en met vrijdag van 7u30 tot 12u en van 14u tot 18u30

zaterdag van 14u tot 18u30

zondag van 9u tot 12u

*1 september – 30 juni:*

maandag, donderdag en vrijdag van 7u30 tot 9u en van 16u tot 18u30

dinsdag van 7u30 tot 9u en van 16u tot 18u

woensdag van 7u30 tot 9u en van 14u tot 18u30

zaterdag van 14u tot 18u30

zondag van 9u tot 12u

Prijs per persoon: volwassenen: 1,50 euro

kinderen: 1,25 euro

50-plussers: 1,25 euro

mensen met een beperking: 1,25 euro

in juli en augustus worden de prijzen met 25 cent verhoogd.

Toegankelijk toilet: aanwezig

Openbaar vervoer: bushalte op 250 meter (bus 9 of 46)

### **Wat kan je beleven?**

*Stedelijk zwembad met een instructiebad en groot zwembad (10 op 25 meter). Er is een doucherolstoel en tillift aanwezig.*

### **Toegankelijk strand**



of via [www.uitinbredene.be](http://www.uitinbredene.be)

Adres: info: Toerisme Bredene, Kapelstraat 76

locatie: strandpost 2, ter hoogte van Duingat (Post 2)

Contact: info: 059 56 19 70 – [toerisme@bredene.be](mailto:toerisme@bredene.be)  
Openingstijden: 1 juli – 31 augustus:  
dagelijks van 10u30 tot 18u30  
Prijs per persoon: gratis  
Toegankelijk toilet: aanwezig, er is bovendien ook een toegankelijke douche en omkleedruimte  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Bredene aan Zee' (echter niet verhoogd),  
één halte verder 'Campings' is wel verhoogd  
toegankelijke route van de kusttram naar het strand:  
[http://www.westkans.be/assets/files/TicketNaarZee\\_Bredene.pdf](http://www.westkans.be/assets/files/TicketNaarZee_Bredene.pdf)

### Wat kan je beleven?

*Via het project Zon, Zee, Zorgeloos wordt ter hoogte van het strand van Vosseslag (De Haan) een toegankelijk strand mogelijk gemaakt. Er zijn toegankelijke toiletten aanwezig, net als een toegankelijke douche en omkleedruimtes. Op het strand is een verhard pad voorzien, tot aan het water. Er kunnen ook gratis aangepaste rolstoelen voor op het strand en in het water ontleend worden. Tot slot is er ook assistentie aanwezig, bijvoorbeeld voor het maken van transfers, verzorging en het maken van een wandeling.*

### Toegankelijke fietslussen Bredene en De Haan, via het authentieke polderdorp Klemskerke



of [www.iedereenfietst.be](http://www.iedereenfietst.be)



of route 1 downloaden via [www.iedereenfietst.be/lussen.php](http://www.iedereenfietst.be/lussen.php)



of route 2 downloaden via [www.iedereenfietst.be/lussen.php](http://www.iedereenfietst.be/lussen.php)

Adres: info: Toerisme Bredene, Kapelstraat 76  
Contact: info: 059 56 19 70 – [toerisme@bredene.be](mailto:toerisme@bredene.be)  
Prijs per persoon: de routes worden gratis ter beschikking gesteld  
Fietsverhuur: *Fietsen Heidi Pinte*: tandem, tandem met stuur achteraan en elektrische fiets  
Kapelstraat 163 (tussen knooppunten 3 en 5) – 059 32 39 12 – [heidipinte@gmail.com](mailto:heidipinte@gmail.com)  
In de Haan: *Cattrysse*: tandem  
Leopoldlaan 16 (nabij knooppunt 6) – 059 23 43 77 – [rudi.cattrysse@belgacom.net](mailto:rudi.cattrysse@belgacom.net)  
In de Haan: *Fietsen André*: tandem  
Zeedijk 10 (nabij knooppunt 7) – 059 23 37 89  
*Provincie West-Vlaanderen*: 4 tandems, 2 rolstoelfietsen en 2 driewielers  
050 40 31 38 – [geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be](mailto:geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be)

### Wat kan je beleven?

*De eerste fietslus brengt je vanuit De Haan langs de kust en door het hinterland naar Bredene en terug en dit is zo'n 13 kilometer. De tweede fietslus gaat langs Bredene en De Haan tot het oude en pittoreske zeepolderdorpje Klemskerke, een tocht van zo'n 14 kilometer.*

## 6.5 Blankenberge

### Dienst voor toerisme



of via [www.blankenberge.be](http://www.blankenberge.be)  
Adres: Koning Leopold III-plein, 8370 Blankenberge  
Contact: 050 41 22 27 – [toerisme@blankenberge.be](mailto:toerisme@blankenberge.be)  
Openingstijden: *1 juli – 31 augustus:*  
dagelijks van 9u tot 19u  
*1 juni tot 30 juni en 1 september tot 30 september:*  
dagelijks van 9u tot 11u45 en van 13u30 tot 17u  
*1 oktober tot 31 maart:*  
maandag tot en met zaterdag van 9u tot 11u45 en van 13u30 tot 17u  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Station'

### Toegankelijke parkeerplaatsen in Blankenberge



of via [www.navigeerparkeer.be](http://www.navigeerparkeer.be)

### Openbaar en ander vervoer



of via [www.meermobiel.be](http://www.meermobiel.be)

### Toegankelijke restaurants en cafés in Blankenberge



of via [www.westkans.be/reca](http://www.westkans.be/reca)

### Openbaar en toegankelijk sanitair

Pier  
Leopoldpark

### Sea Life Centre



of [www.sealife.be](http://www.sealife.be)  
Adres: Koning Albert I-laan 116, 8370 Blankenberge  
Contact: 050 42 43 00 – [info@sealife.be](mailto:info@sealife.be)  
Openingstijden: *van 27 juni tot 30 augustus:*  
maandag tot vrijdag van 10u tot 21u (laatste ticketverkoop om 20u)  
zaterdag en zondag van 10u tot 19u (laatste ticketverkoop om 18u)  
*van 4 april tot 26 juni en van 31 augustus tot 8 november:*

dagelijks van 10u tot 18u (laatste ticketverkoop om 17u)  
van 9 november tot 3 april:

dagelijks van 10u tot 17u (laatste ticketverkoop om 16u)

Prijs per persoon: volwassene: 17 euro (aan de kassa) of 14,50 euro (online aankopen)  
kinderen tussen 3 en 12 jaar: 13,50 euro  
ook familieticketten beschikbaar

Toegankelijk toilet: aanwezig, maar te klein

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Sealife-Floreal' (deze halte is echter niet verhoogd)

### Wat kan je beleven?

*In het Sea Life Centre maak je een boeiende ontdekkingsreis door de mysterieuze onderwaterwereld. In meer dan 50 aquaria is het wonderlijke onderwaterleven van de Amazonerivier tot de Noordzee te zien. Je vindt er onder meer spectaculaire haaien in de haaietunnel, beruchte piranha's, zeepaardjes en zeeschildpadden. Buiten maak je dan weer kennis met pinguïns, otters en zeeleeuwen. Sea Life is bovendien internationaal bekend voor de opvang van aangespoelde zeehonden.*

### Serpentarium



of [www.serpentarium.be](http://www.serpentarium.be)

Adres: Zeedijk 146, 8370 Blankenberge  
Contact: 050 42 31 62 – [info@serpentarium.be](mailto:info@serpentarium.be)  
Openingstijden: 1 juli tot en met 31 augustus:

dagelijks van 10u en 19u30

1 april tot en met 30 juni en 1 september tot en met 30 september:

dagelijks van 10u tot 18u30

andere maanden:

afwijkende openingsuren, zie website

Prijs per persoon: volwassene: 10 euro  
60-plussers: 8 euro  
studenten tussen 18 en 25 jaar: 8 euro  
personen met een beperking en hun begeleider: 8 euro  
kinderen jonger dan 12 jaar en groter dan 1 meter: 8 euro  
kinderen kleiner dan 1 meter: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Station'

### Wat kan je beleven?

*In het Serpentarium maak je kennis met de mysterieuze wereld van de reptielen. Tussen grote rotswanden, tropische planten en prachtige regenvallen ontmoet je de meest exotische dieren. Wie weet kom je wel oog in oog te staan met de zwarte mamba, de koningin van de gifslangen. Alle dieren zijn heel goed zichtbaar, zodat je het gevoel hebt echt in de jungle te zitten. In juli en augustus kan je bovendien zelf slangen aaien!*

### Zuivelmuseum



of [www.zuivelmuseum.be](http://www.zuivelmuseum.be)

Adres: Brugsesteenweg 68, 8370 Blankenberge  
Contact: 050 41 18 75 – [info@zuivelmuseum.be](mailto:info@zuivelmuseum.be)  
Openingstijden: 1 juli tot en met 31 augustus:  
dinsdag tot en met zondag van 13u30 tot 17u  
Prijs per persoon: volwassene: 3 euro  
kinderen jonger dan 6 jaar: gratis  
Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: bushalte 'Autokerkhof' (bus 33) of kusttram, halte 'Station'

### **Wat kan je beleven?**

*In het Zuivelmuseum wandel je door de geschiedenis van de zuivelindustrie in Vlaanderen en Nederland. Je komt onder meer te weten hoe melk enkele eeuwen terug vervaardigd werd, hoe de melkboer zijn producten verkocht, hoe gezond melk is, hoe boter en kaas geproduceerd worden, ...*

### **Belle Epoquemuseum**



of [www.belle.époque.blankenberge.be](http://www.belle.époque.blankenberge.be)

Adres: Elisabethstraat 24, 8370 Blankenberge  
Contact: 050 42 87 41– [belle.époque@blankenberge.be](mailto:belle.époque@blankenberge.be)  
Openingstijden: 1 juli tot en met 31 augustus:  
dinsdag tot en met zondag van 14u tot 18u (laatste ticketverkoop om 17u30)  
1 september tot en met 30 juni:  
dinsdag tot en met zondag van 14u tot 17u (laatste ticketverkoop om 16u30)  
Prijs per persoon: volwassene: 4 euro  
55-plussers: 2,50 euro  
jongeren tot 26 jaar: 2,50 euro  
mensen met een beperking en hun begeleider: 1,50 euro  
kinderen tot 6 jaar: gratis  
Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Station'

### **Wat kan je beleven?**

*Blankenberge ontwikkelde zich in de loop van de 19de eeuw van eenvoudig vissersdorpje tot mondaine badplaats. In die tijd, de belle époque, werd het een belangrijke badstad die de nationale en internationale jetset kon aantrekken. Het Belle Epoquemuseum, ondergebracht in drie belle époquevillas, is interactief en vertelt via affiches, postkaarten, spelletjes, kledingstukken, foto's en filmpjes het nostalgisch verhaal van deze glorieperiode.*

### **Wellness bloso-omnisportcentrum**



of [www.blososauna.be](http://www.blososauna.be)

Adres: Koning Boudewijnlaan 15bis, 8370 Blankenberge  
Contact: 050 43 52 60 – [blankenberge@bloso.be](mailto:blankenberge@bloso.be)  
Openingstijden: *zwembad*:  
dinsdag, donderdag en vrijdag van 8u tot 15u  
woensdag van 8u tot 14u

sauna:

dinsdag tot en met zaterdag van 15u tot 23u

zondag van 15u tot 21u

Prijs per persoon: volwassenen: 17,10 euro (zwembad & sauna) of 2,30 euro (per 45 min. zwemmen)  
kinderen tot 14 jaar: 12,20 euro (zwembad & sauna) of 1,90 euro (45 min. zwemmen)  
voordeeltarieven via meerbeurtenkaarten en voor grote gezinnen

Toegankelijk toilet: aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Station'

### Wat kan je beleven?

*Het wellnesscentrum van het blososportcentrum beschikt over een zwembadgedeelte en saunagedeelte, met diverse sauna's, zowel binnen als buiten, en jacuzzi. De wellness is volledig toegankelijk voor mensen met een motorische beperking. Zo zijn er badrolstoelen aanwezig, tilliften, rolstoeltoegankelijke saunacabines, klapzitjes in de doucheruimtes, ...*

### Toegankelijk strand in Blankenberge



of via [www.blankenberge.be](http://www.blankenberge.be)

Adres: info bij toerisme Blankenberge, Koning Leopold III-plein

locatie: strand ter hoogte van de Charlierhelling

Contact: info bij Toerisme Blankenberge, 050 41 22 27 – [toerisme@blankenberge.be](mailto:toerisme@blankenberge.be)

Openingstijden: tijdens de zomermaanden

Prijs per persoon: gratis

Toegankelijk toilet: niet aanwezig, er is wel een openbaar toegankelijk toilet ter hoogte de pier

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Pier' (niet verhoogd)

één halte verder 'station' is wel verhoogd

toegankelijke route van de kusttram naar het strand:

[http://www.westkans.be/assets/files/TicketNaarZee\\_Blankenberge.pdf](http://www.westkans.be/assets/files/TicketNaarZee_Blankenberge.pdf)

### Wat kan je beleven?

*De gemeente Blankenberge voorziet op een verhard pad (houten constructie), over het strand tot aan de hoogwaterlijn ter hoogte van de Charlierhelling. Op de dijk zijn hierover signalisatieborden terug te vinden. Via de toeristische dienst en de strandhulppost kunnen ook strandrolstoelen gehuurd worden (zie hieronder).*

### Strandrolstoelenverhuur Blankenberge



of via [www.blankenberge.be](http://www.blankenberge.be)

Adres: info bij dienst voor toerisme Blankenberge: Koning Leopold III-plein

EHBO-lokaal van de reddingsdiensten op het strand

Contact: info bij dienst voor Toerisme: 050 41 22 27 – [toerisme@blankenberge.be](mailto:toerisme@blankenberge.be)

EHBO-lokaal: 050 41 37 17 of 050 41 25 55

Openingstijden: EHBO-lokaal van de reddingsdiensten (vanaf 18 mei):

dagelijks van 10u tot 18u30

Prijs per persoon: gratis

Toegankelijk toilet: niet aanwezig, er is wel een openbaar toegankelijk toilet ter hoogte van de pier

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Station'

### Wat kan je beleven?

*Bij de reddingsdienst, aan de EHBO-post op het strand, worden gratis strandrolstoelen verhuurd.*

### Toegankelijke fietslussen Blankenberge



of [www.iedereenfietst.be](http://www.iedereenfietst.be)



of route 1 downloaden via [www.iedereenfietst.be/lussen.php](http://www.iedereenfietst.be/lussen.php)



of route 2 downloaden via [www.iedereenfietst.be/lussen.php](http://www.iedereenfietst.be/lussen.php)

Adres: info: Toerisme Blankenberge, Koning Leopold III-plein, 8370 Blankenberge

Contact: 050 41 22 27 – [toerisme@blankenberge.be](mailto:toerisme@blankenberge.be)

Prijs per persoon: de routes wordt gratis ter beschikking gesteld

Fietsverhuur: *Chez le brusseleer*: tandem

Vanderstichelenestraat 27 (tussen knooppunten 9 & 31) – 050 41 47 40

*Lievens Henk*: tandem en elektrische fiets

Kerkstraat 124 (tussen knooppunten 31 & 32) – 050 41 42 84 – [info@lievenshenk.be](mailto:info@lievenshenk.be)

*Provincie West-Vlaanderen*: 4 tandems, 2 rolstoelfietsen en 2 driewielers

050 40 31 38 – [geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be](mailto:geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be)

### Wat kan je beleven?

*Twee fietslussen door Blankenberge en het hinterland. De ene route is zo'n 33 kilometer lang, de andere 17. Je kan zelf kiezen waar je start.*

## 6.6 Oostende

### Dienst voor toerisme



of [www.visitoostende.be](http://www.visitoostende.be)

Adres: Monacoplein 2, 8400 Oostende

Contact: 059 70 11 99 – [info@visitoostende.be](mailto:info@visitoostende.be)

Openingstijden: *1 juli – 31 augustus*:

dagelijks van 9u tot 19u

*1 april – 30 juni en 1 september – 11 november*:

dagelijks van 10u tot 18u

*12 november – 31 maart*:

dagelijks van 10u tot 17u30

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Marie-Joséplein' (niet verhoogd), één halte verder 'Koninginnelaan' is wel verhoogd

### Toegankelijke parkeerplaatsen in Oostende



of via [www.navigeerparkeer.be](http://www.navigeerparkeer.be)

### Openbaar en ander vervoer



of via [www.meermobiel.be](http://www.meermobiel.be)

### Toegankelijke restaurants en cafés in Oostende



of via [www.westkans.be/reca](http://www.westkans.be/reca)

### Openbaar en toegankelijk sanitair

Montgomerykaai ter hoogte van het Klein Strand  
Albert I Promenade ter hoogte van de IJzerstraat (ondergronds)  
Albert I Promenade ter hoogte van de Parijsstraat (ondergronds)  
Kapellebrug

### Noordzeeaquarium



of via [www.visitoostende.be](http://www.visitoostende.be)

Adres: Visserskaai, 8400 Oostende

Contact: 059 50 08 76

Openingstijden: *1 juli – 31 augustus:*

maandag tot en met vrijdag van 10u tot 17u30

zaterdag, zondag en feestdagen van 10u30 tot 13u en van 13u30 tot 17u30

*1 april – 30 juni en 1 september – 30 september:*

maandag tot en met vrijdag van 10u30 tot 12u30 en van 13u tot 17u

zaterdag, zondag en feestdagen van 10u30 tot 13u en van 13u30 tot 17u30

*1 oktober – 30 maart:*

zaterdag, zondag en feestdagen van 10u30 tot 13u en van 13u30 tot 17u30

Prijs per persoon: volwassenen: 2 euro

studenten: 1 euro

kinderen tussen 4 en 14 jaar: 1 euro

kinderen jonger dan 4 jaar: gratis

Toegankelijk toilet: niet aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Station'

### Wat kan je beleven?

*In het Noordzeeaquarium maak je kennis met de rijke diversiteit aan planten en dieren uit onze eigen zeeën. In verschillende aquaria leven meer dan 60 soorten zeevissen, kreeftachtigen, weekdieren en*



zeanemonen. Daarnaast bevat het museum ook een collectie fossielen, schelpen en gedroogde en opgezette zeedieren.

### Fort Napoleon



of [www.fortnapoleon.be](http://www.fortnapoleon.be)

Adres: Vuurtorenweg, 8400 Oostende  
Contact: 059 32 00 48 – [info-fort@fort-napoleon.be](mailto:info-fort@fort-napoleon.be)  
Openingstijden: *1 juli – 31 augustus:*  
dagelijks van 10u tot 12u en van 13u tot 18u  
*1 april – 30 juni en 1 september – 31 oktober:*  
woensdag tot en met zondag van 10u tot 17u  
*1 november – 31 maart (excl. schoolvakanties):*  
donderdag van 13u tot 17u  
zaterdag en zondag van 10u tot 17u  
*1 november – 31 maart (schoolvakanties):*  
dagelijks van 10u tot 17u

Prijs per persoon: volwassenen: 6 euro  
studenten: 5 euro  
senioren: 5 euro  
kinderen tussen 6 en 12 jaar: 2 euro  
kinderen jonger dan 6 jaar: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Duin en Zee'

of de veerdienst vanaf de visserskaai (zie hieronder): tramhalte 'Station'

### Wat kan je beleven?

*In de duinen van Oostende ligt het indrukwekkende Fort Napoleon, één van de bekendste bezienswaardigheden die de stad rijk is. Het fort, dat dateert uit de tijd van Napoleon, werd gedurende vele jaren gebruikt als verdedigingspost en is vandaag nog steeds het bewijs van het belang van Oostende als vestingstad in het verleden. De volledige site en tentoonstellingsruimte is toegankelijk, met uitzondering van het dakterras.*

### Veerdienst naar Fort Napoleon



of via [www.visitoostende.be](http://www.visitoostende.be)

Adres: Visserskaai, ter hoogte van het Noordzeeaquarium  
Contact: info via toerisme Oostende: Monacoplein 2 – 059 70 11 99 – [info@visitoostende.be](mailto:info@visitoostende.be)  
Openingstijden: *1 april – 30 september:*  
dagelijks van 6u30 tot 10u, van 10u30 tot 18u30 en van 19u tot 21u  
laatste overzet aan de Visserskaai om 20u40 en in omgekeerde richting om 20u50  
*1 oktober – 31 maart:*  
dagelijks van 7u45 tot 13u en van 13u30 tot 18u15  
laatste overzet aan de Visserskaai om 17u55 en in omgekeerde richting om 18u05

Prijs per persoon: gratis

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Station'

### **Wat kan je beleven?**

*Veerboot die bezoekers overzet van de visserskaai (centrum) naar het oosten vak Oostende, namelijk Fort Napoleon. Het is een leuke manier om je naar dit stukje historisch erfgoed te verplaatsen.*

### **MuZee**



of [www.muze.be](http://www.muze.be)

Adres: Romestraat 11, 8400 Oostende

Contact: 059 50 81 18 – [info@muze.be](mailto:info@muze.be)

Openingstijden: dinsdag tot en met zondag van 10u tot 18u  
*uitzondering: 24 december – 31 december:*  
dinsdag tot en met zondag van 10u tot 17u

Prijs per persoon: volwassenen: 5 euro  
55-plussers: 4 euro  
jongeren van 13 tot en met 26 jaar: 1 euro  
kinderen tot en met 12 jaar: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Station'

### **Wat kan je beleven?**

*Muzee is hét kunstmuseum aan de Belgische kust. Het museum brengt een mooi overzicht van de moderne en hedendaagse Belgische kunst van 1850 tot nu. Er zijn onder meer werken van James Ensor en Roger Raveel terug te vinden.*

### **Provinciedomein Raversyde**



of [www.raversyde.be](http://www.raversyde.be)

Adres: Nieuwpoortsesteenweg 636, 8400 Oostende

Contact: 059 70 22 85 – [info@raversyde.be](mailto:info@raversyde.be)

Openingstijden: 21 maart – 15 november (schoolvakanties):  
dagelijks van 10u30 tot 18u  
21 maart – 15 november (buiten de schoolvakanties):  
maandag tot en met vrijdag van 10u30 tot 17u  
zaterdag, zondag en feestdagen van 10u30 tot 18u

Prijs per persoon: volwassenen: 8 euro (Atlantikwall) of 6 euro (Anno 1465) of 10 euro voor beide  
reductietarief: 6 euro (Atlantikwall) of 5 euro (Anno 1465) of 8 euro voor beide  
kinderen tot 12 jaar: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig (in cafetaria de walrave)

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Domein Raversyde' (niet verhoogd),  
één halte verder 'De Greefplein' is wel verhoogd

### **Wat kan je beleven?**

*Domein Raversyde bestaat uit meerdere onderdelen. "De Atlanticwall", een geheel van bunkers en loopgraven uit de Eerste en Tweede Wereldoorlog, is niet toegankelijk. In het memoriaal kan je wel een*

*film over deze historische verdedigingsmuur bekijken. Het "Anno 1465" is wel toegankelijk. Op deze middeleeuwse archeologische site, één van de best bestudeerde in Europa, vind je vier gereconstrueerde vissershuisen waar je de sfeer van het 15<sup>de</sup> eeuwse vissersleven opsnuiven. Het laatste onderdeel "Memoriaal Prins Karel" doet herinneren aan de periode waarin de prins-regent op het domein verbleef. De benedenverdieping hiervan is ook toegankelijk.*

### **Explorado Family Adventure Science Park**



of [www.explorado-oostende.be](http://www.explorado-oostende.be)

Adres: Fortstraat 128b, 8400 Oostende  
Contact: 059 70 00 01 – [info@explorado-oostende.br](mailto:info@explorado-oostende.br)  
Openingstijden: varieert van periode tot periode, best online controleren vooraf tijdens de zomervakantie dagelijks geopend, telkens van 10u tot 18u  
Prijs per persoon: volwassenen: 14,95 euro (of 13,95 euro online)  
mensen met een beperking: 12,95 euro  
studenten: 12,95 euro  
55-plussers: 12,95 euro  
kinderen tussen 4 en 12 jaar: 11,95 euro (of 10,95 euro online)  
ook familieticketten beschikbaar

Toegankelijk toilet: aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Duin en Zee'

#### **Wat kan je beleven?**

*Het Explorado Family Adventure Science Park is een gloednieuwe attractie in Oostende (opening vond plaats in mei 2014). Het is een avonturen- en wetenschapspark waarin spectaculaire attracties gecombineerd worden met een leerrijke doe-tentoonstelling, met als doel bezoekers de boeiende kant van de wetenschap te laten zien. Door zelf te doen, te experimenteren en te ervaren krijgt elke bezoeker de kans om heel wat bij te leren.*

### **Kursaal Oostende**



of [www.kursaaloostende.be](http://www.kursaaloostende.be)

Adres: Westhelling 1, 8400 Oostende  
Contact: 059 32 00 12 – [info@kursaaloostende.be](mailto:info@kursaaloostende.be)  
Openingstijden: zie kalender website  
Prijs per persoon: voorstellingen zijn betalend, variabele prijzen, zie website  
Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Marie-Joséplein' (niet verhoogd), één halte verder 'Koninginnelaan' is wel verhoogd

#### **Wat kan je beleven?**

*Al sinds de negentiende eeuw komen mensen naar het Kursaal van Oostende om zich te ontspannen. Het gebouw werd al regelmatig gerenoveerd en uitgebreid. Vandaag kunnen in de concertzaal meer dan 2000 bezoekers plaatsnemen. De kalender is zeer divers, behalve muzikoptredens vindt er ook regelmatig dans, comedy, theater en musical plaats. Het Kursaal kan uitpakken met heel wat bekende nationale sterren, maar ook met heel wat internationale topvetten en producties.*

## Bowlingpaleis



of [www.bowlingpaleis.be/oostende](http://www.bowlingpaleis.be/oostende)  
Adres: Steensedijk 186, 8400 Oostende  
Contact: 058 56 06 46 – [info.oostende@bowlingpaleis.be](mailto:info.oostende@bowlingpaleis.be)  
Openingstijden: maandag van 17u tot 23u  
woensdag en zondag van 13u tot 23u  
vrijdag vanaf 17u  
zaterdag vanaf 13u  
Prijs per persoon: maandag en woensdag: 4 euro per spel  
vrijdag, zaterdag en zondag: 4,50 euro per spel  
Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: bushalte aan Villa Aqua

### Wat kan je beleven?

*Klassieke bowling met 16 volautomatische bowlingbanen. Wie wil kan gebruik maken van de bowlingramp. Er is bovendien een fonduerrestaurant aanwezig.*

## Toegankelijk strand in Oostende (Diksmuideweg)



of [www.visitoostende.be/nl/toegankelijk-strand/470](http://www.visitoostende.be/nl/toegankelijk-strand/470)  
Adres: info bij Toerisme Oostende, Monacoplein 2, 8400 Oostende  
locatie: strand aan de Diksmuidestraat  
Contact: info bij Toerisme Oostende, 059 70 11 99 – [info@visitoostende.be](mailto:info@visitoostende.be)  
assistentie: 0491 50 54 33  
Openingstijden: 1 juli – 31 augustus:  
dagelijks van 10u30 tot 18u30  
Prijs per persoon: gratis  
Toegankelijk toilet: aanwezig, er is bovendien ook een toegankelijke douche en omkleedruimte  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Ravelingen'

### Wat kan je beleven?

*Via het project Zon, Zee, Zorgeloos wordt ter hoogte van de Diksmuideweg in Oostende een toegankelijk strand mogelijk gemaakt. Er zijn toegankelijke toiletten aanwezig, net als een toegankelijke douche en omkleedruimtes. Op het strand is een verhard pad voorzien, tot aan het water. Er kunnen ook gratis strandrolstoelen ontleend worden waarmee je op het strand en in het water kan gaan. Tot slot is er ook assistentie aanwezig, bijvoorbeeld voor het maken van transfers, verzorging en het maken van een wandeling. Wie hier graag gebruik van wil maken neemt best vooraf telefonisch contact op.*

## Toegankelijk strand in Oostende (Venetiaanse gaanderijen)



of [www.visitoostende.be/nl/toegankelijk-strand/470](http://www.visitoostende.be/nl/toegankelijk-strand/470)  
Adres: info bij Toerisme Oostende, Monacoplein 2, 8400 Oostende  
locatie: strand aan de Parijsstraat, dit is ter hoogte van de Venetiaanse gaanderijen

Contact: info bij Toerisme Oostende, 059 70 11 99 – [info@visitoostende.be](mailto:info@visitoostende.be)  
Openingstijden: tijdens de zomermaanden  
Prijs per persoon: gratis  
Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Koninginnelaan'  
toegankelijke route van de Kusttram naar het strand:  
[http://www.westkans.be/assets/files/TicketNaarZee\\_Oostende\\_Koninginnelaan.pdf](http://www.westkans.be/assets/files/TicketNaarZee_Oostende_Koninginnelaan.pdf)

### Wat kan je beleven?

*Ter hoogte van de Parijsstraat, aan de Venetiaanse gaanderijen, voorziet de stad Oostende een verhard pad van aan de dijk tot het water.*

### Erfgoedwandeling door Oostende



of wandeling downloaden via [www.westkans.be/assets/files/Ostend\\_fl.pdf](http://www.westkans.be/assets/files/Ostend_fl.pdf)

Adres: Info: Toerisme Oostende, Monacoplein 2  
Contact: Info: 059 70 11 99– [info@visitoostende.be](mailto:info@visitoostende.be)  
Prijs per persoon: gratis  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Marie-Joséplein' (niet verhoogd),  
één halte verder 'Koninginnelaan' is wel verhoogd

### Wat kan je beleven?

*Deze historische erfgoedwandeling van 5,5 kilometer doorheen Oostende vormt een mooie eerste kennismaking met de stad. De route werd volledig vernieuwd en werd via klinknagels in de grond bewegwijzerd.*

### Toegankelijke fietslus Oostende (Oudenburg)



of [www.iedereenfietst.be](http://www.iedereenfietst.be)



of route downloaden via [www.iedereenfietst.be/lussen.php](http://www.iedereenfietst.be/lussen.php)

Adres: info: Toerisme Oostende, Monacoplein 2  
Contact: info: 059 70 11 99 – [info@visitoostende.be](mailto:info@visitoostende.be)  
Prijs per persoon: de route wordt gratis ter beschikking gesteld  
Fietsverhuur: *Fietsen Dirk*: tandems en elektrische fiets  
Zeedijk 153, A (tussen knooppunten 52 & 1) – 059 80 63 48 – [dirk.harteel@skynet.be](mailto:dirk.harteel@skynet.be)  
*Gino Carts & Bikes*: tandems, elektrische fiets  
Kemmelbergstraat 40 (tussen knooppunten 52 & 2) – 059 50 06 23 – [info@ginocarts.be](mailto:info@ginocarts.be)  
*Kurioosa*: tandem  
Zeedijk 92 A (tussen knooppunten 52 & 1) – 059 80 78 00  
*Linda carts*: tandem  
Albert I Promenade 28 (tussen knooppunten 52 & 2) – 059 51 70 39 -  
[verhuringenlinda@skynet.be](mailto:verhuringenlinda@skynet.be)  
*Nico Karts*: tandem en elektrische fiets  
Albert I Promenade 44 (tussen knooppunten 52 & 1) – 059 23 34 81 - [info@nicokarts.be](mailto:info@nicokarts.be)

*Sandra Strandfietsen: tandems en go-carts*  
Albert I Promenade 16 (tussen knooppunten 52 & 2) – 0478 60 79 12  
Provincie West-Vlaanderen: 4 tandems, 2 rolstoelfietsen en 2 driewielers  
050 40 31 38 – [geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be](mailto:geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be)

### **Wat kan je beleven?**

*De Zeedijk vormt een heel mooi parcours om langs te fietsen of te gocarten, bovendien kom je zo de beroemde Koninklijke Gaanderijen tegen. Daarnaast is er een toegankelijke fietslus uitgestippeld van zo'n 7 kilometer, die je laat kennismaken met de streek rond Oudenburg, een dorp in het hinterland van Oostende.*

## **6.7 Middelkerke**

### **Dienst voor toerisme Middelkerke**



of [www.toerismemiddelkerke.be](http://www.toerismemiddelkerke.be)

Adres: Joseph Casselaan 1, 8430 Middelkerke  
Contact: 059 30 03 68 – [toerisme@middelkerke.be](mailto:toerisme@middelkerke.be)  
Openingstijden: *1 juli – 31 augustus:*  
dagelijks van 9u tot 18u  
*1 september – 30 juni:*  
dinsdag tot en met zondag 9u30 tot 12u en 13u30 tot 17u  
ook open op maandag tijdens vakanties, verlengde weekends en feestdagen  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'De Greefplein'

### **Dienst voor toerisme Westende**



of [www.toerismemiddelkerke.be](http://www.toerismemiddelkerke.be)

Adres: Henri Jasparlaan 173, 8434 Westende  
Contact: 059 31 91 28 – [toerisme@middelkerke.be](mailto:toerisme@middelkerke.be)  
Openingstijden: *1 juli – 31 augustus:*  
dagelijks van 9u tot 18u  
*paasvakantie tot 30 juni en 1 tot 30 september:*  
dinsdag tot en met zondag 9u30 tot 12u en 13u30 tot 17u  
ook open op maandag tijdens vakanties, verlengde weekends en feestdagen  
*1 oktober – paasvakantie:*  
weekends, vakantieperiodes, verlengde weekends en feestdagen van 9u30 tot 12u en van 13u30 tot 17u  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Westende-Bad'

### **Toegankelijke parkeerplaatsen in Middelkerke**



of via [www.navigereenparkeer.be](http://www.navigereenparkeer.be)

### Openbaar en ander vervoer



of via [www.meermobiel.be](http://www.meermobiel.be)

### Toegankelijke restaurants en cafés in Middelkerke



of via [www.westkans.be/reca](http://www.westkans.be/reca)

### Openbaar en toegankelijk sanitair

Cultureel Centrum De branding (Middelkerke)  
Gemeentelijk park (Middelkerke)  
Marktplaats (Middelkerke)  
Toeristische dienst en museum Kusthistories (Middelkerke)  
Henri Jasparlaan (Westende)  
Lombardsijdelaan (Westende)  
Oorlogsinvalidenlaan (Westende)  
Westendelaan (Westende)  
Zeedijk – Hotel Sint-Laurein (Westende)  
Zeedijk – Louis Logierlaan (Westende)

### Museum kusthistories



of [www.kusthistories.be](http://www.kusthistories.be)

Adres: Joseph Casselaan 1, 8430 Middelkerke

Contact: 059 30 03 68 – [museum@middelkerke.be](mailto:museum@middelkerke.be)

Openingstijden: *1 juli – 31 augustus:*  
dinsdag tot en met zondag van 9u tot 18u  
*1 september – 30 juni:*  
dinsdag tot en met zondag 9u30 tot 12u en 13u30 tot 17u

Prijs per persoon: volwassene: 2 euro  
kinderen jonger dan 12 jaar: 1 euro  
senioren: 1 euro

Toegankelijk toilet: aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'De Greefplein'

### Wat kan je beleven?

*In het museum Kusthistories wordt de geschiedenis van het Vlaamse kusttoerisme tentoongesteld. Vroeger was vakantie aan de kust helemaal niet zo evident, je maakt dan ook kennis met het eerste elitaire kusttoerisme, dat evolueerde tot het hedendaagse massatoerisme. In het museum ontdek je onder meer*

*oude badmode, retro souvenirs, een oude tram, architectuur van toen, ... Leuk om even bij stil te staan!  
Opmerking: niet alle expositieruimtes zijn even toegankelijk (voldoende breed).*

### Zwembad Duinenbad



of [www.middelkerke.be/zwembad](http://www.middelkerke.be/zwembad)  
Adres: Populierenlaan 20, 8430 Middelkerke  
Contact: 059 30 17 78 – [duinenbad@middelkerke.be](mailto:duinenbad@middelkerke.be)  
Openingstijden: *paasvakantie, juli en augustus:*  
maandag tot vrijdag van 9u tot 19u30  
zaterdag en zondag van 9u tot 18u  
*andere periodes:*  
dagelijks open, maar uren variëren van periode tot periode, best online controleren vooraf  
Prijs per persoon: volwassene: 2,30 euro  
mensen met een beperking: 1 euro  
kinderen/jongeren tussen 3 en 16 jaar: 1,80 euro  
senioren: 1,80 euro  
Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'De Greefplein'

#### Wat kan je beleven?

*Stedelijk zwembad met onder meer waterspuiters, glijbanen en bubbelbad. Er is een tilliftsysteem voor personen met een beperking aanwezig.*

### Casino



of [www.casinomiddelkerke.be](http://www.casinomiddelkerke.be)  
Adres: Zeedijk, 8430 Middelkerke  
Contact: 059 31 95 95 – [info@casinomiddelkerke.be](mailto:info@casinomiddelkerke.be)  
Openingstijden: dagelijks van 11u tot 5u  
in weekends en op feestdagen tot 6u  
Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Casino' (echter niet verhoogd)  
één halte verder 'De Greefplein' (wel toegankelijk)

#### Wat kan je beleven?

*Het Casino van Middelkerke ligt op de zeedijk en biedt alle klassieke kansspelen aan, zoals roulette, blackjack, poker, ...*

### De Kegel X-treme



of [www.bowlingdekegel.be](http://www.bowlingdekegel.be)  
Adres: Westendelaan 98, 8430 Middelkerke  
Contact: 059 44 79 81 – [bowlingdekegel@telenet.be](mailto:bowlingdekegel@telenet.be)  
Openingstijden: *maandag en woensdag:* 14u tot 22u (tijdens schoolvakanties open vanaf 12u)



vrijdag en zaterdag: 14u tot 24u (tijdens schoolvakanties open vanaf 12u)

zondag: 12u tot 22u

Prijs per persoon: bowlen: 4,50 euro

karting: 14 euro + membercard ter waarde van 2 euro

Senioren: 1 euro

Toegankelijk toilet: aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Verhaeghelaan'

### **Wat kan je beleven?**

*De Kegel beschikt over moderne bowlingbanen en een bowlingramp. Ook is er een kartingparcours, waarbij de kartingwagens van aangepaste sturen kunnen voorzien worden. Op het domein van De Kegel is ook een kinderboerderij aanwezig.*

### **Toegankelijk strand in Middelkerke**



of via [www.middelkerke.be](http://www.middelkerke.be)

Adres: info bij Toerisme Middelkerke, Joseph Casselaan 1, 8430 Middelkerke

locaties: Casino (westkant), in Middelkerke

Contact: info bij Toerisme Middelkerke, 059 30 03 68 – [toerisme@middelkerke.be](mailto:toerisme@middelkerke.be)

Openingstijden: 1 juli – 31 augustus:

dagelijks van 10u30 tot 18u30

het verharde pad naar het water (strandroosters) is echter al aanwezig van juni tot eind september

Prijs per persoon: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig, er is bovendien ook een toegankelijke douche aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Casino' (echter niet verhoogd),

één halte verder 'De Greefplein' is wel verhoogd

toegankelijke route van de Kusttram naar het strand:

[http://www.westkans.be/assets/files/TicketNaarZee\\_Middelkerke.pdf](http://www.westkans.be/assets/files/TicketNaarZee_Middelkerke.pdf)

### **Wat kan je beleven?**

*Om mensen met een beperking ook de kans te geven, voorziet de gemeente Middelkerke een strandunit aan de westzijde van het Casino. In deze strandunit is een toegankelijk toilet en ook een toegankelijke douche aanwezig. Bovendien kan je er gratis een strandrolstoel of strandjutter huren. Er zijn ook strandroosters aanwezig tot aan de waterlijn.*

### **Kusthistorieswandeling**



of via [www.toerismemiddelkerke.be/toerisme/fiets-en-wandelroutes.aspx](http://www.toerismemiddelkerke.be/toerisme/fiets-en-wandelroutes.aspx)

Adres: info en start: Toerisme Middelkerke, Joseph Casselaan 1, 8430 Middelkerke

Contact: 059 30 03 68 – [toerisme@middelkerke.be](mailto:toerisme@middelkerke.be)

Prijs per persoon: de wandelroute wordt gratis ter beschikking gesteld

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'De Greefplein'

### **Wat kan je beleven?**

*De erfgoedwandeling laat je verder kennismaken met het ontstaan van het kusttoerisme. De route gaat onder meer langs oude villa's, het casino, de zeedijk, watertoren, de dijk, ...*

## Toegankelijke fietslus Middelkerke



of [www.iedereenfietst.be](http://www.iedereenfietst.be)



of route downloaden via [www.iedereenfietst.be/lussen.php](http://www.iedereenfietst.be/lussen.php)

Adres:

info: Toerisme Middelkerke, Joseph Casselaan 1, 8430 Middelkerke

Contact:

059 30 03 68 – [toerisme@middelkerke.be](mailto:toerisme@middelkerke.be)

Prijs per persoon:

de route wordt gratis ter beschikking gesteld

Fietsverhuur:

*De Jonghe-Rommel*: tandem en elektrische fiets

Zeedijk 102 (tussen knooppunten 81 en 80) – 059 30 07 68 – [info@dejonghe-rommel.be](mailto:info@dejonghe-rommel.be)

*Coastbikes-De Jonghe*: tandem en elektrische fiets

Zeedijk 77-78 (tussen knooppunten 81 en 80) – 059 31 12 16 – [info@coastbikes.be](mailto:info@coastbikes.be)

*Quicktax Paradijs-De Jonghe*: tandem en elektrische fiets

Zeedijk 159 (tussen knooppunten 81 en 80) – 0477 33 42 39 – [info@coastbikes.be](mailto:info@coastbikes.be)

*Fietsen Jacobs*: elektrische fiets

Westendelaan 317 (tussen knooppunten 81 en 12) – 058 23 78 65

*Joli sport*: tandem

Essex Scottishlaan 26 (nabij knooppunt 81) – 058 23 52 82

Provincie West-Vlaanderen: 4 tandem, 2 rolstoelfietsen en 2 driewielers

050 40 31 38 – [geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be](mailto:geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be)

## Wat kan je beleven?

*Toegankelijke fietslus van een goeie 20 kilometer over de dijk en door het hinterland van Middelkerke. Je kan zelf kiezen waar je start.*

## 6.8 Nieuwpoort

### Dienst voor toerisme Nieuwpoort Stad



of via [www.nieuwpoort.be](http://www.nieuwpoort.be)

Adres:

Marktplein 7, 8260 Nieuwpoort (Nieuwpoort Stad)

Contact:

058 22 44 44 – [toerisme@nieuwpoort.be](mailto:toerisme@nieuwpoort.be)

Openingstijden:

maandag tot en met vrijdag van 9u tot 12u en van 13u30 tot 16u30

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Nieuwpoort Stad'

### Dienst voor toerisme Nieuwpoort Bad



of via [www.nieuwpoort.be](http://www.nieuwpoort.be)

Adres:

Hendrikaplein 11, 8620 Nieuwpoort

Contact:

058 23 39 23 – [toerismebad@nieuwpoort.be](mailto:toerismebad@nieuwpoort.be)

Openingstijden: *1 juli – 31 augustus:*  
dagelijks van 10u tot 12u30 en van 14u tot 17u  
*1 september – 30 juni, tijdens de schoolvakanties:*  
dagelijks van 10u tot 12u30 en van 14u tot 16u30  
*1 september – 30 juni, niet tijdens de schoolvakanties:*  
maandag tot en met vrijdag van 14u tot 16u30  
zaterdag, zondag en feestdagen van 10u tot 12u30 en van 14u tot 16u30

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Nieuwpoort Bad'

### Toegankelijke parkeerplaatsen in Nieuwpoort



of via [www.navigeerenparkeer.be](http://www.navigeerenparkeer.be)

### Openbaar en ander vervoer



of via [www.meermobiel.be](http://www.meermobiel.be)

### Toegankelijke restaurants en cafés in Nieuwpoort



of via [www.westkans.be/reca](http://www.westkans.be/reca)

### Openbaar en toegankelijk sanitair

Hendrikaplein

### Kinderboerderij De Lenspolder



of via [www.nieuwpoort.be](http://www.nieuwpoort.be)

Adres: Elf Juliwijk 6a, 8260 Nieuwpoort  
Contact: 0476 59 65 32 – [kinderboerderij@nieuwpoort.be](mailto:kinderboerderij@nieuwpoort.be)  
Openingstijden: *1 april – 15 september:*  
dagelijks van 10u tot 18u  
*16 september – 31 maart:*  
dagelijks van 10u tot 17u

Prijs per persoon: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Cardijnlaan'

### Wat kan je beleven?

*Kinderboerderij De Lenspolder stelt zich als doel om kinderen terug in aanraking te laten komen met het boerderijleven. Zo kan je er boerderijdieren van dichtbij zien en aanraken, maar ook landbouwproducten leren kennen en verwerken. De boerderij beschikt over een erf met rondscharrelend pluimvee, konijnen,*

*een vijver met diverse eendensoorten en schildpadden en een weide met grotere boerderijdieren. Tijdens de schoolvakanties worden ook activiteiten georganiseerd, zoals broodbakken, van schaaap tot draad, ...*

### **Veerdienst De Nieuwe Visie naar natuureservaat de Ijzermonding**



of [www.welkombijvloot.be](http://www.welkombijvloot.be)  
Adres: wandelpromenade, 8260 Nieuwpoort  
Contact: info via toerisme Nieuwpoort  
Marktplein 7 – 058 51 29 10 – [toerisme@nieuwpoort.be](mailto:toerisme@nieuwpoort.be) (stad) of  
Hendrikaplein 11 – 058 23 39 23 – [toerismebad@nieuwpoort.be](mailto:toerismebad@nieuwpoort.be) (bad)  
Openingstijden: *1 april – 30 september:*  
dagelijks van 9u30 tot 13u en van 13u30 tot 20u  
*1 oktober – 31 maart:*  
dagelijks van 9u45 tot 13u en van 13u30 tot 16u45  
Prijs per persoon: gratis  
Toegankelijk toilet: niet aanwezig  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Nieuwpoort Bad'

#### **Wat kan je beleven?**

*Veerboot die bezoekers overzet van de wandelpromenade naar natuureservaat de Ijzermonding, gelegen op de rechter oever. Daar kan je een unieke wandeling maken op een verhard wandel- en fietspad door het natuureservaat. Een leuke belevenis!*

### **Vissershaven**



of via [www.nieuwpoort.be](http://www.nieuwpoort.be)  
Adres: Kaaiplein, 862 Nieuwpoort  
Contact: info via toerisme Nieuwpoort  
Marktplein 7 – 058 51 29 10 – [toerisme@nieuwpoort.be](mailto:toerisme@nieuwpoort.be) (stad) of  
Hendrikaplein 11 – 058 23 39 23 – [toerismebad@nieuwpoort.be](mailto:toerismebad@nieuwpoort.be) (bad)  
Prijs per persoon: gratis  
Toegankelijk toilet: niet aanwezig  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Nieuwpoort Stad'

#### **Wat kan je beleven?**

*Nieuwpoort is één van de belangrijkste vissershavens van de Belgische kust. De aanlegkade is ongeveer één kilometer lang en ligt vol kleurrijke vissersboten. De vismijn dient nog steeds als veiling. Elke ochtend wordt er rond 7u en 8u vis aangeboden. De sfeer kan je best opsnuiven op maandag, woensdag of vrijdag. Er worden regelmatig rondleidingen georganiseerd (info en kalender via toeristische dienst).*

### **Ideeëntuinen**



of via [www.nieuwpoort.be](http://www.nieuwpoort.be)  
Adres: Louisweg, 8260 Nieuwpoort  
Contact: info via toerisme Nieuwpoort

Marktpllein 7 – 058 51 29 10 – [toerisme@nieuwpoort.be](mailto:toerisme@nieuwpoort.be) (stad) of  
Hendrikaplein 11 – 058 23 39 23 – [toerismebad@nieuwpoort.be](mailto:toerismebad@nieuwpoort.be) (bad)

Openingstijden: altijd toegankelijk  
Prijs per persoon: gratis  
Toegankelijk toilet: niet aanwezig  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Ysermonde'

#### **Wat kan je beleven?**

*Op een oppervlakte van 1,2 hectare zijn 18 tuinen terug te vinden, die qua vormgeving, materiaalgebruik en beplanting sterk van elk verschillen. Elk tuintje heeft een eigen unieke sfeer. De diverse tuinen zijn met elkaar verbonden door wandelwegen, waarlangs ook zithoeken, ligweiden en vijvers te vinden zijn.*

#### **Stedelijk zwembad**



of via [www.nieuwpoort.be](http://www.nieuwpoort.be)

Adres: Stationslaan (Leopold II-park), 8260 Nieuwpoort  
Contact: 058 23 38 88 – [zwembad@nieuwpoort.be](mailto:zwembad@nieuwpoort.be)  
Openingstijden: dagelijks open, maar openingsuren variëren van periode tot periode, best online controleren vooraf  
([www.nieuwpoort.be/nieuwpoort/view/nl/nieuwpoort/inwoner/sport/stedelijk\\_zwembad/openingsuren](http://www.nieuwpoort.be/nieuwpoort/view/nl/nieuwpoort/inwoner/sport/stedelijk_zwembad/openingsuren))  
Prijs per persoon: volwassenen: 2,30 euro  
kinderen van 4 tot en met 15 jaar: 1,70 euro  
kinderen tot en met 3 jaar: gratis  
mensen met een beperking: 1,70 euro

Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Nieuwpoort Stad'

#### **Wat kan je beleven?**

*Het stedelijk zwembad beschikt over een klassiek 25 meter-bad, een glijbaan, grote whirlpool en ligweide met zetels. Er is een badrolstoel en liftstelsel aanwezig, waardoor zowel het zwembad als de whirlpool toegankelijk zijn voor mensen met een fysieke beperking.*

#### **Toegankelijk strand in Nieuwpoort**



of via [www.nieuwpoort.be](http://www.nieuwpoort.be)

Adres: info bij Toerisme Nieuwpoort, Marktpllein 7 (Stad) of Hendrikaplein 11 (Bad)  
locatie: strand aan het Hendrikaplein  
Contact: info bij Toerisme Nieuwpoort, 058 22 44 44 – [toerisme@nieuwpoort.be](mailto:toerisme@nieuwpoort.be), of  
058 23 39 23 – [toerismebad@nieuwpoort.be](mailto:toerismebad@nieuwpoort.be)  
assistentie: 0498 92 92 79  
Openingstijden: 1 juli – 31 augustus:  
dagelijks van 10u30 tot 18u30  
het verharde pad naar het water is echter aanwezig van 1 juni tot en met 30 september  
Prijs per persoon: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig, er is bovendien ook een toegankelijke douche en omkleedruimte  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Nieuwpoort Bad'

Toegankelijke route van de Kusttram naar het strand:

toegankelijke route van de Kusttram naar het strand:

[http://www.westkans.be/assets/files/TicketNaarZee\\_Nieuwpoort.pdf](http://www.westkans.be/assets/files/TicketNaarZee_Nieuwpoort.pdf)

### Wat kan je beleven?

*Via het project Zon, Zee, Zorgeloos wordt ter hoogte van het Hendrikaplein in Nieuwpoort een toegankelijk strand mogelijk gemaakt. Er zijn toegankelijke toiletten aanwezig, net als een toegankelijke douche en omkleedruimtes. Op het strand is een verhard pad voorzien, tot aan het water. Er kunnen ook gratis strandrolstoelen ontleend worden waarmee je op het strand en in het water kan gaan. Tot slot is er ook assistentie aanwezig, bijvoorbeeld voor het maken van transfers, verzorging en het maken van een wandeling. Wie hier graag gebruik van wil maken neemt best vooraf telefonisch contact op.*

### Strandrolstoelenverhuur via fietsverhuur Happy



of via [www.nieuwpoort.be](http://www.nieuwpoort.be)

Adres: Zeedijk 10F, 8260 Nieuwpoort

Contact: 058 23 89 17 – [go-cartshappy@hotmail.com](mailto:go-cartshappy@hotmail.com)

Prijs per persoon: 1 euro per uur (maximum 2 uur)

Toegankelijk toilet: niet aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Nieuwpoort Bad'

### Wat kan je beleven?

*Bij fietsverhuur Happy op de Zeedijk worden, behalve een rolstoelfiets en gewone rolstoelen, ook vier strandrolstoelen, type "jutters" verhuurd.*

### Erfgoedwandeling



of wandeling downloaden via

[www.westkans.be/assets/files/VersterkteSteden\\_Nieuwpoort.pdf](http://www.westkans.be/assets/files/VersterkteSteden_Nieuwpoort.pdf)

Adres: info: Toerisme Nieuwpoort, Marktplein 7 (Stad) of Hendrikaplein 11 (Bad)  
start: Marktplein (Nieuwpoort Stad)

Contact: info: 058 51 29 10 – [toerisme@nieuwpoort.be](mailto:toerisme@nieuwpoort.be) (stad) of  
058 23 39 23 – [toerismebad@nieuwpoort.be](mailto:toerismebad@nieuwpoort.be) (bad)

Prijs per persoon: de wandelroute wordt gratis ter beschikking gesteld

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Nieuwpoort Stad'

### Wat kan je beleven?

*Ontspannende wandeling door Nieuwpoort. Je wandelt langs de jachthaven, de visserskaai, enkele oorlogsmonumenten, rustige straatjes, groene parken en tuinen, ...*

### Toegankelijke fietslus Nieuwpoort



of [www.iedereenfietst.be](http://www.iedereenfietst.be)



of route downloaden via [www.iedereenfietst.be/lussen.php](http://www.iedereenfietst.be/lussen.php)

Adres: info: Toerisme Nieuwpoort, Marktplein 7 (Stad) of Hendrikaplein 11 (Bad)

Contact: info: 058 51 29 10 – [toerisme@nieuwpoort.be](mailto:toerisme@nieuwpoort.be) (stad) of  
058 23 39 23 – [toerismebad@nieuwpoort.be](mailto:toerismebad@nieuwpoort.be) (bad)

Prijs per persoon: de route wordt gratis ter beschikking gesteld

Fietsverhuur: *Bambino*: tandem  
Zeedijk 76 (tussen knooppunten 66 & 82) – 058 23 64 34 – [info@fietsenverhuurbikes.be](mailto:info@fietsenverhuurbikes.be)  
*Happy*: rolstoelfiets, tandem en elektrische fiets  
Zeedijk 10 (tussen knooppunten) – 058 23 89 17 – [go-cartshappy@hotmail.com](mailto:go-cartshappy@hotmail.com)  
*Rijorent*: tandem en elektrische fiets  
Brabantstraat 13 (tussen knooppunten 66 en 82) – 058 24 18 98 – [info@rijorent.be](mailto:info@rijorent.be)  
*Provincie West-Vlaanderen*: 4 tandems, 2 rolstoelfietsen en 2 driewielers  
050 40 31 38 – [geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be](mailto:geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be)

### Wat kan je beleven?

*Fietslus van zo'n 17 kilometer die start in Nieuwpoort en je met het hinterland van deze kuststad laat kennismaken.*

## 6.9 Koksijde & Oostduinkerke

### Dienst voor toerisme Koksijde



of [bezoeker.koksijde.be](http://bezoeker.koksijde.be)

Adres: Zeelaan 303, 8670 Koksijde

Contact: 058 51 29 10 – [toerisme@koksijde.be](mailto:toerisme@koksijde.be)

Openingstijden: *1 april – 30 september*:  
maandag tot en met zaterdag van 9u tot 12u en van 13u30 tot 17u30  
zondag van 13u30 tot 17u30  
*1 oktober - 30 maart*:  
maandag tot en met zaterdag van 9u tot 12u en van 13u30 tot 16u30  
zondag van 13u30 tot 16u30

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Koksijde Bad' (echter niet verhoogd),  
één halte verder 'Ster der Zee' is wel verhoogd

### Dienst voor toerisme Oostduinkerke



of [bezoeker.koksijde.be](http://bezoeker.koksijde.be)

Adres: Astridplein 6, 8670 Oostduinkerke

Contact: 058 51 13 89 – [toerisme@koksijde.be](mailto:toerisme@koksijde.be)

Openingstijden: *paasvakantie en 15 juni – 15 september*:  
maandag tot zaterdag van 10u tot 12u en van 13u30 tot 17u  
zondag van 13u30 tot 17u

*krokusvakantie, herfstvakantie en kerstvakantie:*

maandag tot en met zaterdag van 10u tot 12u en van 13u30 tot 16u  
zondag van 13u30 tot 16u

*hemelvaart- en pinksterweekend:*

maandag tot en met zaterdag van 10u tot 12u en van 13u30 tot 17u  
zondag van 13u30 tot 17u

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Oostduinkerke Bad' (echter niet verhoogd),  
één halte verder 'Duinpark' is wel verhoogd

### Dienst voor toerisme Sint-Idesbald



of [bezoeker.koksijde.be](http://bezoeker.koksijde.be)

Adres: Zeedijk 26a, 8670 Sint-Idesbald

Contact: 058 51 39 99 – [toerisme@koksijde.be](mailto:toerisme@koksijde.be)

Openingstijden: *paasvakantie en 15 juni – 15 september:*

maandag tot zaterdag van 10u tot 12u en van 13u30 tot 17u  
zondag van 13u30 tot 17u

*krokusvakantie, herfstvakantie en kerstvakantie:*

maandag tot en met zaterdag van 10u tot 12u en van 13u30 tot 16u  
zondag van 13u30 tot 16u

*hemelvaart- en pinksterweekend:*

maandag tot en met zaterdag van 10u tot 12u en van 13u30 tot 17u  
zondag van 13u30 tot 17u

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Koksijde Sint-Idesbald'

### Toegankelijke parkeerplaatsen in Koksijde en Oostduinkerke



of via [www.navigeerparkeer.be](http://www.navigeerparkeer.be)

### Openbaar en ander vervoer



of via [www.meermobiel.be](http://www.meermobiel.be)

### Toegankelijke restaurants en cafés in Koksijde en Oostduinkerke



of via [www.westkans.be/reca](http://www.westkans.be/reca)

### Openbaar toegankelijk sanitair

Zeedijk – Sloepenlaan (Koksijde)

Zeedijk – Strandlaan (Koksijde)

Zeedijk – Vredestraat (Koksijde)



Fabiolaplein (Oostduinkerke)

### Delvaux museum



of [www.delvauxmuseum.com](http://www.delvauxmuseum.com)

Adres: Paul Delvauxlaan 42, 8670 Koksijde

Contact: 058 52 12 29 – [info@delvauxmuseum.com](mailto:info@delvauxmuseum.com)

Openingstijden: *1 april – 30 september:*  
dinsdag tot en met zondag en feestdagen van 10u30 tot 17u30  
*1 oktober - 31 december:*  
donderdag tot en met zondag en feestdagen: 10u30 tot 17u30

Prijs per persoon: volwassenen: 10 euro  
senioren en studenten: 7 euro  
kinderen tot 6 jaar: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Koksijde Sint-Idesbald'

#### Wat kan je beleven?

*In dit museum ontdek je het werk en de leefwereld van Paul Delvaux, één van de bekendste surrealistische schilders uit de twintigste eeuw die nog enkele jaren in Koksijde gewoond heeft. Het museum bevindt zich in een voormalig vissershuis dat ondergronds werd uitgebreid, waardoor alle kunstwerken in een mysterieuze en intieme sfeer worden tentoongesteld.*

### Abdijmuseum Ten Duinen 1138



of [www.tenduinen.be](http://www.tenduinen.be)

Adres: Koninklijke Prinslaan 8, 8670 Koksijde

Contact: 058 53 39 50 – [info@tenduinen.be](mailto:info@tenduinen.be)

Openingstijden: *1 april – 31 oktober:*  
dinsdag tot en met vrijdag van 10u tot 18u  
zaterdag, zondag en feestdagen van 14u tot 18u  
*1 november – 4 januari en 1 februari – 31 maart:*  
dagelijks van 14 tot 18u

Prijs per persoon: volwassenen: 7 euro  
jongeren tussen 7 en 18 jaar: 2 euro  
reductietarief individuele bezoekers: 5 euro  
begeleider van mindervalide: gratis  
kinderen tot en met 6 jaar: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Ster der Zee'

#### Wat kan je beleven?

*Het abdijmuseum Ten Duinen laat je het dagelijks leven in een middeleeuwse cisterciënzerabdij beleven. Je leert hoe de middeleeuwer woonde, werkte, at, bad, ... Behalve een eigentijds museum kan je er ook de archeologische site van de oude Duinenabdij bezoeken.*

## Navigo museum



of [www.navigomuseum.be](http://www.navigomuseum.be)

Adres: Pastoor Schmitzstraat 5, 8670 Koksijde

Contact: 058 51 24 68 – [info@navigomuseum.be](mailto:info@navigomuseum.be)

Openingstijden: *1 april – 31 oktober:*  
dinsdag tot en met vrijdag van 10u tot 18u (laatste ticketverkoop om 17u)  
zaterdag, zondag en feestdagen van 14u tot 18u (laatste ticketverkoop om 17u)  
*1 november – 4 januari en 1 februari – 31 maart:*  
dagelijks van 14 tot 18u (laatste ticketverkoop om 17u)

Prijs per persoon: volwassenen: 7 euro  
jongeren tussen 7 en 18 jaar: 2 euro  
reductietarief individuele bezoekers: 5 euro  
begeleider van mindervalide: gratis  
kinderen tot en met 6 jaar: gratis

Toegankelijk toilet: aanwezig

Openbaar vervoer: bushalte 'Navigo' (bus 68 of 69)

### Wat kan je beleven?

*In het Nationaal Visserijmuseum maak je een historische wandeling door de Vlaamse zee- en kustvisserij. Je maakt kennis met de Vlaamse vissersfamilie, de heroïsche Ijslandvaarders en de garnalvissers te paard, een unieke levende traditie in Oostduinkerke. In het museum kan je erfgoed, kunst, ambacht en natuur van de Noordzee ontdekken, maar ook zelf een Morse-bericht verzenden, een storm beleven of enkele haaitjes aaien in één van de voelaquaria.*

## Bezoekerscentrum De Doornpanne



of [www.iwva.be/bezoekers](http://www.iwva.be/bezoekers)

Adres: Doornpannestraat 2, 8670 Koksijde

Contact: 058 53 38 33 – [bezoekerscentrum@iwva.be](mailto:bezoekerscentrum@iwva.be)

Openingstijden: *1 juni – 30 september en alle schoolvakanties:*  
maandag tot en met zaterdag van 10u tot 12u en van 14u tot 17u  
zondag en feestdagen van 14u tot 17u  
*alle andere periodes:*  
dagelijks van 14 tot 18u  
zondag en feestdagen van 14u tot 16u (in januari gesloten op zondag)

Prijs per persoon: gratis

Toegankelijk toilet: niet aanwezig

Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Oostduinkerke Schipgat'

### Wat kan je beleven?

*De Doornpanne vormt samen met de Hoge Blekker en de Schipgatduinen een enorm duinmassief. In het bezoekerscentrum De Doornpanne word je geïnformeerd over de waterwinning, recreatie en natuurwaarden, fauna en flora van de omliggende duingebieden. .*

## Garnaalvissers te paard in Oostduinkerke



of [www.paardevissers.be](http://www.paardevissers.be) of : [www.koksijde.be](http://www.koksijde.be)

Adres: info: Toerisme Koksijde, Zeelaan 303, 8670 Koksijde  
Contact: info: 058 51 29 10 – [toerisme@koksijde.be](mailto:toerisme@koksijde.be) of 058 23 36 54 (paardevissers)  
Openingstijden: tijdens de maanden juli en augustus meermaals per week  
tijdens de maanden april, mei, juni, september op minder regelmatige basis  
kalender is raadpleegbaar op de website van de toeristische dienst  
Prijs per persoon: gratis  
Toegankelijk toilet: zie lijst openbare toegankelijke toiletten  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Oostduinkerke Bad' (echter niet verhoogd),  
één halte verder 'Duinpark' is wel verhoogd

### Wat kan je beleven?

*Garnaalvissers behoren tot de echte visserijtraditie in Oostduinkerke! Het zijn sterke mannen in een gele oliejecker en hoge laarzen die op hun kloeke paarden door de golven zwoegen met een garnaalnet achter zich aangesleept. Deze eeuwenoude ambacht is door Unesco erkend als immaterieel erfgoed. Garnaalvissen wordt beoefend bij laagtij en duurt ongeveer 2 tot 3 uur. Af en toe komt een visser en zijn paard tot op het droge om hun net en de korven leeg te maken. Tijdens de zomer wordt het garnaalvissen regelmatig gevolgd door het koken en verkopen van de garnalen op de zeedijk.*

## Casino Koksijde



of [www.casinokoksijde.be](http://www.casinokoksijde.be)

Adres: Casinoplein 10, 8670 Koksijde  
Contact: 058 53 29 99 – [cultuurcentrum@koksijde.be](mailto:cultuurcentrum@koksijde.be)  
Openingstijden: zie kalender website  
Prijs per persoon: voorstellingen zijn betalend, variabele prijzen, zie website  
Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Koksijde Bad' (niet verhoogd),  
één halte verder 'Ster der Zee' is wel verhoogd

### Wat kan je beleven?

*Cultureel centrum met een zeer gevarieerd podiumaanbod. Doorheen het jaar vindt er een diversiteit aan familievoorstellingen, theater, dans, concerten en comedy plaats. Heel wat bekende namen kennen ook de weg richting Koksijde.*

## Witte Burg wandelroute



of via [bezoeker.koksijde.be](http://bezoeker.koksijde.be)

Adres: info: Toerisme Koksijde-Oostduinkerke, Zeelaan 303, 8670 Koksijde  
start: Astridplein, 8670 Oostduinkerke-aan-Zee  
Contact: 058 51 29 10 – [toerisme@koksijde.be](mailto:toerisme@koksijde.be)  
wandeling wordt te koop aangeboden in de toeristische dienst  
Prijs per persoon: 1,25 euro voor de wandelroute met informatie

Openbaar vervoer: *info*: kusttram, halte 'Koksijde Bad' (niet verhoogd),  
één halte verder 'Ster der Zee' is wel verhoogd  
*start wandeling*: kusttram, halte 'Oostduinkerke Bad' (niet verhoogd),  
één halte verder 'Oostduinkerke Duinpark' is wel verhoogd

### Wat kan je beleven?

*Deze wandeling leid je over de dijk richting Koksijde, gaat langs het bezoekerscentrum De Doornpanne en de Sint-Niklaaskerk en laat je kennismaken met het rustige gehuchtje St. André en met de exclusieve villawijk Witte Burg.*

### Polder wandelroute



of via [bezoeker.koksijde.be](http://bezoeker.koksijde.be)

Adres: info: Toerisme Koksijde-Oostduinkerke, Zeelaan 303, 8670 Koksijde  
start: Ganzestraat, 8670 Koksijde

Contact: 058 51 29 10 – [toerisme@koksijde.be](mailto:toerisme@koksijde.be)  
Wandeling wordt te koop aangeboden in de toeristische dienst

Prijs per persoon: 1,25 euro voor de wandelroute met informatie  
Openbaar vervoer: *info*: kusttram, halte 'Koksijde Bad' (niet verhoogd),  
één halte verder 'Ster der Zee' is wel verhoogd  
*start wandeling*: bushalte 'Navigo' (bus 68 of 69)

### Wat kan je beleven?

*Tijdens deze wandeling kan je ten volle genieten van de polders rond Oostduinkerke, kom je door de dorpskern, ga je langs het kanaal Veurne-Nieuwpoort en langs een aantal oude hoeven. Onderweg passeer je ook het Nationaal Visserijmuseum, wat zeker een bezoek waard is.*

### Strandrolstoelenverhuur en toegankelijk strand



of [bezoeker.koksijde.be/product/4375/toegankelijk-strand](http://bezoeker.koksijde.be/product/4375/toegankelijk-strand)

Adres: Fietsverhuur Calimero: Zeedijk 267, Koksijde, [www.verhuringcalimero.be](http://www.verhuringcalimero.be)  
Fietsverhuur Coxy-Kart: Zeedijk 367, Koksijde, [www.coxy-kart.com](http://www.coxy-kart.com)  
Fietsverhuur Rodeo: G. Grandplein 25, Sint-Idesbald, [www.rodeo.be](http://www.rodeo.be)  
Fietsverhuur Vanneuville, Albert I laan 107, Oostduinkerke,  
[www.vanneuvillewielersport.be](http://www.vanneuvillewielersport.be)

Contact: Fietsverhuur Calimero: 058 51 75 65, [info@verhuringcalimero.be](mailto:info@verhuringcalimero.be)  
Fietsverhuur Coxy-Kart: 058 51 47 70, [coxy-kart@telenet.be](mailto:coxy-kart@telenet.be)  
Fietsverhuur Rodeo: 0495 25 40 83, [info@zeetochten.be](mailto:info@zeetochten.be)  
Fietsverhuur Vanneuville, 058 51 71 05, [vanneuville@telenet.be](mailto:vanneuville@telenet.be)

Openingstijden: afhankelijk van verhuurder tot verhuurder (zie website)

Prijs per persoon: 1 euro voor 2 uur

Toegankelijk toilet: zie lijst openbare toegankelijke toiletten

Openbaar vervoer: afhankelijk van verhuurder tot verhuurder  
toegankelijke route van de Kusttram naar het strand (Sint-Idesbald):  
[http://www.westkans.be/assets/files/TicketNaarZee\\_Koksijde.pdf](http://www.westkans.be/assets/files/TicketNaarZee_Koksijde.pdf)

## Wat kan je beleven?

Meerdere fietsverhuurders in Koksijde en Oostduinkerke verhuren strandjutters, waarmee wandelingen kunnen gemaakt worden over het strand. Op verschillende plaatsen liggen strandmatten en andere verhandingen: ter hoogte van het Terlinckplein, de J.F. Willemstraat, de Van Haelenstraat, het Zouavenplein, de Lejeunestraat, de Joststraat, de Vredestraat (allemaal Koksijde); de G. Scottlaan, de T. Faberstraat, het Astridplein, de Sint-Annastraat en de Barkenstraat (allemaal Oostduinkerke) en ter hoogte van het stranddienstcentrum (in Sint-Idesbald).

## Toegankelijke fietslussen Koksijde en Oostduinkerke



of [www.iedereenfietst.be](http://www.iedereenfietst.be)



of route 1 downloaden via [www.iedereenfietst.be/lussen.php](http://www.iedereenfietst.be/lussen.php)



of route 2 downloaden via [www.iedereenfietst.be/lussen.php](http://www.iedereenfietst.be/lussen.php)

Adres: info: Toerisme Koksijde-Oostduinkerke, Zeelaan 303, 8670 Koksijde  
Contact: 058 51 29 10 – [toerisme@koksijde.be](mailto:toerisme@koksijde.be)  
Prijs per persoon: de routes wordt gratis ter beschikking gesteld  
Fietsverhuur: *Coxy-kart*: tandem  
Zeedijk 367, Koksijde (nabij knooppunt 65) – 058 51 47 70 – [coxy-kart@telenet.be](mailto:coxy-kart@telenet.be)  
*Maes-Mahieu*: tandem  
Leopold II-laan 226, Oostduinkerke (nabij knooppunt 66) – 058 51 13 82 – [maes.mahieu@telenet.be](mailto:maes.mahieu@telenet.be)  
*Storme bikes*: tandems  
Zeedijk 430, Oostduinkerke (nabij knooppunt 66) – 058 51 61 02 – [stormebikes@telenet.be](mailto:stormebikes@telenet.be)  
*Rodeo*: tandem en elektrische fiets  
Leopold II-laan 226, Sint-Idesbald (nabij knooppunt 69) – 058 51 58 69 – [info@rodeo.be](mailto:info@rodeo.be)  
*Provincie West-Vlaanderen*: 4 tandems, 2 rolstoelfietsen en 2 driewielers  
050 40 31 38 – [geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be](mailto:geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be)

## Wat kan je beleven?

Twee leuke fietslussen. Eentje start in Koksijde en loopt door de natuurgebieden Hoge Blekker en Doornpanne en langs Navigo (ongeveer 15 kilometer). De andere start in Oostduinkerke of Wulpen en brengt je tot Veurne en terug (ook 15 kilometer).

## 6.10 De Panne

### Dienst voor toerisme



[www.toerisme.depanne.be](http://www.toerisme.depanne.be)

Adres: Zeelaan 21, 8660 De Panne  
Contact: 058 42 18 18 – [toerisme@depanne.be](mailto:toerisme@depanne.be)  
Openingstijden: *1 juli – 31 augustus:*  
maandag tot en met vrijdag van 8u tot 18u  
zaterdag, zondag en feestdagen van 9u tot 18u  
*1 september tot paasvakantie:*  
maandag tot en met vrijdag van 8u tot 12u en van 13u tot 17u  
zaterdag van 9u tot 12u en van 13u tot 17u  
zondag en feestdagen (enkel tijdens vakanties) van 10u tot 12u30  
*paasvakantie tot 30 juni:*  
maandag tot en met vrijdag van 8u tot 12u en van 13u tot 17u  
zaterdag van 9u tot 12u en van 13u tot 17u  
zondag en feestdagen van 10u tot 12u en van 14u tot 17u  
Openbaar vervoer: kusttram, haltes 'Esplanade' of 'De Panne Centrum' (beide niet verhoogd)  
bushalte 'Markt' (bus 56)

### Toegankelijke parkeerplaatsen in De Panne



of via [www.navigeerenparkeer.be](http://www.navigeerenparkeer.be)

### Toegankelijke restaurants en cafés in De Panne



of via [www.westkans.be/reca](http://www.westkans.be/reca)

### Openbaar en ander vervoer



of via [www.meermobiel.be](http://www.meermobiel.be)

### Openbaar en toegankelijk sanitair

Zeedijk - Dr. Depagelaan

### Zeilwagenrijden - Georganiseerd door de landelijke zeilwagenfederatie



of [www.lazef.be](http://www.lazef.be)

Adres: Dynastielaan 20, 8660 De Panne  
Contact: 058 41 57 47 – [info@lazef.be](mailto:info@lazef.be)  
Openingstijden: individuele lessen tijdens paas-, zomer, herfst- en krokusvakantie tussen 9u en 20u  
enkel bij laagwater!  
Prijs per persoon: 20 euro per uur (vanaf 14 jaar en inclusief verzekering)  
Toegankelijk toilet: aanwezig (maar nogal klein)  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Esplanade' (niet verhoogd)

### **Wat kan je beleven?**

*Zeilwagenrijden is een spectaculaire zeilsport voor wie houdt van avontuur, wind en snelheid. De zeilwagen wordt enkel begeleid door het geluid van de roffelende wielen op het harde zand en het fluiten van de wind in het strak gespannen zeil. Via kennismakingslessen kan iedereen deze sport leren kennen. Er wordt wel aangeraden om even vooraf te bellen, dan worden de nodige hulpmiddelen voorzien.*

### **Bowl inn**



of [www.bowlinn.be/NL/Depanne.aspx](http://www.bowlinn.be/NL/Depanne.aspx)

Adres: De Pannelaan 80, 8660 De Panne  
Contact: 058 41 39 48 – [depanne@bowlinn.be](mailto:depanne@bowlinn.be)  
Openingstijden: dinsdag, donderdag en vrijdag vanaf 17u  
woensdag, zaterdag en zondag vanaf 14  
feestdagen en alle schoolvakanties vanaf 14u  
Prijs per persoon: 4 euro (eerste spel) en 3 euro (vanaf tweede spel)  
vrijdag, zaterdag en zondag vanaf 20u +1 euro per spel  
kinderen jonger dan 12 jaar en 60-plussers: 3,50 euro en 2,50 euro  
Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Plopsaland Adinkerke'

### **Wat kan je beleven?**

*Klassieke bowling met 22 volautomatische bowlingbanen. Er is een bowlingramp aanwezig.*

### **Plopsaland**



of [www.plopsa.be/plopsaland-de-panne](http://www.plopsa.be/plopsaland-de-panne)

Adres: De Pannelaan 68, 8660 De Panne  
Contact: 058 42 02 02 – [info@plopsa.be](mailto:info@plopsa.be)  
Openingstijden: varieert van periode tot periode, best online controleren vooraf  
tijdens de zomervakantie dagelijks geopend, telkens van 10u30 tot 18u of langer  
Prijs per persoon: volwassenen: 35 euro  
kinderen tussen 85 cm en 1 meter: 9,99 euro  
kinderen kleiner dan 85 cm: gratis  
70-plussers: 9,99 euro  
mensen met een beperking: 25 euro  
begeleider van mensen met een beperking: gratis  
Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Plopsaland Adinkerke'

### **Wat kan je beleven?**

*Plopsaland De Panne is één van de themaparken van Studio 100 met een tiental familie-attracties, die aangekleed zijn in de stijl van de programma's van Studio 100. Er worden ook heel wat shows en optredens door kinderhelden georganiseerd doorheen het jaar. Op de website is heel wat gedetailleerde info terug te vinden over de toegankelijkheid van het park.*

## De Nachtegaal



of [www.vbnccdenachtegaal.be](http://www.vbnccdenachtegaal.be)  
Adres: Olmendreef 2, 8660 De Panne  
Contact: 058 42 21 51 – [nachtegaal.anb@vlaanderen.be](mailto:nachtegaal.anb@vlaanderen.be)  
Openingstijden: *1 maart tot 30 juni:*  
maandag tot en met vrijdag van 10u tot 17u  
zaterdag, zondag en feestdagen van 10u tot 18u  
*1 juli tot 30 september:*  
dagelijks van 10u tot 18u  
*1 oktober tot 28 februari:*  
maandag tot en met vrijdag van 10u tot 17u  
zaterdag, zondag en feestdagen van 12u tot 17u  
Prijs per persoon: gratis  
Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: kusttram, haltes 'De Panne kerk' of 'Moeder Lambik' (beide niet verhoogd),  
één halte verder 'Plopsland Adinkerke' is wel verhoogd

### Wat kan je beleven?

*De Nachtegaal is een Vlaams bezoekers- en natuureducatiecentrum. Het omvat een permanente interactieve tentoonstelling (doe-museum) waarin je van alles kan bijleren over de zee, het strand en de duinen. Voor kinderen is er een afzonderlijke route op hun maat ontworpen. Vanuit het bezoekerscentrum kan je in de tuin en omgeving ook van de duinen genieten.*

## Kinderboerderij Hoeve Paepenhof



of [www.hoevepaepenhof.be](http://www.hoevepaepenhof.be)  
Adres: Moeresteenweg 79, 8660 De Panne  
Contact: 0477 41 56 56 – [info@hoevepaepenhof.be](mailto:info@hoevepaepenhof.be)  
Openingstijden: *1 juli tot 31 augustus:*  
dagelijks van 14u tot 21u  
*krokus-, paas, herfst- en kerstvakantie:*  
maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag van 14u tot 18u (in de paasvakantie tot 20u  
en ook op donderdag geopend)  
zaterdag en zondag van 10u30 tot 20u  
*buiten de schoolvakanties:*  
woensdagnamiddag van 12u tot 18u (tijdens zomervakantie tot 20u)  
zaterdag, zondag en feestdagen van 10u30 tot 20u  
Prijs per persoon: gratis  
Toegankelijk toilet: aanwezig  
Openbaar vervoer: niet bereikbaar met openbaar vervoer

### Wat kan je beleven?

*Hoeve Paepenhof is een authentieke kinderboerderij met heel wat dieren, een ruim eetcafé en gezellig zonneterras.*



### Erfgoedwandeling in de Dumontwijk



of via [toerisme.depanne.be](http://toerisme.depanne.be)

Adres: info en start: Toerisme De Panne, Zeelaan 21, 8660 De Panne

Contact: 058 42 18 18 – [toerisme@depanne.be](mailto:toerisme@depanne.be)

wandeling wordt te koop aangeboden in de toeristische dienst

Prijs per persoon: 2 euro voor de wandelroute met informatie

Openbaar vervoer: kusttram, haltes 'Esplanade' of 'De Panne Centrum' (beide niet verhoogd)

#### Wat kan je beleven?

*De Dumontwijk is een pareltje in architecturaal erfgoed. Ze wordt gekenmerkt door landelijke cottagevilla's, die werden ingepland met respect voor het landelijke duinreliëf. De wijk is verkeersarm en daarom makkelijk te ontdekken.*

### Citygame Rosalie



of via [toerisme.depanne.be](http://toerisme.depanne.be)

Adres: info en start: Toerisme De Panne, Zeelaan 21, 8660 De Panne

Contact: 058 42 18 18 – [toerisme@depanne.be](mailto:toerisme@depanne.be)

Prijs per persoon: 10 euro voor het spel en 50 euro waarborg voor de ipad

Openbaar vervoer: kusttram, haltes 'Esplanade' of 'De Panne Centrum' (beide niet verhoogd)

#### Wat kan je beleven?

*Rosalie is een gloednieuw digitaal spel dat zich afspeelt in de pittoreske Dumontwijk, ontwikkeld door toerisme De Panne voor kinderen van 8 tot 14 jaar, maar leuk voor het hele gezin! Bedoeling is om 10 locaties te vinden aan de hand van een digitale kaart. Op elke locatie moet je via de ipad inchecken (via QR-code), waarna je een opdracht moet vervullen. Hoe beter en sneller de opdrachten afgewerkt worden, hoe meer punten je verdient.*

### Toegankelijk strand in De Panne



of via [www.toerisme.depanne.be](http://www.toerisme.depanne.be)

Adres: info bij Toerisme De Panne, Zeelaan 21

4 locaties: strand ter hoogte van de Geiteweg, het Canadazenplein, het Bortierplein en de Schuilhavenlaan

Contact: info bij Toerisme De Panne, 058 42 18 18 – [toerisme@depanne.be](mailto:toerisme@depanne.be)

Prijs per persoon: gratis

Toegankelijk toilet: niet aanwezig, er is wel een openbaar toegankelijk toilet ter hoogte van de dr. Depagelaan.

Openbaar vervoer: kusttram, haltes 'Centrum' (voor toegankelijk strand ter hoogte van de Geiteweg, echter niet verhoogd), 'Golfstraat' (niet verhoogd, voor toegankelijk strand ter hoogte van het Canadezenplein) en 'Esplanade' (niet verhoogd, voor het toegankelijk strand ter hoogte van het Bortierplein en de Schuilhavenlaan)

## Wat kan je beleven?

De gemeente De Panne voorziet op vier locaties een verhard pad of strandmatten, over het strand tot aan de hoogwaterlijn. Via de toeristische dienst en de strandhulp post kunnen ook strandrolstoelen gehuurd worden (zie hieronder).

## Strandrolstoelenverhuur De Panne



- of via [www.toerisme.depanne.be](http://www.toerisme.depanne.be)
- Adres: dienst voor toerisme: Zeelaan 21  
strandhulp post: strand Centrum
- Contact: dienst voor Toerisme: 058 42 18 18 – [toerisme@depanne.be](mailto:toerisme@depanne.be)  
strandhulp post: 058 41 26 66
- Openingstijden: *strandhulp post (verhuur in juli en augustus):*  
dagelijks van 10u tot 18u30  
*toeristische dienst (verhuur in september tot en met juni):*  
*1 september tot paasvakantie:*  
maandag tot en met vrijdag van 8u tot 12u en van 13u tot 17u  
zaterdag van 9u tot 12u en van 13u tot 17u  
zondag en feestdagen (enkel tijdens vakanties) van 10u tot 12u30  
*paasvakantie tot 30 juni:*  
maandag tot en met vrijdag van 8u tot 12u en van 13u tot 17u  
zaterdag van 9u tot 12u en van 13u tot 17u  
zondag en feestdagen van 10u tot 12u en van 14u tot 17u
- Prijs per persoon: gratis
- Toegankelijk toilet: niet aanwezig, er is wel een openbaar toegankelijk toilet ter hoogte van de dr. Depagelaan, aan de toeristische dienst is ook een toegankelijk toilet aanwezig (in het gemeentehuis)
- Openbaar vervoer: kusttram, halte 'Centrum' (echter niet verhoogd)

## Wat kan je beleven?

De toeristische dienst van De Panne verhuurt drie type strandrolstoelen: de Handiquatro (het klassieke model), de Hippocamp, voor sportieve wandelingen en de Marina-Anfi (trekmodel). Tijdens de zomermaanden zijn deze strandrolstoelen uitleenbaar bij de strandhulp post in het centrum van het strand, tijdens de maanden september tot en met juni kan je ze huren bij de toeristische dienst. Wie dit graag wil doen, reserveert best vooraf telefonisch.

## Toegankelijke fietslus De Panne



of [www.iedereenfietst.be](http://www.iedereenfietst.be)



of route downloaden via [www.iedereenfietst.be/lussen.php](http://www.iedereenfietst.be/lussen.php)

- Adres: info: Toerisme De Panne, Zeelaan 21, 8660 De Panne
- Contact: 058 42 18 18 – [toerisme@depanne.be](mailto:toerisme@depanne.be)
- Prijs per persoon: de route wordt gratis ter beschikking gesteld

Fietsverhuur: *Arizona*: driewieler, rolstoelfiets en elektrische fiets  
Hoek Zeedijk-Halmenstraat (tussen knooppunten 1 & 65) – 058 41 16 92 –  
[info@arizona-depanne.be](mailto:info@arizona-depanne.be)  
*Provincie West-Vlaanderen*: 4 tandems, 2 rolstoelfietsen en 2 driewielers  
050 40 31 38 – [geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be](mailto:geert.vanwijmeersch@west-vlaanderen.be)

**Wat kan je beleven?**

*Fietslus van 14,5 kilometer die vertrekt aan het station van Adinkerke en langs Veurne loopt. Je kan deze fietsrit combineren met een bezoek aan Veurne.*



## Hoofdstuk 7: Terugkoppeling en besluit

In dit laatste hoofdstuk blikken we terug op het uitgevoerde onderzoek. We zetten daarbij de belangrijkste resultaten, inzichten en kansen op een rij.

### 7.1 Toeristen met een beperking en/of zorgnood: een driepikkel aan belemmeringen

Leven met een beperking en/of chronische aandoening stelt mensen elke dag voor unieke uitdagingen. In het dagelijkse leven worden ze namelijk voortdurend geconfronteerd met belemmeringen en hindernissen, dit is ook het geval wanneer ze op reis gaan of aan recreatie willen doen (Darcy, 2009; Daniels et al., 2005; Yau et al., 2004; Darcy, 2006; Ray & Ryder, 2003; Burnett & Baker, 2011; Turco et al., 1998; Murray & Sproats, 1990). In de literatuur worden verschillende vormen van belemmeringen omschreven die het participeren van mensen met een beperking en/of chronische aandoening in toerisme bemoeilijken. We kunnen deze belemmeringen opdelen in drie groepen, er kan dus sprake zijn van een driepikkel aan belemmeringen. Wanneer we deze driepikkel aan belemmeringen aftoetsen aan ons onderzoek, blijken deze nog steeds actueel te zijn.

Een eerste groep aan belemmeringen kan omschreven worden als de **structurele- en omgevingsbelemmeringen**. Structurele- en omgevingsbelemmeringen zijn extern, ze liggen buiten de toerist maar zorgen ervoor dat hij of zij niet kan meeparticiperen. Een belangrijk eerste aspect – of in dit geval hinderpaal - is de mate van (fysieke) **toegankelijkheid** van de infrastructuur. Binnen toerisme impliceert dit het onvoldoende is als de vakantieaccommodatie is aangepast, ook het transport, de omgeving, bezienswaardigheden, attracties en de activiteiten die aangeboden worden moeten eveneens toegankelijk zijn (Blitchfeldt & Nicolaisen, 2011; Darcy, 2006; Daniels et al., 2005; Shaw & Coles, 2004; Ray & Ryder, 2003; Israeli, 2002). Vandaag blijkt toegankelijkheid nog steeds niet zo evident. Zo geeft de meerderheid van de bevroegde vakantiegangers met een beperking en/of zorgnood aan dat ze belemmeringen ervaren in vakantieverblijven (74%) en in de omgeving van het vakantieverblijf (69,1%). Wanneer we het aanbod aan vakantieverblijven in Vlaanderen bekijken, zien we dat er net iets meer dan 200 verblijven over een toegankelijkheidslabel beschikken, ongeveer de helft daarvan richt zich op groepen (40,6% jeugd- en groepsverblijven en 9% vakantiecentra), de andere helft zijn hotels, gastenkamers, vakantie woningen en campings. Elk van deze verblijven beschikt over minstens één toegankelijke kamer. De vakantieverblijven geven aan dat ze toegankelijk zijn, maar bekritisieren regelmatig de onaangepaste (infrastructuur van de) omgeving. Sommigen zijn teleurgesteld dat ze moeilijk bereikbaar zijn met het openbaar vervoer (geen toegankelijke bus- of tramhalte in de buurt) en/of dat de uitstapmogelijkheden niet of onvoldoende zijn aangepast. Versnipperd aan de kust konden we wel verschillende toeristische activiteiten, bezienswaardigheden en attracties in kaart brengen die (deels) toegankelijk zijn. Hun ontsluiting is echter in veel gevallen niet optimaal. Uitbaters van vakantieverblijven die niet over een toegankelijkheidslabel beschikken geven aan dat ze opzien tegen de inspanningen (uitgebreide regelgeving) en hoge kosten op zien. Daniels et al. (2005) stellen dat deze soort belemmeringen het meest voorkomen. Dit blijkt ook uit ons onderzoek te kloppen. Wanneer we de respondenten vragen naar positieve of negatieve ervaringen op vakantie refereren de meeste

antwoorden in beide gevallen naar toegankelijkheid dan wel ontoegankelijkheid. Het is dus een erg gevoelig thema.

Bij de structurele) en omgevingsbelemmeringen sluit ook het **financiële kostenplaatje** aan. Uit ons onderzoek blijkt dat het voor een aanzienlijk aandeel van onze doelgroep moeilijk of niet mogelijk zijn om op vakantie te gaan omwille van het kostenplaatje, deze mensen hebben bijvoorbeeld een lager inkomen of sociale uitkering terwijl een aanzienlijk deel van hun inkomsten wordt uitgegeven aan ziektekosten en hulp (Minnaert et al., 2004; Shaw & Coles, 2004). Zowat de helft van de bevroegde vakantiegangers (48,2%) ervaart effectief financiële belemmeringen. Ze geven dat ook aan in ons onderzoek, zo willen ze niet meer of langer op vakantie kunnen gaan omwille van hun financiële situatie. Daarnaast klagen respondenten ook dat toegankelijke vakantieverblijven vaak duurder zijn in vergelijking met de vakantieverblijven die ze gewoon waren te boeken en bezoeken. Ook Yau et al. (2004) benadrukken dat vakantieverblijven met voldoende toegankelijke faciliteiten zich meestal in de 'premium' prijsklasse situeren. Jammer genoeg blijkt dit ook in Vlaanderen deels te kloppen: de helft van de bevroegde hotels geeft aan voor de toegankelijke kamer een hogere dan de reguliere prijs aan te rekenen.

Een tweede pikkel omvat de **interactieve belemmeringen**, deze belemmeringen ontstaan uit de wederzijdse interactie en communicatie tussen mensen, in ons geval is dat tussen de toerist en de toeristische industrie. Om interactieve belemmeringen te vermijden is het belangrijk om in te zetten op een positieve **attitude, communicatie en dienstverlening** (Darcy, 2006; Daniels et al., 2005; Darcy, 1998; Scott, 1991; Smith, 1987). Ook uit ons onderzoek blijkt dat heel wat vakantiegangers het belangrijk vinden om begrepen te worden, de inzet van vriendelijk, empathisch en behulpzaam personeel is daarbij onmisbaar. Opmerkelijk hierbij is dat respondenten aangeven dat een goede dienstverlening en gastvrijheid bepaalde negatieve aspecten (bijvoorbeeld wat betreft toegankelijkheid) kunnen ombuigen en een positief gevoel van welbevinden kan oproepen. Echter uit de gesprekken met uitbaters van de toegankelijke vakantieverblijven blijken ze al over een grote gastvrijheid te beschikken, ze getuigen vooral dat ze er alles aan willen doen om het elke gast comfortabel en aangenaam te maken. Dit verbaast niet, wie ervoor kiest om zijn vakantieverblijf toegankelijk te maken doet dat bovendien in de eerste plaats vanuit een sociale overweging en is dus erg betrokken. Een manier om interactieve belemmeringen te voorkomen is door het verschaffen van **correcte informatie** aan de reizigers (Blichfeldt & Nicolaisen, 2011; Darcy, 2006; McKercher et al., 2003). Heel wat mensen met een beperking en/of chronische aandoening geven ook aan zich te ergeren aan het gebrek aan correcte informatie en loze beloftes door vakantieverblijven. Het kan daarbij gaan om foutieve informatie die reizigers inwinnen na het stellen van een persoonlijke vraag, maar evengoed om foutieve informatie die vakantieverblijven 'standaard' verspreiden via hun website of brochures. Voor vakantieverblijven is het dus van primordiaal belang om altijd en overal eerlijk en volledig te communiceren over de toegankelijke faciliteiten die ze bezitten én eveneens over wat ze niet bezitten. Tot slot wordt in de literatuur ook gewezen op de **nood aan training** binnen de toeristische sector, dit om hun vaardigheden ook naar gastvrijheid aan te scherpen en hun rol als informant en adviseur te versterken (Pagán, 2012; Bizjak et al., 2011; Daniels et al., 2005; McKercher et al., 2013). Verschillende vakantieverblijven waarmee we spraken geven ook toe dat ze een gebrek aan kennis en opleiding hebben en dat ze dit zelf als belemmerend beschouwen. Uit onze samenwerking met studenten is ook gebleken dat zij nog nooit eerder stil stonden bij dit type vakantieganger. Opleiding omtrent de noden en het leren omgaan met toeristen met een beperking en/of chronische aandoening kan dus zeker als noodzakelijk beschouwd worden.

De derde, en tevens laatste, pikkel aan belemmeringen waarmee toeristen met een beperking en/of chronische aandoening (kunnen) geconfronteerd voelen zijn de **intrinsieke belemmeringen**. Dit soort

belemmeringen zijn bij de vakantieganger zelf terug te vinden, het gaat hierbij vooral om zijn of haar fysieke functioneren, psychologisch welbevinden of gebrek aan kennis (Yau et al., 2004; Scott, 1991; Crawford & Godbey, 1987; Smith, 1987). Uit ons onderzoek bij de vraagzijde is gebleken dat het bestaande aanbod aan toegankelijke vakantieverblijven, het Infopunt Toegankelijk Reizen en de All-in brochure vrijwel ongekend is bij de doelgroep. Dit bemoeilijkt natuurlijk hun zoektocht naar een betrouwbaar vakantieadres. Sommigen getuigen ook dat het omwille van hun ziekte niet altijd evident is om op vakantie te gaan of dat ze onzeker zijn over de (beloofde) toegankelijkheid en zorg, bijvoorbeeld bij een eerste reis of na een mindere ervaring. Dit alles kan ook een (negatieve) impact op de vakantieparticipatie van mensen met een beperking en/of chronische aandoening hebben. Dit fenomeen wordt ook bevestigd door enkele bevraagde vakantieverblijven. Ook uitbaters stellen dat mensen met een beperking en/of chronische ziekte vaak nog verlegen zijn en niet op vakantie durven te gaan omwille van hun beperking of aandoening, terwijl ze moeten ervaren dat het tegendeel mogelijk is.

Het mag duidelijk zijn dat de situatie in Vlaanderen vandaag zeker nog onvolmaakt is. We hebben ook geleerd dat toegankelijkheid duidelijk verder gaat dan het aanbieden van fysieke toegankelijkheid of een drempelvrije omgeving. Er is ook een duidelijke vraag naar de financiële haalbaarheid, correcte informatieverschaffing, een warme gastvrijheid en uitstekende dienstverlening. Wanneer hieraan gewerkt wordt zullen vakantiegangers met een beperking en/of chronische aandoening allicht eerder de stap durven zetten en zodoende meer positieve ervaringen opdoen. Deze positieve ervaringen vormen dan weer een hefboom naar een frequenter vakantiegedrag en een positiever imago van de sector (Bltchfeldt & Niolaisen, 2011; Daniels et al., 2004; Yau et al., 2004; Murray & Sproats, 1990).

## 7.2 Toeristen met een beperking en/of zorgnood: inclusie voorop!

**Toegankelijk toerisme** wordt door Buhalis en Darcy (2011, pp. 10-11) omschreven als *“a form of tourism that involves collaborative processes between stakeholders that enables people with access requirements, including mobility, vision, hearing and cognitive dimensions of access, to function independently and with equity and dignity through the delivery and universally designed tourism products, services and environments. This definition adopts a whole of life approach where people through their lifespan benefit from accessible tourism provision”*. Samengevat komt het er op neer dat toegankelijk toerisme ernaar streeft dat iedereen, ondanks welke beperking ook, op een zelfstandige en waardige manier op vakantie kan gaan. Dit kadert binnen de basisgedachten van inclusie (Ambrose et al., 2012; Dickson & Darcy, 2012; Papamichail, 2012; Darcy & Dickson, 2009).

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 (Smith & Puszkò, 2009; Gee & Fayos-Solà, 1999). 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 bevraagde 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.

Dit alles kadert binnen de basisgedachten van **inclusie**. De wens naar inclusie komt ook heel sterk uit ons onderzoek bij de vraagzijde 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 logiesector bekijken, stellen we vast dat verschillende vakantieverblijven een toegankelijkheidslabel verworven hebben en ook gasten met een beperking kunnen ontvangen. Opvallender is echter dat ook heel wat vakantieverblijven zonder label al aanpassingen deden, alleen iets minder doorgedreven. Toch merken de uitbaters dat het mogelijk is om met minder middelen en zonder label ook mensen met een beperking te ontvangen, dit omdat sommige van deze gasten vaak nog een minieme vorm van mobiliteit hebben of omdat ze zelf de nodige ondersteuning kunnen bieden of organiseren. De laatste jaren investeerde toerisme Vlaanderen wel intensief in gespecialiseerde zorgverblijven. Het is zeker niet zo dat dergelijke zorgvakantieverblijven geen waarde meer kunnen betekenen. Voor een beperkte en specifieke groep (mensen met een zware beperking en hoge zorgnood, bijvoorbeeld groepsvakanties van instellingen) zullen zij immers zeker nodig blijven.

Het is belangrijk om te vernoemen dat er in Vlaanderen al mooie en nobele reguliere initiatieven bestaan om mensen met een beperking en/of chronische aandoening een passende vakantie aan te bieden. Ze zijn echter nog dun bezaaid en jammer genoeg zien zij zich geconfronteerd met een (erg) lage bezetting. Tegelijk kunnen we door ons onderzoek bij de vraagzijde afleiden dat veel mensen met een beperking en/of chronische aandoening het verlangen hebben om te reizen en dan liefst nog op een inclusieve manier, maar daar niet steeds de ideale mogelijkheden voor kennen. **Vraag en aanbod** weten elkaar dus niet gemakkelijk te vinden. Hier ligt een duidelijke taak voor Toerisme Vlaanderen: meer bekendmaking en ondersteuning lijkt noodzakelijk en is zeker meer dan welkom.



## Literatuuroverzicht

- Ambrose, I., Darcy, S., & Buhalis, D. (2012). Introduction. In: D. Buhalis, S. Darcy & I. Ambrose. *Best practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. (pp. 1-18). Bristol: Channel View Publications.
- Amiaud, D. (2013). Accéder aux loisirs de plein air et aller à la plage, un droit essentiel pour tous. *Espaces tourisme et loisirs*, 314, 92-99.
- Aragall, F. (2013). Le *design* universel se met au service du tourisme de Barcelone. *Espaces tourisme et loisirs*, 314, 106-109.
- Baarda, D.B., de Goede, M.P.M. & Teunissen, J. (2001), *Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.
- Balaram, S. (2011). Universal Design and the Majority World. In: W. F. E. Preiser & K. H. Smith (Eds.). *Universal Design Handbook* (second edition) (pp. 3.1-3.6). New York: McGraw Hill.
- Barbotte, E., Guillemin, F., Chau, N., & the Lordicap Group. (2001). Prevalence of impairments, disabilities, handicaps and quality of life in the general population: A review of recent literature. *Bulletin of the World Health Organization*, 79(11), 1047–1055.
- Beitrück, V., & Nunn, E. (2011). Health & medical tourism: Simply synonyms? In: A. Papathanassis (Eds.). *The Long Tail of Tourism: Holiday Niches and their Impact on Mainstream Tourism*. (pp. 57-67). Wiesbaden: Springer Gabler.
- Bizjak, B., Knezevic, M., Cvetreznik, S. (2010). Attitude change towards guests with disabilities: Reflections from tourism students. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 842-857.
- Blichfeldt, B.S., & Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: not easy, but doable. *Current Issues in Tourism*, 14(1), 79-102.
- Boot, J. M. D. (2010). *Organisatie van de gezondheidszorg*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Boot, J. M. D., & Knapen, M. H. J. M. (2005). *De Nederlandse gezondheidszorg*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Boswijk, A., Thijssen, T., & Peelen, E. (2005). *Een nieuwe kijk op de experience economy: betekenisvolle belevenissen*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., & Miller, G. (2005). *Accessibility Market and Stakeholders Analysis*. Surrey: University of Surrey.
- Burnett, J.J., & Baker, H.B. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40(1), 4–11.
- Caire, G. (2013). Le tourisme social: un tourisme qui a du sens? *Espaces: tourisme et loisirs*, 310, 86-93.
- Caris, J. (2007). *Zorgbedrijven: dynamisch organiseren en competent leidinggeven*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Crawford, D.W., & Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*, 9(2), 119–128.
- Daniels, M.J., Drogin Rodgers, E.B., & Wiggins, B.P. (2005). Travel Tales: an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26, 919-930.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31, 816-826.
- Darcy, S., & Dickson, T.J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: the case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.

- Darcy, S. (2006). Setting a research agenda for accessible tourism. Sustainable Tourism Cooperative Research Centre.
- Darcy, S. (1998). *From Anxiety to Access: The Tourism Patterns and Experiences of NSW People with a disability*. Sydney: Tourism New South Wales.
- De Bruijn, K. (2011). *Trendrapport toerisme, recreatie en vrije tijd*. NRIT magazine, 4, 6-13.
- Declerck, G., Franssen, K., Leemans, L., Leysen, A., Sabbe, G., et al. (2003). *Lokaal toegankelijkheidsbeleid*. Brussel: Uitgeverij Politeia.
- Decoodt, N., Geudens, G., & Geboers, C. (2013). Global Code of Ethics For Tourism. *Django*, 3, 20-25.
- Decreet van 27 juni 1990 betreffende de oprichting van het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap, B.S. 8. VIII. 1990, err. 29. VI. 1999.
- De Jong, J.H.J., Kertens, J.A.M., & Vermeulen, M.M. (2003). *Handboek verpleegkunde*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- De Pelsmacker, P., & Van Kenhove, P. (2004). *Marktonderzoek: Methoden en toepassingen*. Antwerpen/Apeldoorn: Garant.
- Desnerck, G. (2007). *Mensen met een handicap: modellen tussen theorie en praktijk*. Gent: Academia Press.
- Devisch, F., Samoy, E., & Lammertyn, F. (2000). *Barrières voor sociale integratie van personen met een handicap*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Devlieger, P., Rusch, F., & Pfeiffer, D. (2003). Rethinking disability as same and different! In: P. Devlieger, F. Rusch & D. Pfeiffer. *Rethinking Disability: The Emerge of New Definitions, Concepts and Communities* (pp. 9-16). Antwerpen: Garant.
- Diekmann, A. (2013). Le droit aux vacances: concept fondateur du tourisme social. *Espaces: tourisme et loisirs*, 130, 70-74.
- Diekmann, A., McCabe, S., & Minnaert, L. (2012). Social Tourism Today: Stakeholders, and Supply and Demand Factors. In: S. McCabe, L. Minnaert & A. Diekmann (Eds.). *Social Tourism in Europe: Theory and Practice* (pp. 35-47). Bristol/Buffalo/Toronto: Channel View Publications.
- European Network for Accessible Tourism (ENAT) (2011). *Accessible Tourism in Europe: Meeting the Challenges, Gaining the Rewards*. Naples: European Lift Association Conference.
- Europese Unie. (2011). *Calypso: Toerisme voor iedereen*. Luxemburg: Europese Unie.
- Falk, J.H., & Dierking, L.D. (1992). *The Museum Experience*. Washington: Whalesback Books.
- Fänge, A., & Iwarsson, S. (2003). Accessibility and usability in housing: construct validity and implications for research and practice. *Disability and rehabilitation*, 25(23), 1316-1325.
- Finn, M., Elliott-White, M., & Walton, M. (2000). *Tourism & Leisure Research Methods: Data collection, analysis and interpretation*. Essex: Pearson Longman.
- FOD Economie. (2014). *Structuur van de bevolking volgens leeftijdsgroep en gewest*. Afgehaald op 16 november 2014 via <http://statbel.fgov.be/nl/statistieken>.
- Follette Story, M. (2011). The Principles of Universal Design. In: W. F. E. Preiser & K. H. Smith (Eds.). *Universal Design Handbook* (second edition) (pp. 4.3-4.12). New York: McGraw Hill.
- French, D., & Hainsworth, J. (2001). 'There aren't any buses and the swimming pool is always cold!': Obstacles and opportunities in the provision of sport for disabled people. *Managing Leisure*, 6, 35-49.
- Froyen, H., Asaert, C., Dujardin, M., Herssens, J. (2006). *Ontwerpen voor iedereen: integraal & inclusief* [incl. CD-rom] . Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Gelijke kansen.
- Gee, C.Y., & Fayos-Sola, E. (1999). *International Tourism: A Global Perspective*. (2nd edition). Madrid: World Tourism Organisation.
- Gezondheidsenquête. (2008). *Gezondheidsenquête België 2008: Belangrijkste resultaten*. Afgehaald op 16 november 2014 via [http://www.vvsg.be/sociaal\\_beleid/gezondheidsbeleid/Documents](http://www.vvsg.be/sociaal_beleid/gezondheidsbeleid/Documents).

- Ghijsels, P. (2012). Accessible Tourism in Flanders: Policy Support and Incentives. In: D. Buhalis, S. Darcy & I. Ambrose. *Best practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. (pp. 36-54). Bristol: Channel View Publications.
- Gijssels, C., & De Smet, L. (2012). Vakantie met meerwaarde: Beeld en toekomst van sociaal toerisme in Vlaanderen. Leuven: K.U.Leuven – HIVA.
- Gijssels, C., & De Smet, L. (2012b). Vakantie met meerwaarde: Beeld en toekomst van sociaal toerisme in Vlaanderen - Samenvatting. Leuven: K.U.Leuven – HIVA.
- Global Spa Summit. (2011). *Wellness Tourism and Medical Tourism: Where do Spas Fit?* New York: Global Spa Summit.
- Hayllar, B., & Griffin, T. (2005). The precinct experience: A phenomenological approach. *Tourism Management*, 26(4), 517-528.
- Higgins-Desbiolles, F. (2012). Resisting the Hegemony of the Market: Reclaiming the Social Capacities of Tourism. In: S. McCabe, L. Minnaert & A. Diekmann (Eds.). *Social Tourism in Europe: Theory and Practice* (pp. 53-68). Bristol/Buffalo/Toronto: Channel View Publications.
- Hughes, H., & Allen, D. (2005). Cultural tourism in Central and Eastern Europe: The views of 'induced image formation agents'. *Tourism Management*, 26, 173-183.
- Israeli, A. A. (2002). A preliminary investigation of the importance of site accessibility factors for disabled tourists. *Journal of Travel Research*, 41(1), 101-104.
- Iwarsson, S., & Stahl, A. (2003). Accessibility, usability and universal design: Positioning and definitions of concepts describing person-environment relationships. *Disability and rehabilitation*, 25(2), 57-66.
- Jensen, R. (1999). *The Dream Society: How the Coming Shift from Information to Imagination will Transform Your Business*. New York: McGraw-Hill Professional.
- Jensen, G., Iwarsson, S., & Stahl, A. (2002). Theoretical understanding and methodological challenges in accessibility assessments, focusing the environmental component: an example from travel chains in urban public transport. *Disability and rehabilitation*, 24(5), 231-242.
- Keet, I.P.M. (2008). Ernstige psychiatrische ziekten: cure of care? *Tijdschrift voor de psychiatrie*, 50(9), 555-557.
- Kennis, R. (2001). Inclusie: modewoord of trendsetter? In: R. Kennis (Red.). *Inclusief beleid voor personen met een handicap: Voorbeelden uit de beleidspraktijk* (pp. 19-33). Leuven: Acco.
- Kröber, H.R. Th., & van Dongen, H.J. (2011). *Sociale inclusie: Succes- en faalfactoren*. Amsterdam: Uitgeverij Nelissen.
- Lier, H., Heijblom, R., & Waijers, A. (2009). *Van Experience naar Challenge Economy*. Groningen / Houten: Noordhoff.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M., & Lam, P. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: Perceptions of people with disabilities. *Tourism Management*, 24, 465-474.
- Meckenbach, J.P., & van der Maas, P.J. (2004). *Volksgezondheid en gezondheidszorg*. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.
- Miller, G.A., & Kirk, E. (2002). The Disability Discrimination Act: Time for the stick? *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1), 82-88.
- Minnaert, L. (2012). *Sociaal toerisme: Geschiedenis en interpretaties* [Powerpoint]. Antwerpen: Lerend netwerk duurzaam en innovatief toerisme.
- Minnaert, L., Diekmann, A., & McCabe, S. (2012). Defining Social Tourism and its Historical Context. In: S. McCabe, L. Minnaert & A. Diekmann (Eds.). *Social Tourism in Europe: Theory and Practice* (pp. 18-30). Bristol/Buffalo/Toronto: Channel View Publications.
- Minnaert, L., Maitland, R., & Miller, G. (2011). What is social tourism?. *Current Issues in Tourism*, 14(5), 403-415.

- Mommaas, H. (2000). De vrijetijdsindustrie in stad en land: een studie naar de markt van belevenissen. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Mueller, H., & Kaufmann, E. (2001). Wellness Tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry. *Journal of Vacation Marketing*, 7(1), 5-17.
- Murray, M., & Sproats, J. (1990). The Disabled Traveler: Tourism and Disability in Australia. *Journal of Tourism Studies*, 1, 9-14.
- Pagán, R. (2012). Time allocation in tourism for people with disabilities. *Annals of Tourism Research*, 39(3), 1514-1537.
- Papathanassis, A. (2011). *The Long Tail of Tourism: Holiday Niches and their Impact on Mainstream Tourism* (pp. 57-67). Wiesbaden: Springer Gabler.
- Pine, B.J., Gilmore, J.H. (1999). *The Experience Economy: Work is theatre and every business a stage*. Boston: Harvard Business School Press.
- Pool, A., Kruyt, J., & Walters, M. (2003). *Zorgen heb je samen: Belevingsgerichte zorg in de praktijk*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.
- Powlik, J.J., & Karshmer, A.I. (2002). When accessibility meets usability. *Universal Access in the Information Society*, 1(13), 217-222.
- Prahalad, C.K., & Ramaswamy, V. (2004). *The Future of Competition: Co-creating unique value with customers*. Boston: Harvard Business School.
- Prahalad, C.K., & Ramaswamy, V. (2003) The new frontier of experience innovation. *MIT Sloan Management Review*, 44(4), 12-18.
- Preiser W.F.E., & Smith K.H. (Eds.). (2001). *Universal Design Handbook* (second edition). New York: McGraw Hill.
- Raad voor de Volksgezondheid en Zorg. (2001). *Care en cure: De RVZ wil dat de AMBZ en Ziekenfondswet in één verzekering opgaan*. Den Haag: Raad voor de Volksgezondheid en Zorg.
- Ray, N.M., & Ryder, M.E. (2003). "Eibilities" tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24, 57-72.
- Reuber, P., & Neuman, P. (2003). *Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für all*. Berlin: Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit.
- Reichhart, F. (2013). Evolution et perspectives de l'offre de loisirs à destination de personnes handicapées. *Espaces tourisme et loisirs*, 314, 66-75.
- Schalber, C., & Peters, M. Determinants of health tourism competitiveness: An Alpine case study. *International Interdisciplinary Journal Tourism*, 60(3), 307-323.
- Schapmans, M. (2012). Case Study 2: Holiday Participation Centre (Steunpunt Vakantieparticipatie), Flanders, Belgium. In: S. McCabe, L. Minnaert & A. Diekmann (Eds.). *Social Tourism in Europe: Theory and Practice* (pp. 31-34). Bristol/Buffalo/Toronto: Channel View Publications.
- Salmen, J.P.S. (2011). U.S. Accessibility Codes and Standards: Challenges for Universal Design. In: W. F. E. Preiser & K. H. Smith (Eds.). *Universal Design Handbook* (second edition) (pp. 6.1-6.8). New York: McGraw Hill.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2004). *Methoden en technieken van onderzoek* (3de ed.). Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Schmitt, B. (2000). Belevingsmarketing: Een nieuw kader voor ontwerp en communicatie: *Tijdschrift voor strategische bedrijfscommunicatie*, 4.
- Scott, D. (1991). The problematic nature of participation in contract bridge: A qualitative study of group-related constraints. *Leisure Sciences*, 13, 321-336.
- Shaw, G., & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism Management*, 25, 397-403.
- Smith, S.L.J. (1994). The Tourism Product. *Annals of Tourism Research*, 21(3), 582-595.

- Smith, R.W. (1987). Leisure of disabled tourists: Barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, 14, 376–389.
- Smith, M., & Puskó, L. (2009). *Health and wellness tourism*. London: Butterworth-Heinemann.
- Steunpunt vakantieparticipatie. (2011). Van bakstenen naar doelgroepen. Over de ommezwaai van sociaal toerisme. *10 jaar steunpunt vakantieparticipatie*, 24-29.
- Tassiopoulos, D., & Haydam, N. (2008). Golf tourism in South-Africa: A demand-side study of a niche market in sports tourism. *Tourism Management*, 29(5), 870-882.
- Toerisme Vlaanderen. (2009). *Iedereen verdient vakantie: Een onderzoek naar de effecten en het belang van vakantie voor mensen in armoede*. Brussel: Toerisme Vlaanderen.
- Turco, D.M., Stumbo, N., & Garncarz, J. (1998). Tourism constraints for people with disabilities. *Parks and Recreation*, 33(9), 78–84.
- United Nations. (2009). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. Opgehaald op 17 april 2013 van <http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=150>.
- United Nations. (1946). *The Universal Declaration of Human Rights*. Opgehaald op 17 april 2013 van <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/UDHRIndex.aspx>.
- UNWTO. (2005). *Accessible Tourism for All*. Opgehaald op 17 april 2013 van <http://www.accessibletourism.org>.
- UNWTO. (1999). *Global Code of Ethics for Tourism*. Opgehaald op 17 april 2013 van <http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism>.
- Vandertuuk, B., Verkooijen, L., & Beima, W. (2005). *Vakantie en zorg: haalbaarheidsstudie*. Groningen: NOM.
- Verbelen, J. (2005). Vlamingen met een handicap of langdurige gezondheidsproblemen: Integratie in sociale netwerken en publieke opinie over inclusie. In: *Vlaanderen gepeild!* (pp. 205-238). Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Administratie Planning en Statistiek.
- Verbelen, J., Samoy, E., & Van Geel, H. (2005). *Vlamingen met een handicap of langdurige gezondheidsproblemen: Een verkennende schets van hun sociale positie en hun situatiebeleving aan de hand van concrete onderzoekscijfers*. Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.
- Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. (2004). *Wie kan een beroep doen op het VAPH?* Afgehaald op 21 december 2012, via <http://www.vaph.be/vlafo/view/nl/20887-Wie+kan+een+beroep+doen+op+het+VAPH.html>.
- Vos, S. (2007). *Zorgvakanties in Vlaanderen: Onderzoek naar de mogelijkheden en beperkingen voor de (verdere) uitbouw van zorgvakanties in Vlaanderen*. Hasselt: Toegankelijkheidsbureau.
- Wijk, M., Drenth, J., & van Ditmarsch, M. (2003). *Handboek voor Toegankelijkheid: Over de ergonomie van stedelijke inrichting, gebouwen en woningen* (5e druk). Doetinchem: Reed Business Information.
- Wolf, M.J. (1999). *The Entertainment Economy: how mega-media forces are transforming our lives*. New-York: Random House.
- World Health Organization. (2001). *ICF: Nederlandse vertaling van de 'International Classification of Functioning, Disability and Health'*. Bilthoven: Nederlands WHO-FIC Collaborating Centre.
- Xu, J.B. (2010). Perceptions of tourism products. *Tourism Management*, 31, 607-610.
- Yau, M., Mc Kercher, B., & Packer, T. (2004). Traveling with a disability: More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.



# Bijlagen

## Bijlage 1: Vragenlijst

### HUIDIGE VAKANTIESITUATIE

**1. Gaat u wel eens op vakantie?**

- Ja, 1 keer per jaar ([ga naar VRAAG 8](#))
- Ja, 2 keer per jaar ([ga naar VRAAG 8](#))
- Ja, 3 keer per jaar of vaker ([ga naar VRAAG 8](#))
- Ja, minder dan 1 keer per jaar, bijvoorbeeld om de 2 of 3 jaar ([ga naar VRAAG 8](#))
- Neen

**2. Waarom gaat u niet op vakantie? Is het omwille van belemmeringen in het vakantieverblijf (bijvoorbeeld het hotel is niet voldoende toegankelijk, onvoldoende zorg aanwezig, ...)?**

- Ja
- Neen ([ga naar VRAAG 4](#))

**3. U gaf aan dat u niet op vakantie gaat omwille van belemmeringen in het vakantieverblijf. Om welke belemmeringen gaat het dan meer specifiek?**

.....

.....

.....

**4. Waarom gaat u niet op vakantie? Is het ook omwille van belemmeringen in de omgeving van het vakantieverblijf (bijvoorbeeld moeilijk bereikbaar, onvoldoende haalbare uitstapmogelijkheden, ...)?**

- Ja
- Neen

**5. Is het ook omwille van financiële belemmeringen (bijvoorbeeld te duur)?**

- Ja
- Neen

**6. Is het ook omwille van persoonlijke belemmeringen (bijvoorbeeld zwakke gezondheid, handicap, ...)?**

- Ja
- Neen

**7. Indien deze belemmeringen er niet zouden zijn, zou u dan interesse hebben om op vakantie te gaan?**

- Ja ([ga naar VRAAG 17](#))
- Neen, ik heb helemaal geen interesse in vakantie, ik heb geen behoefte aan vakantie ([ga naar VRAAG 69](#))

**8. Ondervindt u door uw beperking en/of ziekte belemmeringen tijdens uw vakantie (bijvoorbeeld financieel, onvoldoende toegankelijkheid, zorg, ...)?**

- Ja
- Neen ([ga naar VRAAG 14](#))



9. U gaf aan dat u belemmeringen ervaart tijdens uw vakantie. Gaat het dan om belemmeringen in het vakantieverblijf (bijvoorbeeld het hotel is niet voldoende toegankelijk, onvoldoende zorg aanwezig, ...)?

Ja

Neen [\(ga naar VRAAG 11\)](#)

10. Om welke belemmeringen in het vakantieverblijf gaat het dan meer specifiek?

.....  
.....  
.....

11. U gaf aan dat u belemmeringen ervaart tijdens uw vakantie. Gaat het dan ook om belemmeringen in de omgeving van het vakantieverblijf (bijvoorbeeld moeilijk bereikbaar, onvoldoende haalbare uitstapmogelijkheden, ...)?

Ja

Neen

12. Gaat het dan ook om financiële belemmeringen (bijvoorbeeld te duur)?

Ja

Neen

13. Gaat het dan ook om persoonlijke belemmeringen (bijvoorbeeld zwakke gezondheid, handicap, ...)?

Ja

Neen

14. Bent u wel eens op vakantie geweest in een vakantieverblijf dat zich profileert als 'toegankelijk'?

Ja

Neen [\(ga naar VRAAG 17\)](#)

15. Op welke manier hebt u dit vakantieverblijf leren kennen?

**(meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

Via internet (via online zoekmachines)

Via een folder van het vakantieverblijf in kwestie

Via de brochure 'All-in – Toegankelijke vakantieverblijven in Vlaanderen en Brussel'

Via een reisbureau

Via het ziekenfonds

Via het ziekenhuis, verblijfsinstelling, revalidatiecenter, ...

Via de liga of organisatie waar ik lid van ben

Via een advertentie in een krant of tijdschrift

Via beurzen

Via tv, bijvoorbeeld Vlaanderen Vakantieland

Via een bezoek aan de vakantiebestemming, het vakantieverblijf, de lokale dienst voor toerisme, ...

Via mond-aan-mond reclame

Op een andere manier, namelijk .....

16. Wat zijn uw ervaringen met het door u bezochte toegankelijk vakantieverblijf?

Positieve ervaringen:

.....  
.....

Negatieve ervaringen:



.....  
.....

**PRAKTISCHE KENMERKEN VAN EEN OPTIMALE VAKANTIE**

***Hieronder willen wij nagaan wat uw wensen zijn voor een optimale vakantie***

**17. Om welke reden(en) wilt u op vakantie gaan?**

**(meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- Om te relaxen en uit te rusten
- Om mijn problemen en zorgen even achter te laten
- Om de dagelijkse routine te doorbreken
- Om tijd door te brengen met familie en/of vrienden
- Om mijn mantelzorger(s) te ontlasten
- Om meer zelfvertrouwen te krijgen, twijfels te overbruggen
- Om een andere reden, namelijk .....
- Om een nieuwe omgeving te ontdekken
- Om lotgenoten te ontmoeten
- Om even in een warm klimaat te verblijven (van zon genieten)
- Om een kuur te volgen (therapie)
- Om kunst en/of cultuur te ontdekken
- Om actieve en/of avontuurlijke activiteiten te ondernemen
- Om aan sport te doen

**18. Hoe lang gaat u bij voorkeur op vakantie?**

- 1 tot 3 nachten
- 4 tot 6 nachten
- 7 nachten (1 week)
- Tussen 1 en 2 weken
- 2 weken
- Langer dan 2 weken

**19. Hoeveel keer gaat u bij voorkeur op vakantie?**

- Minder dan 1 keer per jaar
- 1 keer per jaar
- 2 keer per jaar
- 3 keer per jaar of meer

**20. Welke periode(s) heeft/hebben uw voorkeur om op vakantie te gaan?**

**(meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- Lente schoolvakantie + verlengde weekends
- Lente laagseizoen
- Zomer schoolvakantie
- Zomer laagseizoen (juni, september)
- Herfst schoolvakantie + verlengde weekends
- Herfst laagseizoen
- Winter schoolvakantie
- Winter laagseizoen

**21. Hoeveel tijd voor afreis wilt u uw vakantie reserveren?**

- 2 weken of minder voor afreis
- Tussen 2 weken en 1 maand voor afreis
- Tussen 1 en 3 maanden voor afreis
- Meer dan 3 maanden voor afreis

**22. In welke omgeving wilt u het liefst uw vakantie doorbrengen?**

- Kust
- Groene regio (platteland, bosrijke omgeving, ...)
- Stad
- Andere omgeving, namelijk .....

**23. Verkiest u uw vakantie door te brengen in Vlaanderen of elders?**

- In Vlaanderen, namelijk in .....
- Elders, namelijk in .....

**24. Met wie wilt u op vakantie gaan?**

**(meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- Niemand, ik ga alleen
- Partner
- Kind(eren)
- Ouders
- Andere familieleden
- Vrienden
- Persoonlijke zorgverlener (andere dan familie of vrienden)
- Assistentiehond
- Een georganiseerde groep
- Andere, namelijk .....

**25. Welk type vakantie heeft uw voorkeur?**

- Een groepsvakantie (= georganiseerd, in groep en onder begeleiding) **(ga naar VRAAG 27)**
- Een individuele vakantie (= enkel met het eigen gezin, vrienden, ...)

**26. Wat zou u er van vinden als er ook groepsvakanties in uw vakantieverblijf doorgaan?**

- Dat zou ik niet erg vinden
- Dat zou ik erg vinden

**27. Hoe wilt u graag geïnformeerd worden over bestaande vakantiemogelijkheden?**

**(meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- Via internet (via email, online nieuwsbrief)
- Via een folder van het vakantieverblijf in kwestie
- Via de brochure 'All-in – Toegankelijke vakantieverblijven in Vlaanderen en Brussel'
- Via een reisbureau
- Via het ziekenfonds
- Via het ziekenhuis, verblijfsinstelling, revalidatiecenter, ...
- Via de liga of organisatie waar ik lid van ben
- Via een advertentie in een krant of tijdschrift
- Via beurzen
- Via tv, bijvoorbeeld Vlaanderen Vakantieland
- Via een bezoek aan de vakantiebestemming, het vakantieverblijf, de lokale dienst voor toerisme, ...
- Via mond-aan-mond reclame
- Andere, namelijk .....

**28. Kent u de brochure 'All-in – Toegankelijke vakantieverblijven in Vlaanderen en Brussel'?**

- Ja
- Neen **(ga naar VRAAG 30)**

**29. Heeft u deze brochure al geraadpleegd om een (eventuele) vakantie uit te zoeken?**

- Ja
- Neen

**30. Heeft u al eens gehoord van het 'infopunt toegankelijk reizen'?**

- Ja
- Neen **(ga naar VRAAG 32)**

**31. Heeft u al eens gebruik gemaakt van de diensten van het infopunt toegankelijk reizen, bijvoorbeeld informatie opgezocht via de website, via de telefoon, ...**

- Ja
- Neen

**32. Hoe wilt u bij voorkeur uw vakantie kunnen boeken?**

- Online, op de website van het vakantieverblijf

- Online, via mail
- Schriftelijk via een inschrijvingsformulier
- Telefonisch bij het betreffende vakantieverblijf
- Via een reisbureau
- Via het ziekenfonds
- Via het ziekenhuis, verblijfsinstelling, revalidatiecenter, ...
- Via de liga of organisatie waar ik lid van ben
- Via familie of vrienden die voor mij boeken
- Ter plaatse, in het vakantieverblijf, de lokale dienst voor toerisme, ...
- Andere, namelijk .....

## VOORKEUREN OMTRENT HET TOERISTISCH/RECREATIEF AANBOD

### 33. Welk type vakantieverblijf geniet uw voorkeur?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> Hotel, vakantieverblijf met hotelservice                         | <input type="radio"/> Groepsverblijf, vakantiecentrum |
| <input type="radio"/> Gastenkamer (bed & breakfast)                                    | <input type="radio"/> (Sta)caravan of mobilhome       |
| <input type="radio"/> Huisje, bungalow of appartement in een vakantiepark              | <input type="radio"/> Tent                            |
| <input type="radio"/> Gehuurd huisje, bungalow of appartement op de particuliere markt | <input type="radio"/> Andere, namelijk .....          |

### 34. Welk comfortniveau geniet uw voorkeur?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> 1 ster, eenvoudig       | <input type="radio"/> 4 sterren, zeer goed |
| <input type="radio"/> 2 sterren, middenklasse | <input type="radio"/> 5 sterren, luxe      |
| <input type="radio"/> 3 sterren, goed         |  |

### 35. Welke logiesformule geniet uw voorkeur?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> Logies = enkel overnachting                      | <input type="radio"/> Volpension = overnachting, ontbijt, middag- en avondmaal                    |
| <input type="radio"/> Logies en ontbijt                                |   |
| <input type="radio"/> Halfpension = overnachting, ontbijt en avondmaal | <input type="radio"/> All inclusive = overnachting en alle maaltijden en dranken de hele dag door |

### 36. Hoe noodzakelijk is de aanwezigheid van volgende faciliteiten in een vakantieverblijf voor u?

- |   | Zeker noodzakelijk | Eerder noodzakelijk | Eerder niet noodzakelijk | Zeker niet noodzakelijk |
|---|--------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------|
| Gratis wifi   |                    |                     |                          |                         |
| Internethoek  |                    |                     |                          |                         |
| Zwembad   |                    |                     |                          |                         |
| Fitnessruimte   |                    |                     |                          |                         |
| Sauna   |                    |                     |                          |                         |
| Jacuzzi, stoombad                                       |                    |                     |                          |                         |
| Infraroodcabine met lichttherapie                       |                    |                     |                          |                         |
| Beautysalon: massages, peeling, manicure, pedicure, ... |                    |                     |                          |                         |
| Kapsalon  |                    |                     |                          |                         |
| Fysiotherapie, kiné                                     |                    |                     |                          |                         |
| Koffie- en theefaciliteiten op de kamer                 |                    |                     |                          |                         |

- Tv op de kamer
- Balkon / terras aan de kamer
- Bar
- Restaurant
- Roomservice (24 uur)
- Zonneterras
- Salon
- Ontspanningsruimte
- Uitleendienst van tijdschriften, boeken, strips, gezelschapsspelen
- Uitleendienst van luisterboeken
- Home-cinema
- Aanwezigheid van spelconsoles (Playstation, wii, ...)
- Buitenspeeltuin
- Kinderhoek (binnenspeeltuin)
- Vergaderzaal
- Parkeergelegenheid
- Wasserij, droogkuis
- Andere faciliteiten?
- .....

**37. Heeft u interesse om deel te nemen aan daganimatie in uw vakantieverblijf?**

- Ja  Neen, ik heb geen interesse [\(ga naar VRAAG 39\)](#)

**38. Aan welke daganimatie in uw vakantieverblijf zou u dan willen deelnemen?**

**(meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Gezelschapsspelen, kaarten</li> <li><input type="radio"/> Biljart, tafeltennis, darts, petanque, ...</li> <li><input type="radio"/> Georganiseerde fiets-, go-cart of wandeltochten</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Georganiseerde bezoeken aan attracties, musea, bezienswaardigheden, ...</li> <li><input type="radio"/> Afzonderlijke daganimatie voor kinderen</li> <li><input type="radio"/> Andere, namelijk .....</li> </ul> |
|---|--|

**39. Heeft u interesse om deel te nemen aan avondanimatie in uw vakantieverblijf?**

- Ja  Neen, ik heb geen interesse [\(ga naar VRAAG 41\)](#)

**40. Aan welke avondanimatie in uw vakantieverblijf zou u dan willen deelnemen?**

**(meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Quiz, bingo</li> <li><input type="radio"/> Disco, karaoke</li> <li><input type="radio"/> Film, tv</li> <li><input type="radio"/> Gezelschapsspelen, kaarten</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Biljart, tafeltennis, darts, ...</li> <li><input type="radio"/> Afzonderlijke avondanimatie voor kinderen</li> <li><input type="radio"/> Andere, namelijk .....</li> </ul> |
|---|---|

**41. Welke activiteiten zou u graag willen ondernemen in de dag tijdens uw vakantie?**

**(meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Zonnen, genieten van het mooie weer, lezen</li> <li><input type="radio"/> Wellness, kuren, fitness</li> <li><input type="radio"/> Wandelen</li> <li><input type="radio"/> Fietsen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Minigolf</li> <li><input type="radio"/> Zwemmen</li> <li><input type="radio"/> Paardrijden</li> <li><input type="radio"/> Varen of zeilen</li> </ul> |
|---|---|

- Boottocht
- Toeristisch treintje
- Bezoeken van een pretpark, attractiepark
- Bezoeken van een dierentuin, dolfinarium, ...
- Bezoeken van een natuurgebied (polders, duinen, kust, bos, heide, ...)
- Bezoeken van een museum of tentoonstelling
- Bezoeken van monumenten
- Bezoeken van een speeltuin of kinderboerderij
- Evenementen (braderie, markt, festival, ...)
- Winkelen
- Bedevaart, bezinning, kerkbezoek
- Andere activiteiten, namelijk .....
- Geen activiteiten

**42. Welke activiteiten zou u graag 's avonds ondernemen tijdens uw vakantie?**

**(meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- Gastronomie, restaurantbezoek
- Café, bar
- Discotheek
- Bioscoop
- Casino
- Musical
- Theater
- Concerten
- Muziekoptreden, festival, ... in openlucht
- Openluchttheater
- Vuurwerk
- Avondmarkt, braderie, ...
- Andere activiteiten, namelijk .....
- Geen activiteiten

**43. Van welk transportmiddel zou u gebruik willen maken om u naar het vakantieverblijf te verplaatsen (bij aankomst en vertrek)? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- Eigen auto
- Toegankelijke taxi
- Trein
- Bus
- Tram / Kusttram
- Touringcar
- Andere, namelijk .....

**44. Indien er door het vakantieverblijf transport zou worden georganiseerd, zou u er dan gebruik van willen maken?**

- Ja, ik zou gebruik maken van georganiseerd transport van en naar mijn woonplaats
- Ja, ik zou gebruik maken van georganiseerd transport van en naar de dichtst bij zijnde trein-, bus- of tramhalte
- Neen ([ga naar VRAAG 47](#))

**45. In welke mate is het aanbieden van dergelijk georganiseerd vervoer voor u belangrijk bij de keuze van een vakantieverblijf?**

- Zeer belangrijk
- Belangrijk
- Onbelangrijk
- Zeer onbelangrijk

**46. Als men u vraagt hiervoor een onkostenvergoeding te betalen, zou u er dan nog steeds gebruik van maken?**

- Ja
- Neen

**47. Van welk transportmiddel zou u gebruik willen maken om u tijdens uw vakantie te verplaatsen?**

**(meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- Eigen auto
- Toegankelijke taxi
- Trein
- Bus
- Tram / Kusttram
- Touringcar
- Andere, namelijk .....
- ..

**48. Indien er door het vakantieverblijf transport wordt georganiseerd voor uitstapjes, zou u er dan gebruik van maken?**

Ja, als het niet bereikbaar is via openbaar vervoer

Ja, altijd  
 Neen

**DIENSTVERLENING, VOORZIENINGEN EN ZORG OP MAAT**

**49. Hoe noodzakelijk is voor u de volgende dienstverlening in een vakantieverblijf?**

Zeker noodzakelijk      Eerder noodzakelijk      Eerder niet noodzakelijk      Zeker niet noodzakelijk

- Gastvrij onthaal
- Receptie verzorgt persoonlijke informatie op maat, bijvoorbeeld omtrent openbaar vervoer, uitstapjes, ...
- Receptie verzorgt reservaties, bijvoorbeeld van taxi, restaurant, uitstapjes, ...
- Informatie in grootschrift
- Informatie in braille
- Iemand die gebarentaal beheerst
- Een infokanaal van het vakantieverblijf op de tv in de kamer
- Toegang en opvang voor assistentiehonden
- Bediening aan tafel in het restaurant
- Zelfbediening in het restaurant
- Dieetmaaltijden
- Aangepaste maaltijden (gemixte voeding)
- Korting voor een begeleider, 2e persoon
- Andere dienstverlening?
- .....

**50. Hoe noodzakelijk is voor u de aanwezigheid van volgende hulpmiddelen in een vakantieverblijf?**

Zeker noodzakelijk      Eerder noodzakelijk      Eerder niet noodzakelijk      Zeker niet noodzakelijk

- Een elektronische rolstoel
- Een manuele rolstoel
- Een doucheroelstoel
- Een (opklapbaar) douchezitje
- Een douchebrancard
- Krukken of vierpikkels
- Een hoog-laagbed
- Een alterneringsmatras
- Een bed-papegaai (optrektriangel boven het bed)
- Een bedladder
- Een transferplank
- Een trippelstoel

- Een tilsysteem / heftlift
- Een verzorgingstafel
- Een hotelkit voor dove en slechthorende personen (trilkussen, mobiele ringleiding)
- Een eettafel
- Aangepast eetgerei
- Een rollator
- Een scootmobiel
- Andere hulpmiddelen?

.....

**51. Hoe noodzakelijk is voor u volgende aangepaste infrastructuur in een vakantieverblijf?**

Zeker noodzakelijk	Eerder noodzakelijk	Eerder niet noodzakelijk	Zeker niet noodzakelijk
-----------------------	------------------------	-----------------------------	----------------------------

- Een drempelloze inkom, geen drempels in het volledige gebouw
- Automatische deuren (in de gemeenschappelijke delen)
- Automatische ontgrendeling kamerdeur
- Een verlaagde balie
- Brede gangen en deuren
- Contrastmarkeringen, zoals op deuren, vensters, drempels, ...
- Een lift
- Een rolstoeltoegankelijk toilet op de kamer
- Een rolstoeltoegankelijke douche op de kamer
- Een aangepaste wastafel en spiegel op de kamer
- Wandbegeleiding (leuning) in de gangen
- Een noodoproepsysteem op de kamer
- Anti-allergie textiel
- Onderrijdbaar aanrecht, buffet, tafels
- Toegankelijke opstelling van het restaurant (voldoende ruimte tussen tafels en buffet)
- De beschikbaarheid van een hoog/laagbad
- Andere infrastructuuraanpassingen?

.....

**52. Wenst u dat de zorg (geneeskundige, verpleegkundige en verzorgende taken) en assistentie door het vakantieverblijf zelf georganiseerd wordt?**

- Ja
- Neen, ik organiseer alle zorg en assistentie liever zelf vooraf
- Neen, ik heb geen zorg en assistentie nodig

**53. Hoe noodzakelijk is het voor u dat een vakantieverblijf volgende zorgaspecten kan organiseren?**

Zeker noodzakelijk	Eerder noodzakelijk	Eerder niet noodzakelijk	Zeker niet noodzakelijk
-----------------------	------------------------	-----------------------------	----------------------------

- Geneeskundige verzorging (dokter)

Verpleging  
24 uur op 24 medische permanentie  
Ergotherapie - Kinesitherapie  
Hulp bij het verplaatsen van bagage  
Hulp bij het aankleden, wassen en toiletbezoek  
Hulp bij het eten  
Hulp bij het zich verplaatsen in het vakantiecentrum  
Hulp (begeleiding) tijdens uitstappen, transfers en verplaatsingen buiten het vakantieverblijf  
De nabijheid van een gespecialiseerd ziekenhuis  
Andere zorgaspecten?

.....

**54. Hebt u nog andere zorgwensen tijdens een vakantie (denk aan kwaliteit, omgang, hygiëne, materiaal en apparatuur, organisatie, tijdstippen, ...)?**

.....  
.....  
.....

**55. Hieronder staan telkens twee uitspraken. Bij welke uitspraak kunt u zich het best aansluiten?**

**a)**

Ik verkies op vakantie te gaan in reguliere vakantieverblijven, dit zijn vakantieverblijven waar ook enkele kamers toegankelijk zijn en waar zorg op maat op aanvraag mogelijk is.

Ik verkies op vakantie te gaan in gespecialiseerde vakantieverblijven, dit zijn vakantieverblijven waar alle kamers toegankelijk is en waar zorg op maat mogelijk is.

**b)**

Ik vind het belangrijk dat een toegankelijk vakantieverblijf met zorg voldoende vakantiesfeer uitstraalt.

Ik vind het niet erg dat een toegankelijk vakantieverblijf met zorg lijkt op een typische medische voorziening.

**c)**

Ik vind het belangrijk dat mijn mantelzorger ontlast wordt tijdens de vakantie, dus verkies ik assistentie en hulp ter plaatse.

Ik verkies dat mijn mantelzorger alle hulp en assistentie op zich neemt tijdens de vakantie.

**d)**

Ik verkies te verblijven tussen andere zorgbehoevende vakantiegasten.

Ik verkies te verblijven tussen een mix aan vakantiegasten (zowel zorgbehoevend als niet-zorgbehoevend).

**56. Als er vakantieverblijven zijn die aan uw wensen omtrent toegankelijkheid en zorg op maat voldoen, zou u dan vaker op vakantie gaan?**

Ja ([ga naar VRAAG 58](#))

Neen

**57. Indien neen, waarom niet?**



.....

58. Als er vakantieverblijven zijn die aan uw wensen omtrent toegankelijkheid en zorg op maat voldoen, zou u dan langer op vakantie gaan?

- Ja ([ga naar VRAAG 60](#))  Neen

59. Indien neen, waarom niet?

.....

60. Als er vakantieverblijven zijn die aan uw wensen omtrent toegankelijkheid en zorg op maat voldoen, zou u er dan terug op vakantie gaan (herhaalvakantie)?

- Ja ([ga naar VRAAG 62](#))  Neen

61. Indien neen, waarom niet?

.....

62. Hoe zou u er tegenover staan indien vakantieverblijven die voldoende toegankelijk zijn én zorg op maat aanbieden een logo 'toegankelijk toerisme met zorg' zouden krijgen?

- Dit vind ik een goed idee ([ga naar VRAAG 63](#))  Dit vind ik geen goed idee ([ga naar VRAAG 64](#))

63. Waarom vindt u een logo 'toegankelijk toerisme met zorg' een goed idee?

.....  
.....  
.....

([ga naar VRAAG 65](#))

64. Waarom vindt u een logo 'toegankelijk toerisme met zorg' geen goed idee?

.....  
.....  
.....

65. Indien het logo 'toegankelijk toerisme met zorg' bestaat, zou u dan een vakantieverblijf uitkiezen met dit logo?

- Zeker wel  Eerder niet  
 Eerder wel  Zeker niet

## **KOSTPRIJS**

66. Voelt u zich soms financieel geremd om op vakantie te gaan?

- Ja  Neen

67. Hoeveel zou u maximum per persoon willen uitgeven voor 1 overnachting in een vakantieverblijf (hotel, drie sterren), met drie maaltijden inbegrepen (ontbijt, middagmaal, avondmaal)?

..... euro

**68. Hoeveel zou u maximum per persoon willen uitgeven voor 1 overnachting in een vakantieverblijf (huisje of appartement), maar dan zonder maaltijden?**

..... euro

## ALGEMENE GEGEVENS

**69. Wat is uw geslacht?**

Man

Vrouw

**70. Wat is uw leeftijd?**

0 tot 17 jaar

51 tot 65 jaar

18 tot 30 jaar

66 tot 75 jaar

31 tot 50 jaar

76 jaar en ouder

**71. In welke provincie woont u?**

Antwerpen

Vlaams-Brabant

Limburg

West-Vlaanderen

Oost-Vlaanderen

Brussel

**72. Wat is uw postcode?**

**73. Wat is uw gezinssituatie?**

Alleenstaand ([ga naar VRAAG 75](#))

Samenwonend met ouders ([ga naar VRAAG 75](#))

Alleenstaand met kind(eren)

In een woonvorm met zorg ([ga naar VRAAG 75](#))

Samenwonend met partner ([ga naar VRAAG 75](#))

Andere gezinssituatie: namelijk .....

Samenwonend met partner en kind(eren)

([ga naar VRAAG 75](#))

**74. Wat is de leeftijd van het jongste thuiswonende kind?**

0 tot 5 jaar

13 tot 17 jaar

6 tot 12 jaar

18 jaar en ouder

**75. Welk(e) type(s) beperking(en) zijn bij u van toepassing?**

**(meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

Lichamelijke beperking(en)

Verstandelijke of mentale beperking

Chronische ziekte(n)

Meervoudige beperking

Slechthorendheid of doofheid (zintuiglijke beperking)

Psychosociale problemen

Slechtzindheid of blindheid (zintuiglijke beperking)

Terminale fase van een ziekte of aandoening

Andere, namelijk .....

Geen beperkingen

**76. Hoeveel bedraagt uw netto gezinsinkomen per maand?**

Minder dan 1000 euro

Van 1000 tot 1999 euro

O Van 2000 tot 2999 euro  
O Van 3000 tot 3999 euro

O 4000 euro of meer

**77. Heeft u verder nog opmerkingen, aanvullingen, ervaringen (positief of negatief) die u graag wil delen?**

.....  
.....  
.....  
.....

**Hartelijk bedankt voor uw deelname!**

**Indien u graag kans wil maken op een overnachting voor twee personen met ontbijt in Middelpunt, een toegankelijk vakantieverblijf met zorg in Middelkerke, laat dan hieronder uw emailadressen of telefoonnummer achter:**

.....

\* De persoonlijke gegevens die u hier kunt opgeven met betrekking tot het winnen van de prijs worden strikt vertrouwelijk en afzonderlijk van de vragenlijst behandeld.



## Bijlage 2: Begeleidende brief

Beste mevrouw, meneer

Vakantie doet veel mensen dromen, maar niet voor iedereen is het even evident om op vakantie te gaan. Steeds meer mensen hebben nood aan extra voorzieningen, aanpassingen, hulpmiddelen en/of zorg om optimaal van hun vakantie te kunnen genieten. Met dit onderzoek willen we die nood in kaart brengen...

Met deze vragenlijst willen we op zoek gaan naar uw wensen en voorkeuren om een deugddoende vakantie te kunnen beleven. Met deze informatie willen we de nodige aanbevelingen doen naar de toeristische sector en de overheid, zodat er voor u in de toekomst nieuwe mogelijkheden kunnen gecreëerd worden om op een zorgeloze manier op vakantie te gaan.

Deze vragenlijst is gericht aan zowel volwassenen als kinderen met een beperking en/of chronische ziekte, maar kan ook worden ingevuld door iemand anders (een vertrouwenspersoon) in hun naam.

Het invullen van deze vragenlijst zal ongeveer 20 minuten in beslag nemen. We willen u vragen om zo spontaan en eerlijk mogelijk te antwoorden. Goede of foute antwoorden op de vragen bestaan immers niet! Bovendien maakt u kans op een overnachting voor twee personen in Middelpunt, een toegankelijk vakantieverblijf met zorg in Middelkerke!

De vragenlijst wordt afgesloten op 31 mei 2013.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende (KHBO). Alle antwoorden die u geeft zullen strikt vertrouwelijk worden behandeld. Het onderzoek wordt dan ook anoniem verwerkt: individuele antwoorden en gegevens worden niet doorgegeven aan derden.

Indien u verdere vragen hebt, mag u gerust contact met ons opnemen.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Esther Sys, projectonderzoeker ([esther.sys@khbo.be](mailto:esther.sys@khbo.be))

Filip Van Roye, docent toerisme en recreatiemanagement

Lode Vanwildemeersch, opleidingscoördinator hotelmanagement



### **Bijlage 3: Instanties die onze vragenlijst verspreid hebben**

Het is niet makkelijk om een compleet overzicht te bieden van instanties die onze vraag tot medewerking aan de enquête verspreid hebben. Niet iedereen die dit doet brengt ons hier immers van op de hoogte. Volgende instanties hebben hun medewerking wel bevestigd:

- Vereniging voor Personen met een Handicap
- MS-liga
- Belgische Vereniging voor Strijd tegen Mucoviscidose
- Vlaamse Parkinsonliga
- Nema
- Vlaamse Liga tegen Kanker (zelf via het forum verspreid)
- Inclusie Vlaanderen
- Vlaamse Liga voor Fibromyalgie
- Alzheimer Liga
- Vereniging Prader-Willi Vlaanderen
- Belgische Cardiologische Liga
- Liga Diagnosegroep Charcot-Marie-Tooth
- ALS-liga (zelf via het forum verspreid)
- Vereniging Downsyndroom Vlaanderen
- Infopunt Toegankelijk Reizen
- Vrijtijdswinkel Zin & Zo
- Dominiek Savio
- Eigen thuis, centrum voor integratie van personen met een handicap
- Vzw Kompas, ondersteuning voor mensen met een beperking in wonen, werken en vrije tijd
- 't Prieeltje, dagcentrum voor kinderen met een beperking
- HALO vzw, Zelfhulpgroep voor Hart/Long- en Longtransplantatie





## Bijlage 4: Vragen reguliere vakantieverblijven

ALGEMENE INFORMATIE	
Naam hotel en aantal sterren	
Adres	
Naam en functie van de persoon waarmee je gesproken hebt	
Mailadres en telefoonnummer van de persoon waarmee je gesproken hebt	
Datum van je bezoek	
Aantal kamers en aantal bedden	
Verhouding zakentoerisme /leisuretoerisme	
Gemiddelde bezetting (afzonderlijk in de week, in het weekend en in de vakantieperiode)	
Prijs van een standaard tweepersoonskamer (excl. ontbijt)	
Prijs van een standaard tweepersoonskamer (incl. ontbijt)	
Verworven labels (bijvoorbeeld 'groene sleutel', 'fietsvriendelijk logies', ...)	
Toegankelijkheidslabel (A of A+ label toegekend door Toerisme Vlaanderen)	

VRAGEN VOOR EEN HOTEL MET EEN TOEGANKELIJKHEIDSLABEL
Wanneer heeft het hotel dit toegankelijkheidslabel verworven?
...
Hoeveel kamers zijn toegankelijk?
...
Wat is de prijs van een toegankelijke kamer (zowel excl. ontbijt als incl. ontbijt)?
...
Welke aanpassingen werden gedaan om die kamer(s) toegankelijk te maken? ( <i>opsomming</i> )
...
Welke overige delen van het hotel zijn ook toegankelijk? ( <i>opsomming</i> )
...
Welke aanpassingen werden in die delen gedaan om ze toegankelijk te maken? ( <i>opsomming per toegankelijk deel</i> )
...
Wie of wat heeft het hotel ertoe aangezet om een of enkele kamers toegankelijk te maken? Probeer zo duidelijk mogelijk te beschrijven wat de aanzet daartoe was.
...
Wat is de <u>bezettingsgraad</u> van de toegankelijke kamer(s) <u>door mensen met een beperking</u> (door mensen met een rolstoel, rollator, ... die moeilijkheden ondervinden om zich te verplaatsen, te wassen, naar toilet te gaan, ...)? ( <i>bij benadering</i> )

...
In welke periode is de bezetting van de toegankelijke kamer(s) door mensen met een beperking het hoogst? Zijn er pieken merkbaar? Leg voldoende uit.
...
Hoe bereikt uw hotel mensen met een beperking? Hoe trekt men deze mensen aan? Leg voldoende uit.
...
Wat zou mensen met een beperking kunnen tegenhouden om in uw hotel op vakantie te komen? Leg voldoende uit.
...
Wat is de <u>algemene bezettingsgraad</u> van de toegankelijke kamer(s) (zowel door mensen met als zonder beperking)?
...
Zijn er mensen zonder beperking die weigeren om in een toegankelijke kamer te logeren? Is dit al gebeurd? Leg voldoende uit.
...
Wat is de algemene perceptie van de gasten tegenover mensen met een beperking? Leg voldoende uit.
...
Overweegt u nog meer kamers toegankelijk te maken? Waarom wel/niet? Leg voldoende uit.
...
Is er al vraag geweest naar verzorging en/of verpleging? Indien ja, welke hulpvraag kreeg u al en welke oplossing hebt u dan geboden? Leg voldoende uit.
...
Indien die vraag er is of zou zijn, zou u dan een oplossing aanbieden? Indien ja, welke oplossing? Leg voldoende uit.
...
Wat zijn de voordelen verbonden aan een toegankelijkheidslabel en een toegankelijk hotel? Leg voldoende uit
...
Wat zijn de nadelen? Leg voldoende uit.
...
Wil u nog ideeën, aandachtspunten, bemerkingen rond toegankelijkheid delen?
...

#### **VRAGEN VOOR EEN HOTEL ZONDER TOEGANKELIJKHEIDSLABEL**

Kent u het toegankelijkheidslabel dat Toerisme Vlaanderen toekent aan vakantieverblijven die toegankelijk zijn? (Onder toegankelijkheid wordt verstaan dat één of meerdere kamers, en ook algemene delen voldoende toegankelijk zijn om mensen met een beperking te ontvangen).

...

Hebt u zelf al overwogen om aanpassingen te laten uitvoeren om mensen met een beperking te kunnen ontvangen? Waarom wel of niet? Leg voldoende uit.

...

Is er al vraag geweest door mensen met een beperking om in uw hotel te verblijven? Leg voldoende uit.

...

Hoe wordt met die vraag omgegaan? Bijvoorbeeld, worden die mensen geweigerd, worden ze

doorverwezen, worden sommige mensen met een beperking toch ontvangen? Leg voldoende uit.
...
Uw hotel heeft geen toegankelijkheidslabel. Maar misschien zijn er wel delen toegankelijk voor mensen met een beperking? Indien ja, welke delen zijn toegankelijk en waarom? Leg voldoende uit.
...
Zou u het in de toekomst overwegen om (meer) toegankelijke aanpassingen te doen? Waarom wel of niet? Leg voldoende uit.
...
Welke voordelen zijn verbonden aan het toegankelijk maken van een hotel (bijvoorbeeld economisch, sociaal, ...)? Leg voldoende uit.
...
Wat zouden de nadelen zijn? Wat stoot u af? Leg uit.
...
Wil u nog ideeën, aandachtspunten, bemerkingen rond toegankelijkheid delen?
...



## Bijlage 5: Bevraagde vakantieverblijven

### Vakantieverblijven met een toegankelijkheidslabel

#### Bevraagde hotels:

Aazaert, Blankenberge (H1)  
Bero, Oostende (H2)\*  
Callecans, Poperinge (H3)  
De Medici, Brugge (H4)  
D-Hotel, Kortrijk (H5)  
Europahotel, Gent (H6)  
Golden Tree Hotel, Brugge (H7)  
Grand Hotel Casselbergh, Brugge (H8)\*  
Holiday Inn Express Gent, Gent (H9)\*  
Huyshoeve, Knokke (H10)  
José, Blankenberge (H11)  
Melinda, Oostende (H12)  
NH Gent Belfort, Gent (H13)  
Novotel Ieper Centrum, Ieper (H14)\*  
Park Inn by Radisson Leuven, Leuven (H15)  
't Roodhof, Oostkamp (H16)  
Van der Valk Hotel Brugge – Oostkamp, Oostkamp (H17)\*

\* Stageplaatsen tweedejaars hotelmanagement

#### Bevraagde gastenkamers:

Buytenhuys, Hooglede (G1)  
De grote linde, Oostkamp (G2)  
De Rijcke Rust, Rijkevorsel (G3)  
Het Leerhof, Brakel (G4)  
Hildegarden, Lille (G5)  
Maison Bousson, Brugge (G6)  
't Hof ten Hullenhove, Oostende (G7)  
't Poorthuys, Dilsen-Stokkem (G8)

#### Bevraagde vakantiewoningen:

De Palingbeekhoeve, Ieper (V1)  
Martenshof, Heers (V2)  
Muzieklo, Ronse (V3)  
Vakantiehoeve Briesland, Alveringem (V4)

### Vakantieverblijven zonder toegankelijkheidslabel

#### Bevraagde hotels:

Adagio, Knokke (H1)  
Albion hotel Ypres, Ieper (H2)

Best Western Premier Weinebrugge, Brugge (H3)\*  
Brugotel, Brugge (H4)\*  
Boardhouse, Leuven (H5)  
Crown Plaza Brugge, Brugge (H6)\*  
De tuilerieën, Brugge (H7)\*  
Dukes' Palace, Brugge (H8)\*  
Flanders Lodge, Ieper (H9)  
Harmony, Gent (H10)  
Holiday Inn Brussels Airport, Brussel (H11)\*  
Holiday Inn Gent expo, Gent (H12)\*  
Ibis Gent centrum Opera (H13)\*  
Ibis Gent centrum Sint-Baafs Kathedraal, Gent (H14)\*  
Kennedy, Kortrijk (H15)  
Marriott Ghent, Gent (H16)\*  
Martin's relais Oud Huis Amsterdam, Brugge (H17)\*  
Matelote, Antwerpen (H18)  
Mercure Brussels Airport, Brussel (H19)\*  
NH Brugge (H20)\*  
Novotel Antwerpen Noord, Antwerpen (H21)\*  
Novotel Brugge centrum, Brugge (H22)\*  
Novotel Brussels Airport, Brussel (H23)\*  
Pand, Brugge (H24)  
Prins Boudewijn, Knokke (H25)  
Prinsenhof, Brugge (H26)  
Ramada Ostend, Oostende (H27)\*  
Ramada Plaza Antwerp, Antwerpen (H28)\*  
Thon Hotel EU, Brussel (H29)\*  
Troopeird, Kortrijk (H30)

\* Stageplaatsen tweedejaars hotelmanagement

**Bevraagde gastenkamers:**

Amadee, Zandvoorde (G1)  
De Floeffe, Overpelt (G2)  
De Passerel, Bree (G3)  
De Roozen, Neerpelt (G4)  
Filippus, Maldegem (G5)  
Gewoon Gezellig, Beringen (G6)  
Het Pieterke, Sint-Pieters-Voeren (G7)  
Huyze Ozofijn, Sint-Lievens-Esse (G8)  
Lomolen, Aalter (G9)  
't Hert, Genk (G10)  
Varlet Farm, Poelkapelle (G11)

**Bevraagde vakantiewoningen:**

Blauwpoort, Westouter (V1)  
Hoeve Cardinael, Diskmuide (V2)  
Landgoed Karel van Yedeghem, Watou (V3)

## Bijlage 6: Checklist toeristisch aanbod / recreatie aan de kust

	Naam van de toeristische attractie, activiteit
<b>ALGEMENE INFORMATIE</b>	
Adres	
Telefoonnummer	
Mailadres en website	
Bereikbaarheid met openbaar vervoer	<i>Is er een station, bushalte en/of tramhalte (is deze tramhalte verhoogd?) in de nabije omgeving? Hoeveel meter?</i>
Openingsuren	
Inkomprijs	<i>Vermeld zeker ook een eventuele 'speciale' prijs voor de persoon met een beperking en zijn of haar begeleider.</i>
Korte beschrijving	<i>Beschrijf kort de attractie of activiteit.</i>
Foto's	<i>Eigen foto's ter illustratie van de toeristische attractie of activiteit én de toegankelijkheid ervan. Kies voor foto's met een hoogte van max. 5 cm.</i>
<b>CHECKEN VAN DE TOEGANKELIJKHEID – Stel jezelf hierbij in de plaats van een rolstoelgebruiker... Noteer hoe de toeristische attractie of activiteit scoort op volgende toegankelijkheidscriteria. Vermeld steeds eventuele belemmeringen of opmerkingen.</b>	
Parking	<i>Zijn er één of meerdere aangepaste parkeerplaats(en) dichtbij de inkom aanwezig?</i>
Toegangsweg	<i>Is de toegangsweg voldoende breed (bij voorkeur 1,5 m)? Is de ondergrond van het toegangsweg verhard en aaneengesloten?</i>
Niveaunderschil naar inkom	<i>Is er een niveaunderschil om de toeristische attractie, activiteit te bereiken? Zo ja, hoe is dat niveaunderschil te overbruggen? Trappen met leuning? Lift? Hellend vlak?</i>
Inkom en inkomdeur	<i>Is de inkom onmiddellijk herkenbaar? Is de inkom drempelvrij (zonder opstap)? Welk type inkomdeur is er aanwezig (draaideur, automatische deur, manuele deur)? Indien manuele deur, kan de rolstoelgebruiker de deur zelfstandig openen? Is de deuropening voldoende breed (minstens 90 cm)?</i>
Inkomhal	<i>Is de inkomhal comfortabel voor een persoon met een beperking, is er voldoende circulatieruimte?</i>
Balie	<i>Indien er een balie aanwezig is, is deze gedeeltelijk verlaagd en/of onderrijdbaar?</i>
Doorgang in het gebouw, op het domein, op de plaats waar de activiteit plaatsvindt	<i>Zijn de gangen, paden, de af te leggen route voldoende breed voor een rolstoelgebruiker (ideaal is 150 cm)? Is de ondergrond verhard en aaneengesloten?</i>
Niveaunderschillen in het gebouw, op het domein, op de plaats waar de activiteit plaatsvindt	<i>Moeten er niveaunderschillen overbrugd worden? Zo ja, wat is daarvoor voorzien (trap met leuning, lift, hellend vlak)? Is dit haalbaar voor de persoon met een beperking?</i>

Toilet	<i>Is er een toegankelijk toilet aanwezig (voldoende circulatieruimte, beugels aanwezig, onderrijdbare wastafel en automatische kranen)?</i>
Signalisatie, informatie en brochures	<i>Zijn informatieborden, signalisatie en brochures voldoende zichtbaar en grijpbaar (in afstand en hoogte)?</i>
Overige aanwezige hulpmiddelen	<i>Een persoon met een beperking heeft vaak nood aan extra hulpmiddelen of faciliteiten om een toeristische uitstap te kunnen beleven, de activiteit te kunnen uitvoeren. Welke extra voorzieningen zijn aanwezig? Denk onder andere aan aangepaste fietsen, een tillift, strandrolstoelen, rustplaatsen, ...</i>
Aanpassingen voor mensen met een visuele, auditieve en/of verstandelijke beperking	<i>Kunnen ook mensen met een visuele, auditieve en/of verstandelijke beperking van de toeristische attractie of activiteit genieten? Denk bijvoorbeeld aan: Worden rondleidingen of activiteiten georganiseerd voor deze specifieke groepen? Is de informatie beschikbaar in grootschrift en/of braille, via eenvoudige teksten, via een audiogids, een doventolk, ...? Is de signalisatie aangebracht via eenvoudig te herkennen tekens, pictogrammen? Zijn de gevarenczones beveiligd of duidelijk aangeduid? Is er voldoende contrastmarkering: onder andere tussen (toegangs)deuren en muur, tekst en achtergrond, balie en achtergrond, helling en achtergrond, trappen en achtergrond, looproute en achtergrond, ...?</i>
Opmerkingen	
Conclusie m.b.t. de toegankelijkheid	<i>Waarom is deze toeristische attractie of activiteit volgens jou geheel of gedeeltelijk toegankelijk of niet toegankelijk?</i>







katholieke hogeschool  
associatie KU Leuven



katholieke hogeschool  
associatie KU Leuven

