

TOEGANKELIJK TOERISME
20
JAAR
IN VLAANDEREN



TOEGANKELIJK TOERISME
20
JAAR
IN VLAANDEREN

“Toegankelijkheid mag geen
hoofdstukje apart zijn”

Filip Thieren, stadsgids in Leuven



Inhoud

	Voorwoord Peter De Wilde, administrateur-generaal Toerisme Vlaanderen	8
<hr/>		
1.	Twintig jaar toegankelijk toerisme in Vlaanderen: even achteromkijken	12
	De pioniers blikken terug	14
	20 jaar in 25 stappen	28
<hr/>		
2.	Een toegankelijke vakantieketen	36
	Reisvoorbereiding	40
	Verplaatsingen	56
	Verblijf op je bestemming	60
	Terugkijken en nagenieten	138
<hr/>		
3.	Naar een toegankelijke bestemming	148
	100 jaar Grote Oorlog: de ketengerichte aanpak	150
	Stad Gent stippelde een toegankelijke erfgoedroute uit	160

4.	Mag het iets meer zijn: vakantie met zorg	168
	UHasselt deed onderzoek naar vakantie met zorg	170
	Iedereen Verdient Vakantie: weg met de drempels	176
	Vakantieverblijven met zorg: uitbaters aan het woord	180
	Een fijne vakantie voor zorgvragers en –dragers	188
	Inclusief toerisme als standaard	190

5.	Reizen naar morgen: iedereen aan boord	194
	Een kwaliteitsvolle toegankelijke keten	197
	Samenwerken met andere beleidsdomeinen	199
	Inzet voor vakantie met zorg	204
	Promotie van het toegankelijk aanbod	209
	Samenwerken over de grenzen heen	214
	Toegankelijkheid en toeristische trends	216

6.	Aan de slag	222
	Zeven tips voor een toegankelijk project	224

7.	Laat je helpen en inspireren	230
	Deze organisaties helpen je op weg	233
	Deze publicaties kunnen je inspireren	235

	Nawoord Zuhail Demir,	240
	Vlaams minister voor toerisme	

Bezoekers zijn niet allemaal hetzelfde. Ze kunnen niet allemaal even goed zien, horen of bewegen. Niet iedereen heeft dezelfde kennis of vaardigheden om informatie te verwerken. Om daar goed op in te spelen, is veel overleg nodig, zoeken en proberen, soms zelf letterlijk door elkaars bril kijken.

Ervaringsdeskundigen zijn heel vaak een belangrijke gids geweest, vanaf het prille begin tot nu. Daarom hebben we enkelen van hen in dit boek op een opvallende manier geportretteerd. Hun blik en ervaring waren veel meer waard dan wat boeken of studies hadden kunnen bijbrengen.





Voorwoord: administrateur-generaal van Toerisme Vlaanderen
Peter De Wilde

Vlaanderen, een vakantieland voor iedereen

Mag ik jullie Karen voorstellen, de vrouw op de cover van dit boek? Ze woont in Vlaams-Brabant, is moeder van twee tienerzonen en verplaatst zich met een rolstoel. Karen reist graag, ook in Vlaanderen zelf. In dit boek vertelt ze over haar vakantie-ervaringen, net zoals Jaimie, Helga, Geert, Monique, Tonia, Kirsten, Ria, Filip, Hilde... Je zal lezen hoe belangrijk ze het vinden om nieuwe horizonten te verkennen, grenzen te verleggen, te genieten van het gezelschap van vrienden en familie, een frisse neus te halen aan zee, zich te verliezen in een museumbezoek... Een vakantie is voor hen perfect als hun beperking geen punt is.

En net daar werkt Toerisme Vlaanderen al twintig jaar lang aan – in april 2001 gingen we van start met onze toegankelijkheidswerking. In dit boek blikken we terug op die periode, en op de vele toegankelijke projecten die we hebben helpen realiseren. We belichten enkele van de meest inspirerende voorbeelden en zetten onze partners in de bloemetjes voor de vele mooie verwezenlijkingen. Maar we luisteren ook naar mensen met een beperking, naar ondernemers en organisaties, naar iedereen die met ons dat toegankelijkheidsstraject heeft afgelegd.

Samen geven die getuigenissen een goed beeld van de soms echt verbluffende verwezenlijkingen op het terrein. Denk maar aan het project ‘100 jaar Grote Oorlog’, waar de toegankelijkheid van een hele regio naar een hoger niveau werd getild. Of aan de vele logies, bezoekerscentra en andere toeristische locaties die het A- of A+-toegankelijkheidslabel hebben gehaald. Of aan de titel Europe’s Most Welcoming Museum die het Gruuthusemuseum in Brugge in mei 2021 kreeg, onder meer vanwege zijn inspanningen voor toegankelijkheid.

Maar de allergrootste verwezenlijking is misschien wel de mentaliteitswijziging ten opzichte van gasten met een beperking. Vóór pakweg 2000 was toegankelijkheid nooit meer dan een bijgedachte. Nu staat het centraal bij ieder toeristisch project in Vlaanderen, groot of klein. En daar zijn we best trots op.

Een verjaardag is ook een goede gelegenheid om naar de toekomst te kijken. Daarom besteden we in dit boek aandacht aan Reizen naar Morgen, onze nieuwe visie op toerisme, die we samen met heel veel partners binnen en buiten de toeristische wereld ontwikkeld hebben. De florerende bestemming speelt daarin een hoofdrol: een plek waar iedereen zich kan ontplooien en zich thuisvoelt. Waar iedereen beter wordt van toerisme: bezoekers, ondernemers én bewoners. Inclusiviteit en toegankelijkheid maken op een heel natuurlijke manier deel uit van dat concept, want we mikken op alle mensen, zonder uitzondering. Toegankelijkheid komt trouwens iedereen ten goede, niet alleen bezoekers met een beperking – ook dat keert voortdurend terug in dit boek.

Maar van Vlaanderen een florerende bestemming maken kunnen we niet alleen. We hebben de hulp nodig van overheden en ondernemers, van reizigers met en zonder beperking, van iedereen die deel uitmaakt van de toeristische wereld in Vlaanderen. We hopen dat we samen met jullie die weg verder kunnen afleggen. En we willen jullie van harte bedanken voor alles wat jullie de voorbije 20 jaar verwezenlijkt hebben om van Vlaanderen een vakantieland voor iedereen te maken.

Veel inspiratie gewenst!

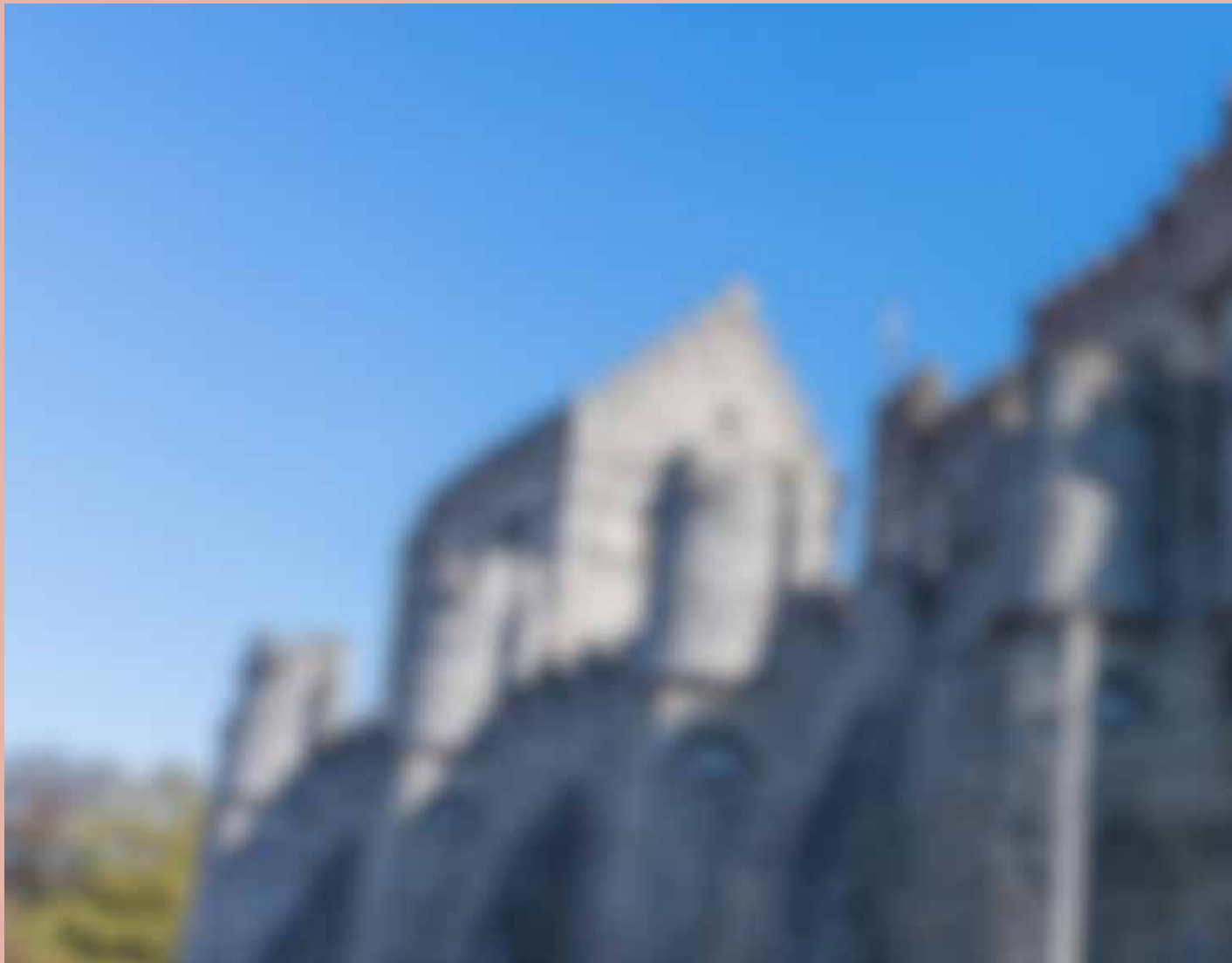
**Peter De Wilde, administrateur-generaal
van Toerisme Vlaanderen**





“Meer gidsen in Vlaamse gebarentaal”

Helga Stevens is sinds haar geboorte doof. Ze was jarenlang actief in de politiek: eerst als Vlaams volksvertegenwoordiger en lid van de Gentse gemeenteraad, daarna als Europees Parlements lid. Sinds 2020 is ze directeur van Doof Vlaanderen, een organisatie die streeft naar een gelijkwaardige behandeling van doven en slechthorenden.



1. Twintig jaar toegankelijk toerisme in Vlaanderen

Even achterom kijken

- De pioniers blikken terug 14
- 20 jaar in 25 stappen 28



Het Gravensteen, Gent
gezien door de ogen van een slechtziende

Wie twintig jaar geleden toeristische ondernemers warm wilde maken voor toegankelijkheid, kreeg weleens te horen: 'Waar u mee bezig bent, dat is marginaal.' Intussen is het in Vlaanderen bijna vanzelfsprekend geworden dat de toeristische infrastructuur en dienstverlening rekening houdt met mensen met een beperking. Hoe is de omslag er gekomen?

De pioniers blikken terug

“Het vuurtje is klein begonnen. Maar de vlam is overgeslagen”

Een terugblik met **Greet Vandenrijt** en **Pieter Ghijssels**, pioniers van de **toegankelijkheidswerking** bij Toerisme Vlaanderen.



Greet Vandenrijt

werkt al meer dan 25 jaar voor **Toerisme Vlaanderen**. Als coördinator productontwikkeling **startte** ze er in 2001 mee de **toegankelijkheidswerking op**. Ze was **twalf jaar** actief betrokken bij de ontwikkeling van alle toegankelijkheidsinstrumenten en -acties.

Pieter Ghijssels

werkte voor het **Vakantiebureau van handicaporganisatie KVG** toen Toerisme Vlaanderen met toegankelijk toerisme begon. Na de start van het **Infopunt Toegankelijk Reizen** verhuisde hij naar Toerisme Vlaanderen, eerst nog drie jaar in opdracht van KVG, daarna als vaste medewerker van Toerisme Vlaanderen.

Greet: “Twintig jaar geleden coördineerde ik bij Toerisme Vlaanderen de samenstelling van het vakantieboek ‘Vlaanderen Vakantieland’. We kregen regelmatig vragen in de zin van: ‘Een hele dikke catalogus met hele toffe arrangementen, maar ik ben rolstoelgebruiker en ik heb geen idee of die arrangementen geschikt zijn voor mij. Kunnen jullie geen informatie opnemen over toegankelijkheid?’ En tegelijk kregen we ook organisaties van mensen met een beperking over de vloer. Die kwamen eigenlijk hetzelfde probleem aankaarten: hun leden wilden uitstappen maken en op vakantie gaan, maar ze hadden geen informatie over toegankelijke bestemmingen.”

“Dat zette ons aan het denken, en in 1999 hebben we dan besloten honderd logies uit ‘Vlaanderen Vakantieland’ gedetailleerd door te lichten op het vlak van toegankelijkheid. Het idee was: oké, dan zetten we die info in de brochure, en de kous is af. Vzw Toegankelijkheidsbureau heeft die doorlichting voor ons uitgevoerd aan de hand van een checklist die ze zelf hadden opgesteld: van de parking tot het kleinste kamertje.”

“Mensen met een beperking wilden niet langer thuis of in een instelling achter de sanseveria’s blijven zitten”

“Toen we dat rapport kregen... Dat was toch wel een eyeopener. Van die honderd hotels waren er misschien een paar waar mensen met een beperking konden verblijven. En dan hadden ze vaak nog ondersteuning nodig. Pijnlijk!”

Aparte wereld

“Mede door dat project groeide de politieke wil om van toegankelijk toerisme een ernstig beleidspunt te maken. De tijd was er rijp voor: we zagen duidelijk een evolutie naar meer inclusie. Mensen met een beperking wilden niet langer thuis of in een instelling achter de sanseveria’s blijven zitten: ze wilden volwaardig meedoen aan het maatschappelijk leven – en daar hoort ook toerisme bij. Op voet van gelijkwaardigheid, dus zoveel mogelijk zonder aparte voorzieningen. Ze wilden in een gewoon hotel kunnen verblijven, waar ze langs de voordeur naar binnen konden en niet via een aparte ingang ergens achteraan. Waar ze discrete ondersteunende zorg konden krijgen, van hulp om de koffers naar de kamer te brengen tot toegang tot thuiszorg, als dat nodig was.”

Pieter: “Als ik terugkijk op mijn leven, zie ik echt tijdvakken. Toen ik nog op school zat, had je een apart circuit voor mensen met een beperking. Segregatie, zeg maar. België

was daar zelfs trots op. In het buitenland prezen we dat aan als een troef: wij hebben een volledig uitgewerkt systeem voor mensen met een handicap! Wonen, werken, naar school gaan, alles zat in die aparte

structuur. Als je uit die structuur wou komen, werd dat niet op prijs gesteld. Ik wilde bijvoorbeeld graag muziekles volgen, maar niet iedereen vond het een goed idee dat er een jongen met een handicap in de klas zou zitten. En het werd je ook niet makkelijk gemaakt. De lessen werden op de derde verdieping gehouden, in een gebouw zonder lift. Geloof het of niet: mijn moeder heeft mij een jaar lang naar boven gedragen.”

“Het volgende tijdvak was de integratie. Je mocht uit die aparte wereld komen, maar als er aanpassingen nodig waren, moest je daar zelf voor zorgen. De mindset was: die

inclusie. Inclusie is overigens veel ruimer dan alleen maar mensen met een beperking, dat gaat over alle vormen van menselijke diversiteit. En geleidelijk aan sijnpelde die gedachte door. Ook naar bedrijven, bijvoorbeeld: als we redelijke aanpassingen kunnen doen, waarom zouden we dat dan laten?”

“Toerisme Vlaanderen heeft van meet af aan duidelijk voor die inclusieve werking gekozen. Toegankelijk toerisme is toerisme, punt. Geen welzijn, geen sociaal beleid, maar toerisme. In veel landen hebben ze die stap veel later – of zelfs niet - gezet.”

“Toegankelijk toerisme is toerisme, punt. Geen welzijn, geen sociaal beleid, maar toerisme”

mensen mogen gerust meedoen, en we zullen hier en daar ook wel wat helpen en dat sympathiek vinden... Maar wij weten daar allemaal niks van. Eigenlijk is dat een zaak voor specialisten. Veel mensen denken nu nog altijd zo.”

“Toen ik al een poosje aan het werken was, kwam er ineens een heel nieuw idee overwaaien vanuit de Verenigde Naties: de overheid moet alle burgers op dezelfde manier behandelen. En als er obstakels zijn voor die gelijke behandeling, dan moet de overheid die zelf wegnemen. Dat is het tijdvak van de

Grote knelpunten

Greet: “In 2000 hebben we opnieuw een groot onderzoek laten uitvoeren door vzw Toegankelijkheidsbureau, ondertussen geïntegreerd in Inter. We wilden nagaan hoe we het toerisme in Vlaanderen toegankelijker konden maken, welke obstakels er in de weg stonden en hoe we die konden wegwerken.”

“Uit dat onderzoek kwamen drie grote knelpunten naar voren. Eén: de infrastructuur en de dienstverlening. Veel gebouwen waren simpelweg niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers. En in musea of toeristi-

sche attracties was er weinig aandacht voor de beleving van bijvoorbeeld slechthorende of slechtziende mensen.”

“Tweede grote knelpunt: het gebrek aan kennis en motivatie in de sector. Veel toeristische ondernemers zaten met vragen. Als ik mijn hotel toegankelijk wil maken, hoe pak ik dat dan aan? Hoe groot moet een aangepast toilet zijn? Met welke draaicirkels moet ik rekening houden? Hun architecten wisten dat vaak ook niet, hé.”

“Ondernemers vroegen zich ook af of het niet te veel zou kosten om aanpassingen te doen, en of er wel een publiek voor zou zijn. Sommige waren bang dat hun hotel of attractie op een ziekenhuis zou gaan lijken, of dat andere klanten weg zouden blijven als er veel mensen met een beperking over de vloer kwamen. Ze wisten ook niet hoe ze gasten met een beperking goed konden ontvangen.”

“Tegelijk groeide het besef dat er opportuniteiten lagen. Om te beginnen zijn mensen met een beperking op zich al een interessante groep voor toeristische ondernemers. Als ze op vakantie gaan, is dat vaak op dezelfde plek, en in een rustige periode. Trouwe klanten dus, op momenten dat je ze goed kan gebruiken. Bovendien gingen veel mensen met een beperking niet op vakantie vanwege de beperkte toegankelijkheid. Als je je infrastructuur en je aanbod toegankelijk maakte, lagen daar dus zeker mogelijkheden. Vooral als je weet dat niet alleen mensen met een beperking baat hebben bij toegankelijkheid, maar ook ouderen, gezinnen met jonge kinderen... Iedereen, eigenlijk.

Dat was voor veel toeristische ondernemers een nieuw inzicht: maak van toegankelijkheid een troef in plaats van een belemmering.”

Geen vertrouwen

Pieter: “En dan was er nog een derde knelpunt: mensen met een beperking vonden geen betrouwbare informatie over toegankelijkheid. Je had wel zo’n rolstoelgootje, maar dat was niet beschermd in België. Iedereen kon dat gewoon kopen en op zijn raam kleven en dan was je zagezegd toegankelijk.”

Greet: “Wij gebruikten dat rolstoelgootje ook in onze toeristische brochures, zonder dat dat gecontroleerd werd. Als de logies-aanbieder ‘ja’ aanvinkte bij de vraag ‘Bent u toegankelijk?’, kreeg hij zo’n logootje. Mensen met een beperking hadden daar totaal geen vertrouwen in. En terecht.”

Van onderzoek tot actieplan

Greet: “Dankzij dat onderzoek kenden we dus de grote knelpunten: gebrekkige infrastructuur, gebrekkige kennis en motivatie, gebrekkige informatie. Om die knelpunten weg te werken, hebben we met Toerisme Vlaanderen een Actieplan Toegankelijkheid opgesteld. Begin 2001 was dat klaar en zijn we uit de startblokken geschoten.”

“Eerst zijn we gaan kijken naar de infrastructuur. Hoe konden we uitbaters motiveren om hun hotel, B&B of gastenverblijf toegankelijker te maken? Die mensen moesten daar natuurlijk in investeren, en we wilden

dat haalbaar maken voor hen. We hebben dan voorgesteld om daar premies voor uit te reiken. Als ik het me goed herinner, was het premiebesluit in twee maanden geregeld, voorbereidend wettelijk werk inbegrepen.”

“We waren dus op de goeie weg, maar er doken telkens weer nieuwe uitdagingen op. Toen de premies eenmaal uit de startblokken waren geschoten, merkten we bijvoorbeeld dat uitbaters met veel vragen zaten. We zijn dan technische fiches gaan opstellen, lange lijsten met vaak heel nauwkeurige specificaties: welke hoogte moet een rolstoeltoilet hebben, hoe breed moet een toegangspad zijn en welke materialen moet je ervoor gebruiken, hoe maak je een ruimte geschikt voor blinde en slechtziende mensen... Daarvoor hebben we een samenwerking opgezet met verschillende regionale toegankelijkheidsbureaus. Hun toegankelijkheidsexperts gingen ter plaatse kijken wat er moest gebeuren en hoe de uitbaters dat konden aanpakken. Haalbaarheidsstudies en adviezen op de projectplannen gingen standaard deel uitmaken van een subsidiedossier. Om te vermijden dat er foute investeringen zouden gebeuren, en om ervoor te zorgen dat het eindresultaat goed bruikbaar zou zijn.”

“Het Toerisme voor Allen-decreet uit 2003 is daar ook belangrijk in geweest: dat maakte van toegankelijkheid een voorwaarde om subsidies van Toerisme Vlaanderen te krijgen. Geleidelijk

aan hebben we toegankelijkheidsvoorwaarden opgelegd voor alle subsidies die Toerisme Vlaanderen uitreikte. Mee daardoor zijn onze hefboomprojecten zulke mooie voorbeelden van inclusieve toegankelijkheid geworden. Het nieuwe bezoekerscentrum van Sint-Baafs bijvoorbeeld, waar je met de allernieuwste snuffjes het Lam Gods kan ontdekken.”

“Het is zoals een vuurtje dat klein begint. Je hebt een paar medestanders, een paar hoteliers, een paar infokantoren... En geleidelijk aan slaat de vlam over.”

Oef, je bent er

“Behalve de infrastructuur wilden we ook het gebrek aan kennis en motivatie aanpakken. Daarom zijn we begonnen met sessies rond klantvriendelijk onthaal. Met het idee: misschien wil je niet meteen beginnen te breken en verbouwen in je hotel, maar met gastvrijheid op maat kom je ook al een heel eind. Zo is dat beetje bij beetje gegroeid. Geleidelijk aan zijn daar vormingsformules bijgekomen: studiedagen, kortere sessies van een halve dag, en tegenwoordig ook webinars. Daarmee spreken we de hele sector aan: logiesuitbaters, baliepersoneel, gidsen, reisagenten, touroperators...”

“We hebben ook veel inspanningen gedaan om de sector te sensibiliseren. Eén campagne is me altijd bijgebleven. We hadden uitbaters van vakantieverblijven een mysterieus pakje gestuurd, dat ze alleen

open kregen als ze het aan stukken scheurden. En als dat dan eindelijk gelukt was, bleek dat er een brochure inzat met tips over klantvriendelijk onthaal. Titel: 'Oef. Je bent er.' Met als achterliggende boodschap: voor wie een beperking heeft, is ergens binnenraken een dagelijks probleem. Vertel dat gewoon aan mensen en ze zullen eens instemmend knikken. Maar met die campagne snapten ze het écht."

"In 2002 hebben we een prijs in het leven geroepen, de Gulliver. Die werd om de twee jaar door de minister van Toerisme uitgereikt. Later werd die prijs geïntegreerd in de Toerisme Vlaanderen Award, nog altijd met hetzelfde doel: inspirerende voorbeelden in de kijker zetten, en zo de sector aanmoedigen om nog meer werk te maken van toegankelijkheid."

"We gingen ook veel op beurzen staan. Algemene beurzen, zoals het Vakantiesaa-

lon in Brussel, maar ook gespecialiseerde beurzen voor mensen met een beperking, zoals de Revabeurs in Flanders Expo. Zo geef je reizigers met een beperking de kans je te leren kennen, en tegelijk maak je de andere standhouders vertrouwd met het idee van toegankelijk toerisme."

Met de A van aangepast voor allen

"En dan was er nog het derde knelpunt: betrouwbare toegankelijkheidsinformatie voor mensen met een beperking. In 2002 hebben we het Infopunt Toegankelijk Reizen opgericht, samen met vier grote organisaties uit de sector: vzw KVG, vzw Toegankelijkheidsbureau, vzw 't Kruispunt en vzw VFG. Zij wisten wat mensen met een beperking nodig hadden, wij hadden de toeristische knowhow. Het Infopunt had een viertalige website met



reisinfo en twee kantoortjes in Antwerpen en Lennik. Later zijn die samengevoegd op onze hoofdzetel aan de Grasmarkt in Brussel. Na een paar jaar hebben we het Infopunt volledig geïntegreerd in Toerisme Vlaanderen, tot en met de mensen die er werkten.”

“We vonden ook allemaal dat er een alternatief moest komen voor het rolstoellogo. Eerst dachten we aan een Europees label, maar andere landen hielden vast aan hun eigen systeem, ook al was dat voor buitenlandse bezoekers vaak verwarrend. Een label voor de Benelux of voor België kregen we evenmin van de grond, dus uiteindelijk besloten we ons te beperken tot Vlaanderen. In 2008 hebben we dan het A-label gelanceerd – de A staat voor ‘aangepast’, maar evengoed voor het Engelse en Franse ‘accessible’, of voor ‘allen’, of voor een A-score op je rapport... We hebben er ook een toepasselijk logo voor laten ontwerpen: een onderbroken cirkel met een pijl die duidt op ‘toegang’. Het labelconcept en de criteria hebben we gebaseerd op een onderzoek dat vzw Toegankelijkheidsbureau voor ons heeft uitgevoerd. Zij hebben ons bijgestaan in de ontwikkeling van heel wat nieuwe instrumenten.”

“Het A-label was eerst alleen bedoeld voor vakantieverblijven, maar na een tijdje is het uitgebreid naar bezoekerscentra, infokantoren en andere toeristische infrastructuur. We hebben meteen ook een A+-label ingevoerd,



waarvoor de vereisten nog strenger zijn: mensen met een beperking moeten er zelfstandig kunnen verblijven, dus zonder assistentie. De sector vreesde dat we de lat te hoog legden, maar we konden we meteen al bij de eerste lichting 25 A-labels en 1 A+-label uitreiken, en het werden er jaar na jaar meer.”

“De lancering van het label leek ons een mooie aanleiding om alle toegankelijke vakantieverblijven te bundelen in een brochure. Dat is ‘All In’ geworden – de titel zinspeelt op alles inbegrepen, maar tegelijk ook op iedereen inbegrepen. In die brochure stonden de eerste 26 vakantieverblijven met het label A of A+. Amper een halfjaar later lag er een tweede editie van de brochure, nu al met 76 verblijven.”



“In 2014 kreeg ook VISIT**FLANDERS** Center een A+-label, ons bezoekerscentrum in hartje Brussel – daar waren we stiekem heel erg blij mee, het was toch wat gênant geweest als we ons eigen label niet gehaald hadden (lacht). En in 2020 hebben we het eerste M-label uitgereikt, voor toegankelijke vergader- en congresinfrastructuur.”

“Iedereen wint bij die labels. Toeristische ondernemers weten aan welke criteria ze moeten voldoen. En mensen met een beperking zijn er zeker van dat ze het label kunnen vertrouwen, want er gaan toegankelijkheidsexperts langs om te controleren.”

Pieter: “Mensen met een beperking zijn vertegenwoordigd in de commissie die de criteria opstelt en de labels toekent. Heel belangrijk, want zij brengen hun knowhow in en zorgen mee voor de kwaliteit en betrouwbaarheid van het label.”

Greet: “We werken zoveel mogelijk samen met ervaringsdeskundigen en organisaties van mensen met een beperking. En onderzoek en kennis heeft altijd aan de basis gelegen van wat we doen. Geen buikgevoel, maar onderbouwde beslissingen.”

“Voor ons is het label ook een heel interessant instrument om de vorderingen te meten. Toen we in 1999 dat eerste onderzoek lieten doen, was er van de 100 hotels eigenlijk geen enkel waarvan we konden zeggen dat het zonder ondersteuning toegankelijk was. Maar nu zien we een mooie spreiding,

over heel Vlaanderen, en over de hele breedte van het aanbod – van jeugdlogies en campings tot viersterrenhotels, toeristische infokantoren en bezoekerscentra.”

Verborgene parel

Pieter: “Ons uitgangspunt is altijd inclusie geweest: mensen met een beperking moeten op reis kunnen zoals iedereen. Maar natuurlijk hebben ze soms toch wel extra ondersteuning nodig. Denk maar aan medische of verpleegkundige assistentie, of aan hulpmiddelen zoals een tillift, een verstelbaar bed of een scootmobiel om langere wandelingen te maken.”

“Vanaf 2010 zijn we daarom meer aandacht gaan besteden aan vakantie met zorg. Die zorg is niet altijd makkelijk te regelen, zeker voor wie vanuit het buitenland naar Vlaanderen reist, en het is ook bepaald niet goedkoop. We hebben een projectcharter opgesteld, een document dat de knelpunten in kaart bracht en oplossingen oplijstte: subsidies, uitwisseling van kennis en ervaring... We zijn ook op studietrip geweest naar het buitenland, om te kijken hoe ze het daar aanpakten.”

“Omgekeerd kregen we vanuit het buitenland ook steeds meer erkenning. Organisaties uit heel Europa – Denemarken, Italië, Nederland, Groot-Brittannië, zelfs Bulgarije - kwamen naar Vlaanderen om te kijken hoe wij werkten. En de kers op de taart: op de World Travel Market in Londen, zo'n beetje de groot-

ste toeristische vakbeurs ter wereld, kregen we in 2013 de WTM Travel Experience Award, een prestigieuze prijs voor toegankelijk toerisme. Dat gaf ons echt de wind in de zeilen.”

Aha-moment

Greet: “Als ik zo terugkijk, is 2014 ook een mijlpaal geweest. Dat jaar werd het begin van de Eerste Wereldoorlog herdacht, honderd jaar eerder. Vooral in de Westhoek was er geweldig veel te doen: er waren allerlei evenementen gepland, er zouden musea en bezoekerscentra opengaan... Met Toerisme Vlaanderen zijn we dan gaan nadenken hoe we de toegankelijkheid van al die initiatieven konden garanderen. We beseften dat het geen zin heeft om één ding te willen verbeteren; je moet de hele keten aanpakken, want die is maar zo sterk als de zwakste schakel. Een gebouw mag nog zo'n prachtig rolstoeltoilet hebben: als de ingang niet deugt, zul je er niet veel mensen met een rolstoel zien. En wat geldt voor een gebouw, geldt net zo goed voor een vakantiebestemming, zelfs voor de hele reiservaring. Dat was echt een aha-moment voor ons.”

“We hebben het hele herdenkingsprogramma in de Westhoek doorgelicht op toegankelijkheid, samen met andere organisaties en overheidsdiensten. Wat gaat goed, wat kan beter, en hoe pak je dat aan? En na de Westhoek zijn we die integrale ketenaan-

pak ook elders gaan toepassen. Eerst aan de kust, later bij de ontwikkeling van toegankelijke wandelingen in de Vlaamse kunststeden Brugge, Mechelen, Leuven en Gent.”

Pieter: “Toegankelijk toerisme is in de eerste plaats toerisme. Dat betekent dat je een stadswandeling niet moet uitstippelen rond plekken die al goed toegankelijk zijn, want voor je het weet, zit je in buurten die toeristisch niet veel te bieden hebben. De bedoeling is dat je je trekpleisters zo toegankelijk mogelijk maakt, én ze verbindt met een obstakelvrij parcours. Zorg dat er geen paaltjes midden op de stoep staan, dat de kasseien niet te slecht liggen... Dat komt iedereen ten goede: inwoners, bezoekers, ondernemers... En voor mensen met een beperking maakt het een enorm verschil: zij kunnen ook al die plekken beleven waarvoor mensen naar je stad reizen.”

Fijne antennes

Het Actieplan Toegankelijkheid, waarmee het allemaal begon, is intussen twintig jaar oud. Is het nog steeds actueel? En wat vinden Greet en Pieter de belangrijkste verwezenlijkingen?

Greet: “De grote principes van het plan staan nog altijd overeind, vind ik. Mensen met een beperking informeren, de sector voorlichten en sensibiliseren, werken aan

een betere infrastructuur en dienstverlening: dat doen we nog steeds. Tegelijk hebben we de voorbije twintig jaar nieuwe accenten gelegd. Het projectcharter over vakantie met zorg is daar een goed voorbeeld van. Net als de integrale aanpak van de vakantieketen.”

“De inclusiviteit vind ik ook een van onze grote verwezenlijkingen. Iedereen wordt op dezelfde manier behandeld, dus geen aparte structuren of kanalen meer. In het begin hadden we nog aparte infopunten en een aparte website. Nu is onze werking volledig geïntegreerd in Toerisme Vlaanderen, en de toegankelijkheidsinfo vind je via de reguliere VisitFlanders-website.”



“We letten er ook op dat de promotiecampagnes van Toerisme Vlaanderen inclusief zijn. Een heel recent voorbeeld: om het Van Eyck-jaar te promoten hebben we bijzondere koppels een plaatsje gegeven in het Lam Gods. Wel, een ervan is een koppel met downsyndroom. En op Access Day hebben we in verschillende steden een flashmob georganiseerd waar mensen met én zonder beperking samen dansten op straat.”

“Die inclusieve aanpak sluit mooi aan bij de nieuwe visie van Toerisme Vlaanderen: Reizen naar Morgen. Toerisme moet bijdragen tot wat wij een ‘florerende bestemming’ noemen. Een plek kan maar floreren als iedereen er zich goed voelt en kan deelnemen – of je er nu woont, werkt of op bezoek gaat. Mensen met een beperking vormen geen apart groepje: iederéén is anders, iederéén heeft specifieke noden. Wij willen een gastvrij Vlaanderen zijn, en toegankelijkheid maakt daar onlosmakelijk deel van uit.”

Pieter: “En niet vergeten: toegankelijkheid komt ook iedereen ten goede. Wij gaan te rade bij mensen met een beperking omdat daar dikwijls de fijnste antennes zitten, maar hun input leidt tot een verbetering van het héle toeristische aanbod. Een voorbeeld. Een tijd geleden liet de KU Leuven een gebouw screenen op toegankelijkheid. Er lag een zwarte tegelvloer, met een witte rand erom-



Twintig jaar toegankelijk toerisme in Vlaanderen:
de pioniers blikken terug

heen. Een van de toegankelijkheidsonderzoekers, iemand met autisme, merkte op dat die donkere tegels wel een put leken. Daardoor begrepen ze bij de KU Leuven plots waarom zoveel bezoekers liever langs de rand bleven en niet door het midden van de ruimte liepen. Een beperking maakt je alert voor dingen die je anders over het hoofd ziet.”

“Eigenlijk hebben wij de voorbije twintig jaar ook gekozen voor preventie. We proberen ervoor te zorgen dat dienstverlening en infrastructuur voor iedereen toegankelijk zijn, zodat er op het moment zelf veel minder problemen opduiken die je curatief moet gaan oplossen. Want dat is een groot nadeel van het curatieve model: iedere keer

“Je doet het niet voor die 10 of 15% van de bevolking met een beperking. Toegankelijkheidsingrepen maken het gewoon interessanter en aangenamer voor ons allemaal”

“Bij Toerisme Vlaanderen vinden we dat een heel belangrijk inzicht. Je doet het niet voor die 10 of 15% van de bevolking met een beperking. Toegankelijkheidsingrepen maken het gewoon interessanter en aangenamer voor ons allemaal. Bij ons in Vlaanderen is dat redelijk vanzelfsprekend geworden, maar van mijn contacten in het buitenland weet ik dat het nog lang niet overal zo is. In mijn ogen is die mentaliteitsverandering onze grootste realisatie. Want als mensen anders gaan denken, gaan ze ook anders handelen.”

Reizen zonder ruis

Pieter: “In de gezondheidszorg hoor je vaak over preventief en curatief werken. In het Westen zijn we heel sterk in het curatieve: we proberen zieke mensen met alle mogelijke middelen te genezen. Maar elders in de wereld zetten ze meer in op preventie.”

dat je op een obstakel stuit, word je met je neus op je beperking geduwd. En moet je weer gaan aankloppen voor oplossingen. Wat blijft er dan nog over van die leuke trip die je in gedachten had?”

Greet: “Jij hebt dat ooit heel mooi samengevat: als de ruis wegvalt, dan kom je al een heel eind. Met ruis bedoelde je: al die ambetante dingen die voor hinder en frustratie zorgen.”

Pieter: “Ja. Een van de laatste projecten die we gedaan hebben, was de Van Eyck-tentoonstelling in het MSK in Gent. Ik kreeg daar als rolstoelgebruiker een hoofdtelefoon, terwijl de andere mensen hun audiogids allemaal vasthielden. Dat maakt een wereld van verschil. Je voelt dat ze daarbij stil hebben gestaan, dat ze het probleem hebben gezien en een oplossing hebben gevonden. Ze hebben aan je gedacht. En dat is een ongelooflijk fijn gevoel.” ■





“De ware liefde gevonden”

Je herkent hem misschien van tv: Jaimie Van Kerschaver. In 2020 deed hij mee aan ‘Down the road’, het Eén-programma waarin Dieter Coppens samen met een groep jonge mensen met het downsyndroom op reis gaat. Jaimie hield er een vriendin aan over, Sophie. En ook een andere droom is uitgekomen: sinds vorig jaar woont hij samen met vier vrienden in een woonproject voor mensen met een beperking.

20 jaar in 25 stappen

> > >
1999

De raad van bestuur van Toerisme Vlaanderen keurt het **Actieplan Toegankelijkheid** goed. Het plan stelt inclusie centraal: mensen met een beperking moeten zoveel mogelijk gebruik kunnen maken van het reguliere toeristische aanbod.



Toerisme Vlaanderen laat **100 hotels uit de 'Vlaanderen Vakantieland'-brochure** screenen op toegankelijkheid. De meeste hotels scoren slecht, maar veel gebruikers reageren enthousiast omdat ze nu betrouwbare informatie hebben.



2001

2001



Het **Steunpunt Vakantieparticipatie** wordt opgericht. Dat moet financiële drempels wegwerken die mensen belemmeren om met vakantie te gaan.

Dankzij het **Premiebesluit Toegankelijkheid Hotels** kunnen eigenaars voor het eerst financiële steun aanvragen om hun vakantieverblijf toegankelijker te maken.



2001

2001



Samen met vier sectororganisaties – 't Kruispunt, VFG, KVG en het Toegankelijkheidsbureau – richt Toerisme Vlaanderen het **Infopunt Toegankelijk Reizen** op. Mensen met een beperking kunnen er terecht voor reisadvies.

Voor het eerst gaat een **vormingscursus** van Toerisme Vlaanderen specifiek over toegankelijkheid: 'Klantvriendelijk onthaal van personen met een handicap'.



2002

2002



De eerste **Gulliver** wordt uitgereikt, een tweejaarlijkse prijs voor het meest inspirerende voorbeeld van toegankelijk toerisme.

Het decreet **Toerisme voor Allen** wordt van kracht. Het biedt mensen met een beperking en andere kwetsbare groepen ondersteuning om met vakantie te gaan, en maakt van toegankelijkheid een voorwaarde om premies te ontvangen.



2003



Gelijke Kansen in Vlaanderen lanceert de **databank Toegankelijk Vlaanderen** (www.toevla.be), met gedetailleerde toegankelijkheidsinfo over alle aspecten van het openbare domein in Vlaanderen. De info is gebaseerd op objectieve doorlichtingen. Momenteel zijn al zowat 1700 toeristische sites doorgelicht.

2004



Het Infopunt Toegankelijk Reizen wordt opgenomen in de werking van Toerisme Vlaanderen.



2005

Logo van WTM Travel Experience wordt met postzegellogo worden de labels onafhankelijk gecontroleerd.

2007



Een eerste internationale erkenning: Toerisme Vlaanderen mag zijn toegankelijkheidsaanpak als best practice toelichten op de European Stakeholders Conference on Accessible Tourism in het Europees Parlement.

Toegankelijke vakantieverblijven kunnen voortaan een **A- of A+-label** aanvragen. In tegenstelling tot de oude stickers met postzegellogo worden de labels onafhankelijk gecontroleerd.



2008

2008



De eerste **All In-brochure** vermeldt 25 vakantieverblijven met het A-label en één met het A+-label. Intussen zijn dat er al 326.

Het projectcharter **Vakantie met zorg** ondersteunt vakantieverblijven die gasten met een beperking hulpmiddelen, assistentie en verpleegkundige zorg willen aanbieden.



2010

2012

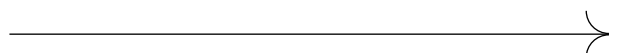


Voor het project **100 jaar Grote Oorlog** wordt vanaf 2012 voor het eerst de toegankelijkheid in een volledige regio doorgelicht.

Op de World Travel Market in Londen krijgt Toerisme Vlaanderen de prestigieuze **WTM Travel Experience Award**. Die bekroont onze inspanningen om van Vlaanderen een toegankelijke bestemming te maken, en met name de integrale aanpak van het project '100 jaar Grote Oorlog'.



2013



2013



Voor het eerst wordt een toegankelijk initiatief bekroond met een **Toerisme Vlaanderen Award**: vakantieverblijf met zorg De Dielis in Hamont-Achel.

VISITFLANDERS

Center, het bezoekerscentrum van Toerisme Vlaanderen in Brussel, krijgt het A+-label. Sindsdien hebben nog 76 andere toeristische infokantoren en bezoekerscentra een A- of A+-label behaald.



2014

2015



Toerisme Vlaanderen en partners staan op een heus Vakantiedorp op **Reva**, een beurs in Flanders Expo voor mensen met een beperking.

De brochure '**De Vlaamse kust - toegankelijk voor iedereen**' bundelt alle info voor een toegankelijke uitstap naar zee. De Vlaamse kunststeden Brugge, Mechelen, Leuven en Gent volgen het voorbeeld met uitgewerkte erfgoedwandelingen.



2015

2016



De **Vakantieschakel** wordt gelanceerd, een digitaal platform dat Vlamingen die moeilijk met vakantie kunnen in contact brengt met toeristische aanbieders en sociale organisaties.

In Brussel wordt het wereldcongres '**Destinations for all**' gehouden. Toerisme Vlaanderen werkt eraan mee.



2018

2019 2020

Thor Central in Genk krijgt het eerste **M-label** voor toegankelijke vergader- en congresinfrastructuur.



Toerisme Vlaanderen pakt uit met opvallende campagnes om Vlaanderen te promoten als toegankelijke bestemming. De video 'Vlaanderen Verrassend Toegankelijk' van Concept to Screen wint een award voor zijn sensibiliserende kracht op het Belgian Corporate Film Festival.

2020

> > >

2021

Toerisme Vlaanderen viert **20 jaar toegankelijkheidswerking**





“De beste reiservaring van mijn leven!”

Kunstenares Tonia In Den Kleef is blind. Ze adviseert en sensibiliseert toonaangevende musea over toegankelijkheid en organiseert rondleidingen voor mensen met een visuele handicap.

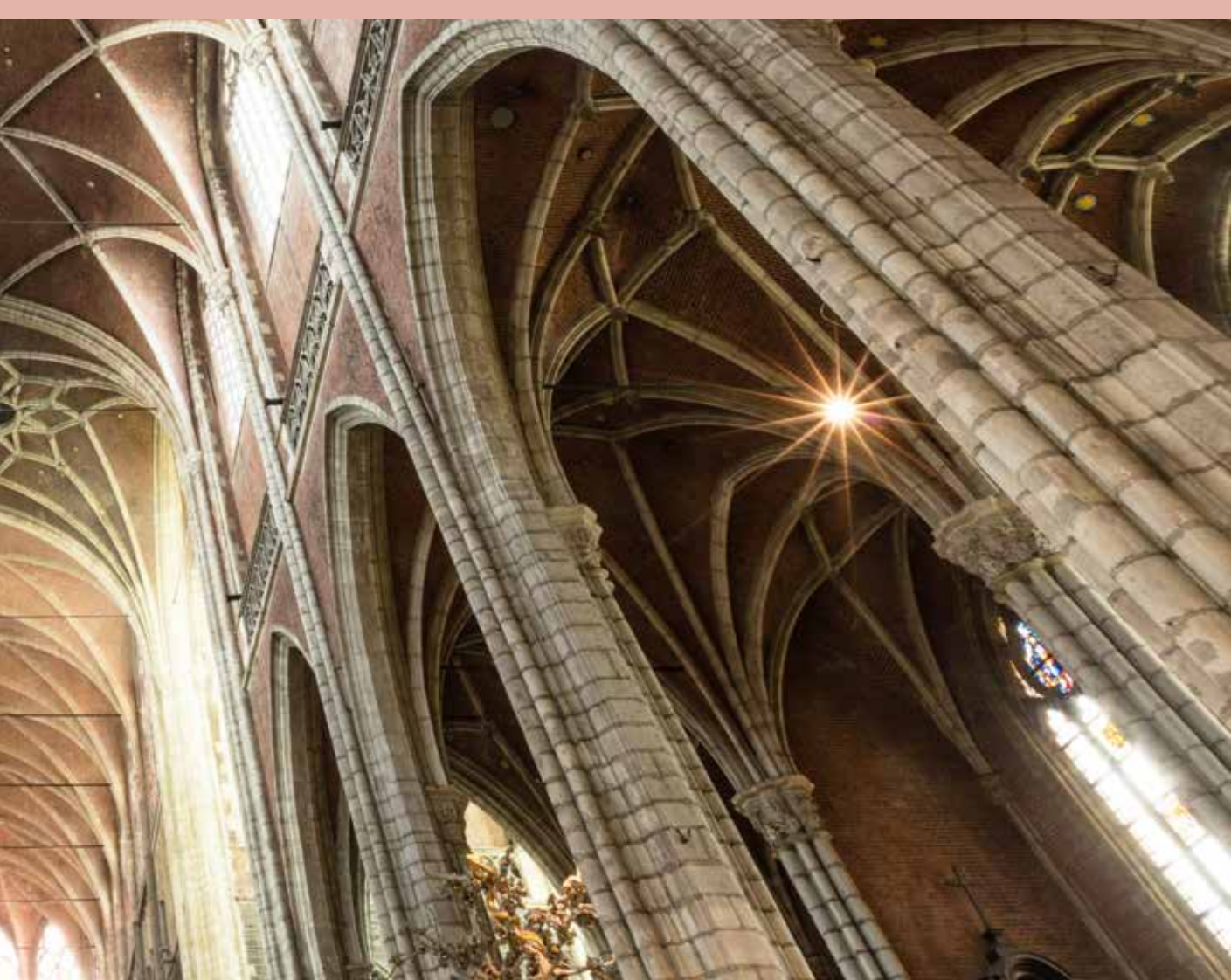




2.

Een toegankelijke vakantieketen

- Reisvoorbereiding 40
- Verplaatsingen 56
- Verblijf op je bestemming 60
- Terugkijken en nagenieten 138



De Sint-Baafskathedraal in Gent
gezien uit het perspectief van een rolstoelgebruiker

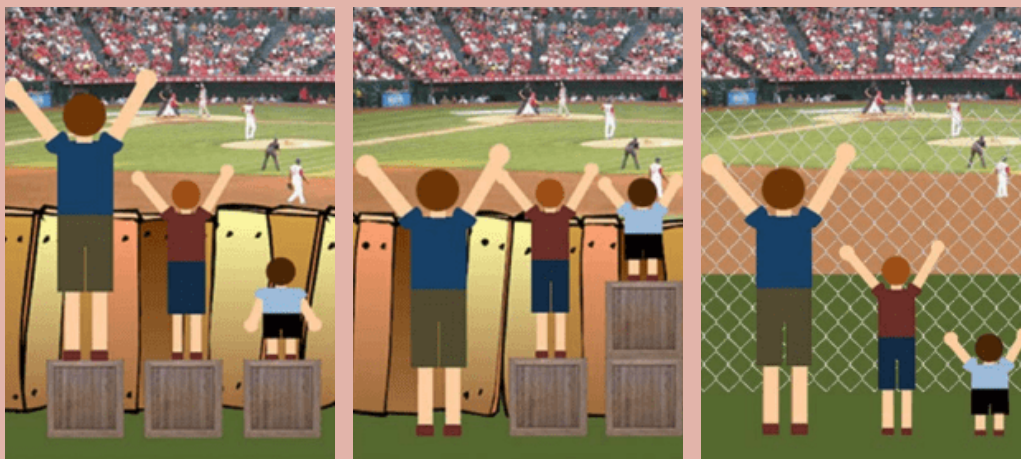
Wie in de toeristische sector werkt, weet het al lang: standaardgasten bestaan niet. Je hebt bezoekers die voor het eerst komen en vaste klanten, groepen en individuele reizigers, gezinnen met kinderen en singles, oude en jonge mensen, ervaren en onervaren reizigers... Sommige van hen zijn misschien slecht ter been, horen of zien minder goed, of hebben extra zorg nodig. Iedereen heeft zo zijn wensen en noden. Op het eerste gezicht lijkt het onmogelijk om al die verschillende reizigers een even geslaagde vakantie aan te bieden, maar dat is het zeker niet. Een goed begrip van toegankelijkheid en een goede omschrijving van de vakantieketen helpen je al een heel eind op weg.

Ontwerpen voor iedereen

Onder toegankelijkheid verstaan we dat iedereen op een zelfstandige, veilige en comfortabele manier gebruik kan maken van de infrastructuur of diensten die je aanbiedt. Veel mensen denken dat het alleen om fysieke ingrepen gaat, zoals aangepaste toiletten, of hellingen voor rolstoelen. Maar toegankelijkheid is zoveel meer. Heb je voor goede signalisatie gezorgd, zodat klanten met een beperking meteen zien welke toegang ze kunnen gebruiken? Weet je personeel hoe het mensen met autisme of een verstandelijke beperking kan bijstaan? Kunnen gasten hun bezoek degelijk voorbereiden met de informatie die ze op je website vinden? Ieder aspect van de ervaring van je gasten moet toegankelijk zijn, en je moet erover waken dat de samenhang klopt.

Klinkt logisch, maar hoe pak je dat aan? Daar komt **universeel design** om de hoek kijken, een ontwerpvisie en -techniek die gebruikers centraal stelt. En die kunnen erg divers zijn: sommige zijn misschien niet goed ter been, andere begrijpen de taal niet of hebben een verschillende culturele achtergrond, weer andere zijn slechtziend of blind... De bedoeling is een ontwerp te maken dat rekening houdt met die grote diversiteit, en bovendien esthetisch verantwoord en kostenefficiënt is.

Het gaat dus niet om een optelsom van ingrepen voor al wie van het 'gemiddelde' afwijkt, maar om een ontwerp dat meteen voor alle gebruikers geschikt is. Daarom is het ook belangrijk van helemaal bij het begin de principes van universeel design te hanteren.

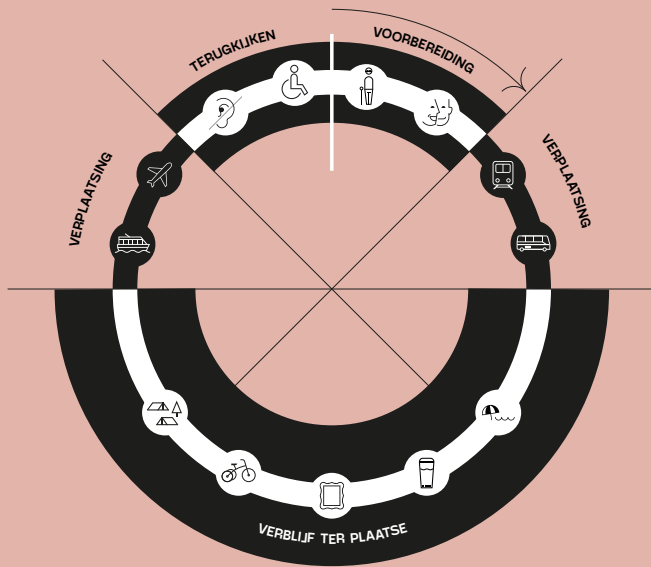


© **Craig Froehle**. Het is een grote stap vooruit als je aanpassingen doet voor wie het nodig heeft (middelste tekening). Maar het is nog beter als je zorgt dat er geen aanpassingen nodig zijn (rechts).

Een toegankelijke **vakantieketen**

De vakantieketen

Een vakantie beperkt zich niet tot de periode die je op je bestemming doorbrengt. Het is een keten van ervaringen.



> Het begint natuurlijk met de **voorbereiding**: je informeert je over bestemmingen die je wel ziet zitten, je zoekt prijzen op, je vergelijkt logies en transportmogelijkheden, je vist uit welke musea of attracties je kan gaan bezoeken...

> Dan volgt de **verplaatsing**: met het vliegtuig, de bus, de wagen, de trein, de boot...

> Het leeuwendeel van je reiservaring is natuurlijk de **beleving ter plaatse**: de plekken die je bezoekt, de dingen die je doet, je logies, eten en drinken...

> En na de reis kan je **terugkijken**. Je vertelt bijvoorbeeld je vrienden over je ervaringen. Misschien wil je nieuwsbrieven krijgen van je logies of van een museum waar je echt van genoten hebt – want je bent vast van plan nog eens terug te keren. Misschien schrijf je zelfs een blog of een review, die andere reizigers dan weer kunnen gebruiken voor hun voorbereiding.

De bezoekerscyclus die we hierboven geschetst hebben, geldt voor een hele reiservaring, maar ook voor alle onderdelen ervan. Je doorloopt de vier fases (voorbereiding-verplaatsing-beleving-terugkijken) ook als je bijvoorbeeld overnacht in een B&B of een museum boekt, of een dagje uit de bol gaat in een pretpark.

Ik keer tevreden terug

Een toegankelijke vakantieketen betekent dat alle schakels van de reiservaring zo breed mogelijk toegankelijk zijn. Als de hele ervaring positief is, of zelfs de verwachtingen overtreft, heb je een tevreden vakantieganger. Die ongetwijfeld graag nog eens terugkeert!

Een toegankelijke **vakantieketen**

DE REIS- VOORBEREIDING

- Op zoek naar betrouwbare info 43
- Van A tot M 46
- Met de elektrische rolstoel door Vlaanderen 49
- Toerisme met autisme 50
- Toerisme Vlaanderen in het buitenland 52
- Positieve reacties over reizen naar Vlaanderen 53



WWW.VISITFLANDERS.CO



De helft van het vakantieplezier zit 'm in de voorbereiding: een aantrekkelijke bestemming kiezen, hotels en B&B's vergelijken, uitstippelen wat je wil zien en doen... Maar die voorbereiding staat of valt met betrouwbare informatie, zéker voor reizigers met een beperking. Vroeger schortte het daar nog wel eens aan, maar in twintig jaar tijd is er gelukkig veel verbeterd.





Een toegankelijke vakantieketen - **de reisvoorbereiding**

Op zoek naar betrouwbare informatie

Als de badkamerdeur op je hotelkamer te smal is voor je rolstoel, dan kan je je niet wassen – zo simpel is dat. Daarom hebben reizigers met een beperking meer nood aan betrouwbare én gedetailleerde informatie dan andere reizigers. Vinden ze die niet, dan kiezen ze noodgedwongen voor een andere bestemming, een ander hotel of een andere attractie, of zien ze zelfs helemaal af van hun reisplannen.

De vraag is dus: waar vinden ze die informatie? Daar is onderzoek naar gebeurd. Net als andere reizigers laten mensen met een beperking zich in eerste instantie inspireren: door een bestemming, een museum, een bezienswaardigheid... Ze bekijken de gewone toeristische promotie- en boekingskanalen. Van die groep verwacht twee derde daar ook specifieke toegankelijkheidsinfo aan te treffen. Die moet dus goed geïntegreerd zijn in het bredere aanbod. Tegelijk wil zowat één derde juist dat de toegankelijkheidsinformatie per bestemming of thema gebundeld wordt. Het gaat vooral om reizigers die een zwaardere zorgnood hebben en/of graag in groep op vakantie gaan, en daarom op zoek zijn naar aparte voorzieningen.

Maar of de informatie nu geïntegreerd of juist gescheiden wordt aangeboden, ze moet vlot toegankelijk zijn en zeker niet stigmatiserend verwoord. Reizigers willen het aanbod ook zoveel mogelijk kunnen filteren met zoekcriteria op hun maat. En uiteraard moet alle informatie betrouwbaar zijn, en dat kan alleen als ze door betrouwbare instanties wordt gecontroleerd aan de hand van duidelijke criteria.

Wat doet Toerisme Vlaanderen?

Betrouwbare informatie verschaffen aan reizigers met een beperking was een speerpunt van het Actieplan Toegankelijkheid uit 2001. Inmiddels heeft Toerisme Vlaanderen een ruim aanbod van brochures en online-info. Net zoals heel wat andere toeristische instanties.

In 2001 richtte Toerisme Vlaanderen het Infopunt Toegankelijk Reizen op. Dat kreeg na een jaar een eigen website in vier talen (Nederlands, Engels, Frans, Duits). Binnen- en buitenlandse bezoekers vonden er informatie over het toegankelijk vakantieaanbod in Vlaanderen en Brussel, maar ook daarbuiten.

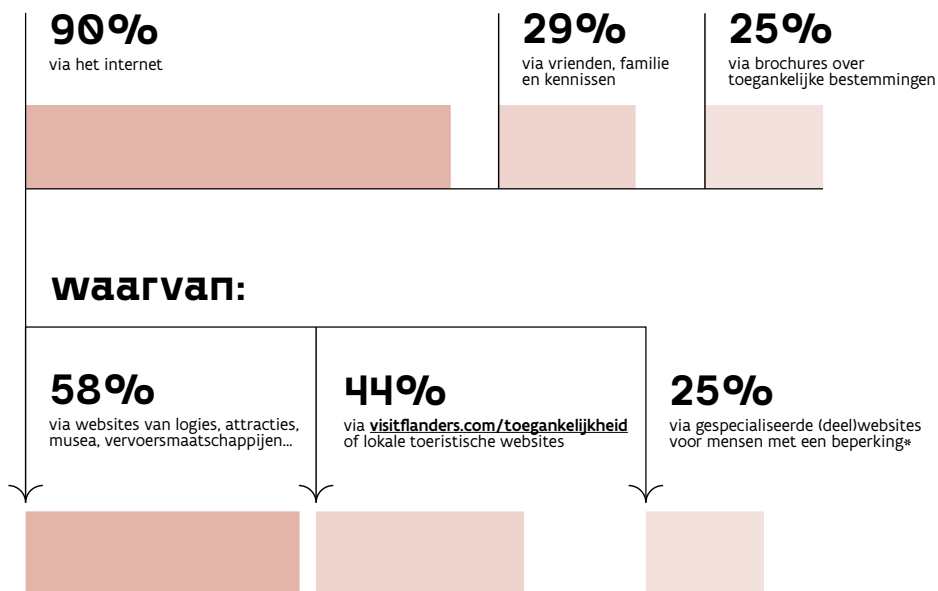
Sinds 2015 is de toegankelijkheidsinfo over Vlaanderen en Brussel geïntegreerd in de algemene publiekswaasite van VISITFLANDERS.com: visitflanders.com/toegankelijkheid. De informatie over buitenlandse bestemmingen verhuisde naar toegankelijkopreis.be, een particuliere website. VISITFLANDERS.com richt zich in eerste instantie tot buitenlandse bezoekers. Zij vinden er informatie in zeven talen (Nederlands, Frans, Engels, Duits, Spaans, Italiaans en Catalaans) en in verschillende gebarentalen. De site draagt het AnySurfer-label, dat de toegankelijkheid van online informatie garandeert.

Op de site vinden reizigers met een beperking alle informatie om hun vakantie of daguitstap in of naar Vlaanderen voor te bereiden. Ze kunnen er zoeken naar gegarandeerd toegankelijke vakantieverblijven, daguitstappen, eet- en drinkadresjes en evenementen, en vinden er ook hoe ze aangepast vervoer, verzorging of hulpmiddelen kunnen regelen. De site lijst verder reisbureaus op die georganiseerde reizen aanbieden voor mensen met extra noden. Je kan er ook reiservaringen van mensen met een beperking lezen. Wie gratis reisadvies op maat wil, kan contact opnemen met het team Toegankelijkheid. De toegankelijkheidsinfo is ook gebundeld in thematische brochures in meerdere talen: over logies, attracties, vervoer en nog heel wat andere thema's.

Daarnaast gingen ook andere toeristische diensten en partners de informatie over toegankelijkheid integreren in hun infokanalen. Ze vermeldden bijvoorbeeld het toegankelijkheidslabel, of maakten gespecialiseerde uitgaven over het toegankelijk aanbod in hun stad of regio. Vaak werkten ze daarvoor samen met Toerisme Vlaanderen. Dat leidde onder meer tot populaire brochures als 'Brugge toegankelijk voor iedereen' en 'De Vlaamse kust: toegankelijk voor iedereen'.



Waar zoeken mensen met een beperking reisinformatie?



* Toegankelijkopreis, ToegankelijkVlaanderen, Iedereenverdientvakantie, Vakantieschakel/Stel je vraag, Pantou-databank

Deze cijfers slaan op binnenlandse bezoekers, maar ook voor buitenlandse bezoekers met een beperking is het internet de belangrijkste informatiebron, naast brochures en ander drukwerk. Ruim de helft van hen zoekt nog bijkomende informatie tijdens hun vakantie.

(Bron: enquête bij binnenlandse bezoekers op de Revabeurs 2019, foutenmarge 11%. De meeste respondenten zoeken op meer dan één manier info, vandaar dat het totaal boven de 100% uitkomt)

Van A tot M: het verhaal van de toegankelijkheidslabels

Het lijkt zo vanzelfsprekend: een bordje dat laat zien of een toeristische accommodatie toegankelijk is voor reizigers met een beperking. Toch heeft het een hele tijd geduurd voor Vlaanderen kon beschikken over betrouwbare toegankelijkheidslabels.

Een toegankelijkheidslabel heeft een dubbele functie. Het vertelt reizigers in één oogopslag dat ze te maken hebben met een toegankelijk vakantieverblijf, én het is een aantrekkelijk promotie-instrument voor de uitbaters.

Tot 2008 bestond alleen het blauwe rolstoembleem. Herkenbaar, zeker, maar het werd op geen enkele manier gecontroleerd: uitbaters konden het bordje gewoon kopen en ophangen aan hun deur. Ook in toeristische brochures werd het gebruikt zonder dat er voorwaarden tegenover stonden. Het gevolg laat zich raden: mensen met een beperking konden niet op het rolstoembleem afgaan en ervoeren het dus als onbetrouwbaar.

In 2001 nam Toerisme Vlaanderen daarom de ontwikkeling van een nieuw, gecontroleerd toegankelijkheidslabel op in zijn Actieplan Toegankelijkheid. Uiteindelijk werd het een Vlaams label. Vakantieverblijven kunnen het aanvragen, maar alleen na een grondige doorlichting. Het label biedt bezoekers beknopte informatie; voor meer gedetailleerde informatie kunnen ze terecht op de online databank van Toegankelijk Vlaanderen (www.toevla.be). Het concept was klaar in 2007, en in januari 2008 werden de eerste labels uitgereikt, in drie niveaus:



A (basislabel)

de accommodatie is basistoegankelijk, maar voor sommige onderdelen kan wat assistentie nodig zijn



A+ (comfortlabel)

de accommodatie is op een zelfstandige en comfortabele manier voor iedereen toegankelijk



I: de accommodatie haalde op sommige onderdelen een negatieve score, maar is niettemin geschikt voor mensen met visuele, auditieve of minder ernstige motorische beperkingen. Dit I-niveau is mettertijd verdwenen.

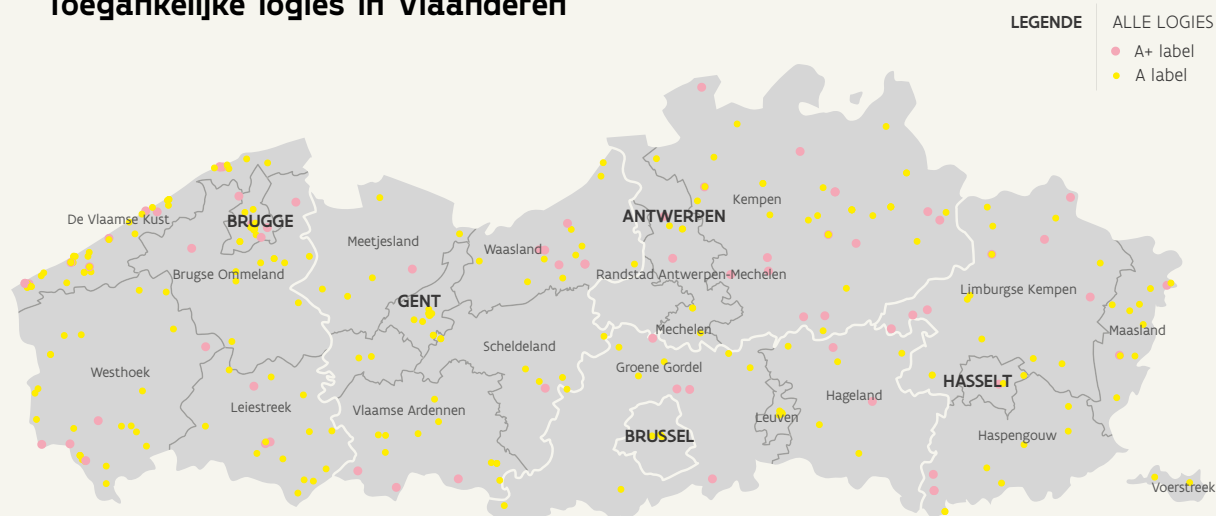
De A-labels waren aanvankelijk alleen bedoeld voor logies, maar sinds 2012 worden ze ook uitgereikt aan informatiekantoren en bezoekerscentra. In lijn met de huisstijl kregen alle labels een geel jasje aangemeten.

In 2018 kwam er nog een apart label voor congres- en vergaderlocaties, de zogeheten MICE-infrastructuur. Ook dat M-label is er in drie niveaus: 'basistoegankelijk', 'goed toegankelijk' en 'uitstekend toegankelijk'.

De labelaanvragen worden beoordeeld door een labelcommissie. Daarin zitten vertegenwoordigers van Toerisme Vlaanderen, de Inter-adviesbureaus, toeristische aanbieders en organisaties van mensen met een beperking. Maar zelfs als een locatie geen A- of A+-label haalt, is de doorlichtingsinfo nog altijd te vinden op www.toevla.be, want ze blijft relevant voor een deel van het doelpubliek. Voor een rolstoelgebruiker die nog een paar stappen op krukken kan zetten, is het bijvoorbeeld niet zo'n punt wanneer er een kleine drempel naar de badkamer is.

Sinds de start in 2008 zijn de A-labels een doorslaand succes. In 2021 waren er al 326 logies, 52 infokantoren en 24 bezoekerscentra met een A- of A+-label. Het M-label voor congres- en vergaderinfrastructuur, waarvoor grotere en complexere ingrepen nodig zijn, is voorlopig nog maar één keer uitgereikt (zie p. 126),

Toegankelijke logies in Vlaanderen



De Toegankelijk Vlaanderen-databank (Toevla)

Een toeristische voorziening die een toegankelijkheidslabel aanvraagt, wordt eerst grondig doorgelicht. Dat gebeurt – in opdracht van Toerisme Vlaanderen - door adviseurs van Inter, het Vlaams expertisecentrum voor toegankelijkheid. Zij screenen het gebouw en de buitenomgeving: van de toegang en de parkeergelegenheid tot het kleinste kamertje.

De informatie uit de doorlichting wordt gebundeld op de Toegankelijk Vlaanderen-databank: www.toevla.be. De databank werd in 2002 gestart door de vzw Toegankelijkheidsbureau, de voorganger van Inter. Sindsdien zijn er zowat **1700 doorlichtingen** van toeristische sites – logies, musea en attracties, infokantoren, bezienswaardigheden enz. - uitgevoerd. Een enorme investering, alleen al in menskracht. De databank bevat voor elke locatie uniforme, volledige en betrouwbare informatie en is voor iedereen toegankelijk.

Informatie in databanken stoppen is één ding. Je moet ze ook op een praktische en gebruiksvriendelijke manier ter beschikking kunnen stellen van je publiek. En dat doet de **toegankelijkheidswijzer voor musea**: een nieuwe onlinetoepassing die toegankelijkheidsinfo uit de Toevla-databank als een uitklapbaar blokje integreert in de museumwebsite.

Met één oogopslag zie je alles wat je moet weten over de toegankelijkheid van het museum. De gegevens zijn overzichtelijk gestructureerd en bovenal eenvormig: de toegankelijkheidswijzer ziet er op alle websites precies hetzelfde uit. Je kan aangeven dat je bijvoorbeeld een mobiele beperking hebt, en dan haalt de widget de informatie naar boven die voor jou belangrijk is. Is de locatie bereikbaar met het openbaar vervoer? Zijn er voorbehouden parkeerplaatsen? Hoe is de circulatie geregeld? Is er aangepast sanitair?... Allemaal geïllustreerd met foto's.

Bijkomend voordeel: de musea kunnen ook zelf informatie invoeren, bijvoorbeeld over tijdelijke evenementen, zodat de toegankelijkheidswijzer altijd up-to-date blijft. Een technologische vernieuwing met veel toekomstperspectief: het is de bedoeling om de gegevens uit de toegankelijkheidswijzer beschikbaar te stellen als open data. Zo kunnen stukjes ervan gebruikt worden in nieuwe applicaties of in andere websites.

De toegankelijkheidswijzer is eind 2020 uitgetest op de websites van 12 Gentse musea. Je kan het zelf bekijken via toegankelijk.vlaanderen.be/gebouwen



Met de elektrische rolstoel door Vlaanderen

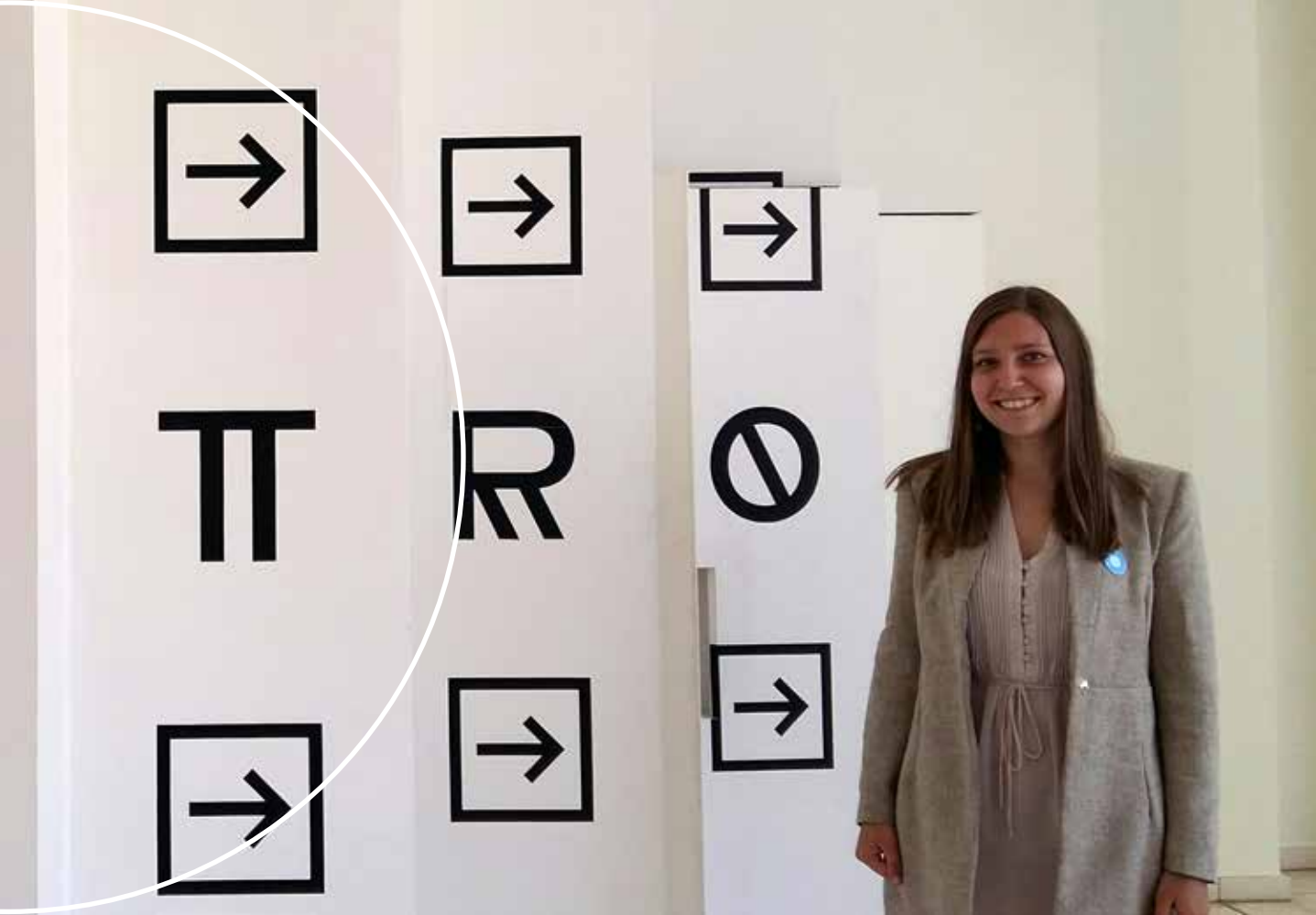
Kunstenares **Kirsten Maeyaert** reisde in de zomer van 2019 van **Muizen** bij Mechelen naar het **kunstenfestival Watou**, in de Westhoek. Heel bijzonder: ze legde die afstand volledig af met een **Segway-rolstoel**. Het kostte haar negen dagen. Onderweg herlaadde ze de batterijen (van mens én machine) in toegankelijke B&B's en hotels. Op YouTube kan je een vlog van die tocht vinden.

Kirsten: “Ik trek er iedere zomer op uit met mijn Segway. De voorbereiding begint al in februari, met het boek ‘Toegankelijke vakantieverblijven in Vlaanderen en Brussel’ in de hand. Dat is mijn bijbel. Mijn slaapplekken mogen nooit meer dan 30 kilometer uit elkaar liggen, want dat is zowat de afstand die ik op een dag kan afleggen.”

“Ik geef altijd de voorkeur aan B&B's die ook eten aanbieden. Meteen een goede tip voor andere uitbaters die stappen willen zetten in toegankelijkheid. Voor de lunch zorg ik zelf wel, maar ontbijt en een avondmaal betekenen voor

mij héél veel extra comfort. Want het is niet altijd vanzelfsprekend om 's avonds ook nog eens een toegankelijk restaurant te vinden.”

“Intussen heb ik al zo'n 40 toegankelijke vakantieverblijven bezocht, van Limburg tot de kust. Vlaanderen heeft er letterlijk honderden, maar er is altijd plaats voor meer. Toen ik in februari mijn tocht aan het voorbereiden was, bleken bijvoorbeeld twee van mijn voorkeurskamers al gereserveerd te zijn – maanden op voorhand. Als je er dus aan denkt je verblijf toegankelijk te maken: doen!”



“Mensen met autisme verdienen meer begrip”

Mensen met autisme hebben nood aan voorspelbaarheid – zeker als ze in een onbekende omgeving zijn, zoals tijdens een uitstap of op vakantie. De jonge organisatie **Toerisme voor Autisme** helpt toeristische attracties **autismevriendelijker** te worden.

Een toegankelijke vakantieketen - **de reisvoorbereiding**

Sien: “Voor mijn thesis was ik in contact gekomen met gezinnen met een kind met autisme. Ik merkte hoe moeilijk het voor hen is om eens een stapje buiten de deur te zetten. Maar ik zag ook oplossingen, en ik dacht: ik ga dat gewoon doen!”

“Voor mensen met autisme is de structuur van een plek zeer belangrijk. Geluiden, geuren en felle kleuren komen extra hard bij hen binnen. Ik heb bijvoorbeeld advies verleend aan het DesignMuseum in Gent. Daar kan een stoel ook een tentoonstellingsobject zijn: op sommige stoelen mag je dus zitten, op andere niet. Voor bezoekers met autisme is dat verwarrend.”

“Ik heb een eenvoudig visueel stappenplan uitgewerkt dat het museumbezoek helpt structureren. Het plan legt uit wat bezoekers mogen verwachten en welke prikkels ze zullen krijgen: zo kunnen ze zich voorbereiden en is het bezoek zelf minder stresserend. Autismevriendelijk is niet per definitie prikkelarm; het moet vooral voorspelbaar zijn.”

“Mensen met autisme krijgen af te rekenen met veel onbegrip. Een kind dat zich in een museum krijsend op de grond gooit kan je zien als ‘stout’, maar misschien is het gewoon overprikkeld. Ouders krijgen vaak te horen: ‘Breng die kleine maar eens een week bij ons, dan zal hij wel getemd zijn!’ Het geeft me heel veel voldoening om die mentaliteit te helpen veranderen. Ik heb ook enorm veel bewondering voor de kracht van ouders, voor hoe ze vechten om een plek voor hun kind.”

Ondertussen zijn al meer dan 80 attracties, musea en accommodaties met Toerisme voor Autisme in zee gegaan.

Sien: “Aanpassingen kunnen je omzet wel doen stijgen, maar niet per se spectaculair. Maar steeds meer ondernemers zijn niet enkel meer geïnteresseerd in het commerciële: ze willen ook sociaal en ecologisch impact hebben.”

Sien Depoortere

Toerisme voor Autisme is het geesteskind van Sien Depoortere, een **klinisch psychologe** en **Master in Toerisme**. Sien ontwikkelt stappenplannen voor bezoekers met autisme, adviseert uitbaters en geeft opleidingen aan medewerkers. Zo wil ze **meer begrip** kweken voor mensen met autisme, en ervoor zorgen dat zij net als iedereen op vakantie of uitstap kunnen. Dat haakt mooi in op de nieuwe **Reizen naar Morgen-filosofie** van Toerisme Vlaanderen: **een pleidooi voor een meer respectvolle manier van reizen**, met - bijvoorbeeld - **meer aandacht voor rust en stilte**.

“Vlaanderen heeft een sterke reputatie opgebouwd als het gaat om toegankelijkheid”

Toerisme Vlaanderen heeft **veertien kantoren** in het buitenland – van **Den Haag** tot **New York**, en van **Keulen** tot **Tokio**. Zij bouwden de voorbije twintig jaar actief mee aan de reputatie van Vlaanderen als toegankelijke reisbestemming. In het kantoor in Barcelona houden **Angeles Alonso-Misol**, **Jorinde Verpoorten** en **Judit Sala** de Vlaamse eer hoog.

Jullie hebben een eigen website, flanders.net/visitflanders.es. Wat daar meteen opvalt, is de uitgebreide info over ‘accesibilidad’, toegankelijkheid.

Judit: “Gedetailleerde informatie is belangrijk als het over toegankelijkheid gaat. Met algemeenheden moet je niet aankomen: je moet precies kunnen omschrijven wat er in een hotel, station of waar dan ook geregeld is voor reizigers met een beperking.”

Jorinde: “Dat doen we bovendien in twee talen, Spaans en Catalaans. Da’s veel vertaalwerk voor ons, maar dat hebben we er zeker voor over.”

“We zorgen ervoor dat geïnteresseerden zoveel mogelijk informatie kunnen downloa-

den, zodat ze hun reis zelf kunnen plannen. Vroeger moesten ze bellen of een mail sturen als ze informatie over toegankelijkheid wilden; nu krijgen we nog maar af en toe een vraag waarvoor er geen kant-en-klaar antwoord op de site staat. Dat soort moeilijke vragen – vooral over aangepast vervoer en rolstoelverhuur – lossen we samen met het Toegankelijkheidsteam in Brussel op.”

Judit: “We geven ook geregeld uitleg aan de Spaanse reissector: via onze nieuwsbrief, maar ook tijdens webinars. Gaat er in Vlaanderen een nieuwe attractie of een nieuw museum open, dan vertellen we wat er daar concreet geregeld is voor reizigers met een beperking.”

Hoe promoten jullie Vlaanderen als toegankelijke bestemming?

Jorinde: “We nodigen graag reisbloggers uit die schrijven voor een publiek van mensen met een beperking, bijvoorbeeld sillerosviajeros.com en viajerosinlimite.com. Zij zijn ervaringsdeskundigen, én ze hebben veel vertrouwen opgebouwd bij hun achterban. We onderhouden zelf ook een behoorlijk populaire blog voor en door Spaanse jongeren, waarin we Vlaanderen af en toe door een toegankelijkheidsbril bekijken.”

Angeles: “We proberen de doelgroep ook echt aan te spreken, bijvoorbeeld met interviews op de radio. Met een thema-uitzending over toegankelijk toerisme in Vlaanderen bereik je veel geïnteresseerden tegelijk.”

Jorinde: “Die gespecialiseerde kanalen blijven belangrijk. Het zijn vertrouwde bronnen waar naar veel reizigers met een beperking telkens terugkeren. Er is ook niks mis met gerichte promotiecampagnes. Een blogtrip voor handbikers, waarom niet? Zo trek je toeristen met een beperking makkelijker over de streep.”

En slaan al die inspanningen ook aan?

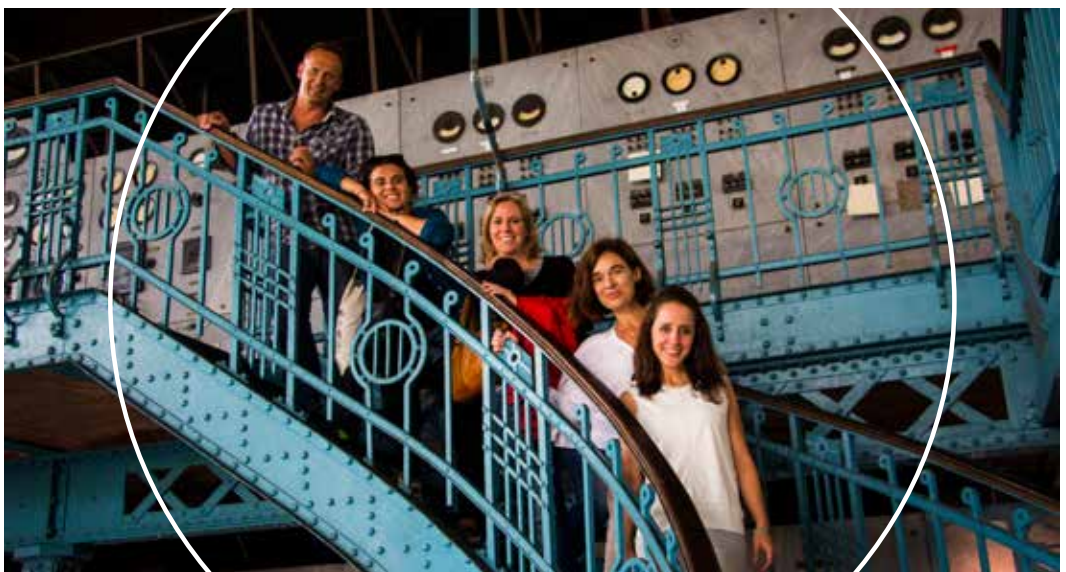
Judit: “Bij kenners heeft Vlaanderen een sterke reputatie opgebouwd. In vergelijking met veel andere bestemmingen hebben we een best wel hoog toegankelijkheidsniveau. Er worden ook al tours en citytrips op maat naar Vlaanderen georganiseerd. Maar veel reguliere reisagenten of touroperators hebben de klik nog niet gemaakt. Ze staan er vaak niet bij stil dat ze vragen over toegankelijkheid kunnen krijgen.”

Welke werkpunten zijn er nog meer?

Angeles: “De grote uitdaging voor Vlaanderen is hoe we erfgoed kunnen openstellen voor iedereen. Dat boeit mensen met een beperking evenzeer als andere mensen.”

Jorinde: “Vlaanderen heeft sterke troeven, maar alles kan beter. Waar kun je als buitenlander aangepaste zorg vinden? Hoe reserveer je assistentie op het openbaar vervoer als je alleen Spaans spreekt? We hopen dat we daar met alle partners in Vlaanderen aan kunnen blijven werken.”

Angeles: “Op ons kunnen ze in ieder geval rekenen.”



“We krijgen altijd positieve reacties over onze reizen naar Vlaanderen”

Travel Xperience is een Spaans-Andorrees reisbureau dat gespecialiseerd is in reizen voor mensen met een beperkte mobiliteit. Vlaanderen is een van hun populairste bestemmingen.

Rodrigo Moreno Becerra (zaakvoerder): “Travel Xperience bestaat sinds 2012. De eerste jaren hebben we in landen over de hele wereld uitgezocht welke voorzieningen er waren voor toeristen met een beperking. Sinds 2015 brengen we ook eigen reisprogramma’s op de markt. Altijd naar bestemmingen waarvan we gegarandeerd zeker weten dat ze aan de behoeften van onze klanten beantwoorden.”

“Voor ons is toegankelijk toerisme ontzettend belangrijk, omdat we geloven in inclusie en in het recht van alle mensen om te genieten van hun vrije tijd. Maar we denken ook commercieel: hoe meer het toegankelijk toerisme zich ontwikkelt, hoe meer bestemmingen, accommodaties, luchtvaartmaatschappijen en activiteiten we aan onze klanten kunnen aanbieden.”

“60% van onze reizigers zijn mensen met een beperking die alleen reizen, of met familie of vrienden. De andere 40% bestaat uit begeleide groepen.”

Bestemming Vlaanderen

“Sinds 2016 bieden we individuele reizen naar Vlaanderen aan. Onze klanten verblijven dan in Brussel en maken uitstapjes naar Brugge, Gent of Antwerpen. Groepsreizen hebben we nog niet in de aanbieding, omdat we geen aangepaste bussen of hotels vinden waar we met 20 personen terecht kunnen. We hebben meestal zes of meer aangepaste kamers nodig en zes of meer rolstoelplaatsen in de bus.”

“Vlaanderen heeft een uitstekende reputatie bij ons. We weten erg goed welke voorzieningen er zijn voor mensen met een beperking, mede dankzij de goede samenwerking met Toerisme Vlaanderen.”

“Het enige noemenswaardige probleem is dat je soms lang van tevoren moet reserveren om de trein te nemen. Je kan niet gewoon naar het station gaan, een kaartje kopen en vertrekken. In grote stations zoals Brussel, Brugge of Gent zou assistentie toch altijd beschikbaar moeten zijn - in Duitsland, het Verenigd Koninkrijk of Zwitserland is dat bijvoorbeeld zo. De meeste van onze klanten spreken geen Engels of Frans. Dus moeten wij vaak vanuit ons kantoor in Spanje die assistentie voor hen regelen.”

“We krijgen altijd positieve opmerkingen over Vlaanderen. Wel vertellen we onze klanten vooraf welke minpunten ze mogen verwachten: straten met kasseien, ontoegankelijke metrohaltes... Maar het is zeker een van onze favoriete bestemmingen in Europa.”



Tips voor de sector

“Een cruciale tip voor hotels, attracties en andere toeristische bedrijven: zorg dat je toegankelijkheidsinformatie makkelijk terug te vinden is. Uitbaters van accommodaties zou ik aanraden om de technische informatie over aangepaste kamers op hun website te vermelden, met gedetailleerde afbeeldingen erbij. Als we niet weten dat je aangepaste kamers hebt, kunnen we ze ook niet aanbieden aan onze klanten. Hetzelfde geldt voor transport.”

“Ook een hele belangrijke: personeel dat reizigers met een beperking begeleidt, moet goed opgeleid zijn. Het heeft geen zin om je faciliteiten en diensten aan te passen als je mensen niet weten hoe ze met die reizigers moeten omgaan, of hen niet de juiste vragen kunnen stellen.”

“En niet vergeten: dit is een aantrekkelijke markt. Minstens 10% van de bevolking heeft één of andere beperking. Die mensen willen graag reizen, maar alleen naar die bestemmingen die hun een correcte dienstverlening garanderen. Er zijn dus geweldige zaken te doen in dit segment.”



Een toegankelijke **vakantieketen**

DE VERPLAATSINGEN





Iedereen die naar of in Vlaanderen reist, wil zich natuurlijk zo vlot mogelijk kunnen verplaatsen – ook mensen met een beperking. Of dat daadwerkelijk mogelijk is, hangt van heel veel verschillende partijen af: luchtvaartmaatschappijen, aanbieders van openbaar vervoer, taxibedrijven, busmaatschappijen, autoverhuurders...





Toerisme Vlaanderen helpt reizigers met een beperking hun weg te vinden in dat grote aanbod. Op de website visitflanders.com staat een overzichtspagina met alle informatie over reizen naar en in Vlaanderen. Je kan er ook twee bondige gidsen downloaden: eentje bundelt alle informatie over aangepast vervoer in Vlaanderen en Brussel, de andere helpt je het juiste vervoersmiddel te kiezen. Handig voor wie met de eigen wagen reist: op de overzichtspagina staat ook uitleg over parkeren en de Europese parkeerkaart voor mensen met een handicap.

Tegelijk informeert en sensibiliseert Toerisme Vlaanderen reisbureaus en vervoersbedrijven, zodat ze reizigers met een beperking de gepaste service kunnen bieden. Op toerismevlaanderen.be, (pagina reizen-voor-iedereen) kunnen ondernemers bijvoorbeeld checklists downloaden voor toegankelijk reizen met boot, trein, touringcar en vliegtuig.

Lange adem

Veel nationale en internationale vervoersaanbieders hebben al initiatieven genomen om toegankelijker te worden. Rolstoelgebruikers die de Thalys nemen, reizen bijvoorbeeld in de premiumklasse voor de prijs van een standaardticket. Dat betekent dat ze meer ruimte hebben, en dat hun maaltijden worden gebracht. Ze mogen ook één begeleider meenemen tegen het standaardtarief.

Niettemin blijft het een werk van lange adem om de hele vervoersketen – nationaal en internationaal – toegankelijk te maken: de vloot moet worden vernieuwd, halteplaatsen moeten worden aangepast, de dienstverlening moet beter worden afgestemd op mensen met een beperking... Grote uitdagingen, maar de laatste tijd groeit het besef bij vervoersaanbieders dat het om noodzakelijke ingrepen gaat. En waar mogelijk proberen ze nu al het reiscomfort van mensen met een beperking te verhogen. Vroeger moesten rolstoelgebruikers bijvoorbeeld ten minste 24 uur op voorhand assistentie reserveren als ze de trein wilden nemen in België. Voor 41 grote stations is dat nu teruggebracht tot 3 uur. Bij de bussen en trams van De Lijn hoef je zelfs helemaal niet meer te reserveren als je er zeker van bent dat je opstap- en afstaphalte geschikt zijn voor jou.



Een toegankelijke **vakantieketen**

HET VERBLIJF OP JE BESTEMMING

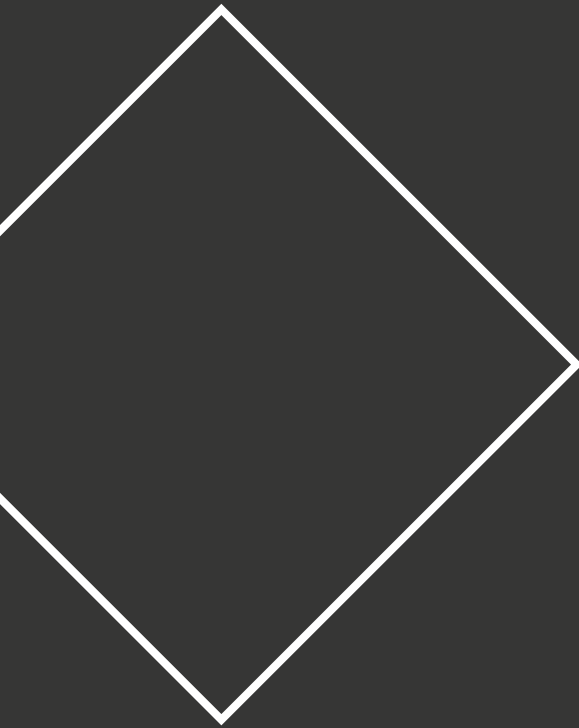
- Warm onthaal 63
- Erfgoed ervaren 71
- Genieten van natuur en buitenlucht 93
- Iedereen op de fiets 101
- Lekker eten en drinken 105
- Comfortabel logeren 113
- Professioneel vergaderen 125
- Zorgeloos op pad 131



Je hebt thuis je vakantie voorbereid, je bent naar je bestemming gereisd, en nu begint het belangrijkste deel van je vakantiebeleving: het verblijf. Dat heeft heel veel aspecten, die van reiziger tot reiziger verschillen. Sommige mensen zullen musea en erfgoed willen verkennen, andere houden misschien meer van actie en avontuur, weer andere willen vooral genieten van eten en drinken. En er zijn ook reizigers die om professionele redenen naar Vlaanderen komen, voor vergaderingen of congressen bijvoorbeeld.

Mensen met een beperking willen ook al die belevingen kunnen ervaren, zonder drempels. De voorbije twintig jaar is er veel gebeurd om dat mogelijk te maken. Dat illustreren de getuigenissen en inspirerende praktijkvoorbeelden op de volgende pagina's.





Een toegankelijke vakantieketen
verblijf op je bestemming

Warm onthaal

Een gastheer of -vrouw die je hartelijk ontvangt en klaarstaat om te helpen wanneer je het nodig hebt: als je een beperking hebt, kan dat het verschil maken tussen een geslaagde en een tegenvallende vakantie. Een warme ontvangst kan zelfs kleine gebreken aan de infrastructuur compenseren: het zijn de helpende handen die je bijblijven, niet het vervelende drempeltje bij de voordeur.

Hoe iemand gasten ontvangt, is voor een stuk persoonlijk. Bij de één komt het vanzelf, een ander moet misschien wat meer moeite doen. Gelukkig bestaan er opleidingen voor onthaalmedewerkers en gidsen die met vragen zitten: hoe ontvang ik gasten met een beperking, hoe spreek ik ze aan, hoe weet ik wat ze nodig hebben... Medewerkers van Inter werken de vormingen inhoudelijk uit en geven ze; Toerisme Vlaanderen ondersteunt ze, ook financieel.



Dirk en Carine, stadgidsen in Brugge

“Mensen met een beperking rondleiden heeft ons nederig gemaakt”

Keuze genoeg als je een gids zoekt voor een **rondleiding door Brugge**: er zijn er letterlijk honderden. Maar iemand die **dove** of **blinde bezoekers** of **mensen met dementie** een memorabele beleving bezorgt? Daarvoor moet je bij **Carine Van Belleghem** en **Dirk Verstraete** van **Gidsenkring Brugge** zijn. Het koppel volgde er verschillende opleidingen voor, onder meer bij expertisecentrum **Inter**. Het heeft hen veranderd – als gids, maar ook als mens.

Een toegankelijke vakantieketen - **verblijf op je bestemming**

Carine: “Onlangs nog heb ik een groep volwassenen met een mentale beperking gegidst. Da’s eigenlijk het mooiste van twee werelden: volwassen mensen die reageren met een ongefilterde, kinderlijke nieuwsgierigheid. Alles wat ze zagen en hoorden riep associaties bij hen op. Die probeerde ik te verbinden met hun eigen ervaringen. En dan kwam het los: de vragen, de babbels, de verhalen... Normaal ben ik het grootste deel van de tijd zelf aan het woord, maar nu hebben we vooral met elkaar gepraat. Achteraf waren ze me zo dankbaar dat ze me een applaus gaven, én knuffels. Echt overweldigend.”

Dirk: “Carine was er een paar dagen later nog niet over uitgepraat (lacht).”

Klein pikuurke

Een vaste stop voor veel toeristen in Brugge is het Sint-Janshospitaal. Het is een van de oudste gebouwen in zijn soort in Europa en het heeft een prachtige collectie schilderijen van Memling, een van de Vlaamse Primitieven. Eén keer per maand is er een rondleiding voor mensen met dementie en hun mantelzorgers.

Dirk: “Die rondleidingen zijn compleet anders dan een normale gidsentoer. Dat begint al bij de begroeting. Eerst stellen wij onszelf voor, en dan vragen we iedereen zijn

voornaam en schrijven die op een etiket. Het praat veel makkelijker als je mensen met de voornaam kan aanspreken.”

“Daarna gaan we samen vier of vijf schilderijen bekijken. We kiezen bewust voor werken die maar één scène uitbeelden. Je zou denken dat daar weinig op staat, maar elk schilderij biedt talloze aanknopingspunten voor een babbel. We geven geen uitleg, wel kleine ‘pikuurkes’ - dingen die de herinneringen doen opflakkeren.”

Carine: “Als je het schilderij probeert te verklaren, ben je verkeerd bezig. Je moet juist de tijd nemen, goed luisteren wat de mensen zeggen en daarop ingaan. Op den duur vergeet je dat je gids bent. Het maakt je nederig – da’s het juiste woord.”

Dirk: “We leiden ook groepen blinde en slechtziende toeristen rond. Dan ben je hun ogen. Je loopt naast hen, vertelt wat er te zien is – en je mag zeker woorden als ‘kijken en zien’ gebruiken!”

Op de rooster

Carine en Dirk hebben verschillende gespecialiseerde vormingen gevolgd om te leren omgaan met mensen met beperkingen.

Dirk: “Van 2015 tot 2017 hebben we met Inter samengewerkt aan een pilootproject, Accent Gastronomy. We hebben toen twee

gastronomische wandelingen van drie uur begeleid: voor de middag voor blinde en slechtziende mensen, na de middag voor dove en slechthorende mensen. Achteraf hebben zij ons geëvalueerd - op de rooster gelegd, zeg maar gerust (lacht). Daar hebben we veel uit geleerd.”

“We gidsen ook tijdens ‘Sacred Books / Secret Libraries’. Da’s een hefboomproject van Toerisme Vlaanderen: bezoekers krijgen een unieke inkijk in twee historische kloosters. Kathleen Smolders van Inter heeft ons daar een gerichte vorming over gegeven. Het hele parcours is ook rolstoeltoegankelijk gemaakt.”

“Dankzij onze vormingen voelen we ons

niet langer ongemakkelijk als er in een ‘gewone’ groep deelnemers met een beperking zijn. Dat gebeurt best vaak, en groepen melden het niet altijd op voorhand. We passen intussen ook spontaan toe wat we geleerd hebben. Zijn er deelnemers in een rolstoel bij, dan stappen we trager en laten we hen de kop van de groep trekken. We hebben ook veel meer oog voor koetsen, fietsen en auto’s als we met een groep op stap zijn, en we waarschuwen de deelnemers daar ook voor.”

“Gidsen voor mensen met een beperking heeft ons echt veranderd. Er is een nieuwe wereld voor ons opengegaan, en dat is een voorrecht.”

Brugge, de meest dementievriendelijke stad ter wereld

In 2017 volgden zowat tien Brugse gidsen, onder wie Carine en Dirk, een opleiding over **gidsen voor mensen met dementie**. Dat was een initiatief van Brugse Musea en Foton, het expertisecentrum dementie van Familiezorg West-Vlaanderen. Samen hebben die organisaties ook rondleidingen ontwikkeld in het Sint-Janshospitaal, het museum voor Volkskunde en het museum van Onze-Lieve-Vrouw van de Potterie in Brugge. **Voor de Amerikaanse tv-zender NBC waren de rondleidingen een van de redenen om Brugge uit te roepen tot de meest dementievriendelijke stad ter wereld.**

Kathleen Smolders, vormingsmedewerker bij Inter

“Betuttel mensen met een beperking niet: dat is de boodschap van onze opleidingen”

Kathleen Smolders is sinds jaar en dag vormingsmedewerker bij Inter, het Vlaams expertisecentrum voor toegankelijkheid. Ze geeft er vormingen over onthaal, dienstverlening en gidsen voor mensen met een beperking. Van opleiding is ze kinesitherapeut, en die ervaring en kennis vormen een meerwaarde.

Kathleen: “De vormingen zijn bedoeld voor iedereen die professioneel in contact komt met mensen met een beperking. In eerste instantie zijn dat mensen uit de toeristische sector: horecapersoneel, museummedewerkers, personeel in attractieparken, gidsen, reisleiders... Maar ook stadswachten, politiemensen, stewards en vrijwilligers bij events hebben baat bij de opleiding.”

“Communicatie is heel belangrijk. We leven in een diverse samenleving, maar iedereen is gelijkwaardig. Net dat geven we mee in onze opleidingen: betuttel mensen met een beperking niet, maar neem ze ernstig. Behandel ze zoals je zelf behandeld wil worden.”

“Ik vertrek het liefst met een inleefmoment. Ga eens in een rolstoel zitten, draag eens een blinddoek, zet eens een hoofdtelefoon op: zo ontdek je aan den lijve wat het is om een handicap te hebben. Soms vragen cursisten zich af wat de bedoeling van de opleiding is, maar als ze een halfuurtje in de schoenen van iemand met een beperking hebben gestaan, slaat dat helemaal om.”

“Er is ook een stukje theorie, maar altijd

aangepast aan de doelgroep. En ik eindig graag met do's en don'ts die ze vlot kunnen toepassen in de praktijk. Dingen als: spreek mensen met een beperking rechtstreeks aan, in plaats van over hun hoofd heen te praten. Bied niet ongevraagd hulp, maar vraag of mensen geholpen willen worden, en hoe dan.”

“Bij de vormingen zijn ook altijd ervaringsdeskundigen betrokken, aan wie de cursisten in alle openheid vragen kunnen stellen. Zij delen echte verhalen en waardevol advies. Inter hecht veel belang aan hun input – we werken voor hen, maar zeker ook met hen. Zij zijn als het ware onze ambassadeurs.”

“Met Inter bouwen we elke dag aan een inclusieve samenleving, waar iedereen volwaardig en zelfstandig kan meedoen. Ik merk ook dat het thema meer bespreekbaar is geworden. Tv-programma's als 'Taboe' met Philippe Geubels en 'Down the road' hebben het beeld van mensen met een beperking echt wel veranderd. We zien ook meer en meer openheid voor autisme en dementie. Mooi om te zien!”



Toerisme Stad Ronse

“We hebben een voorbeeldfunctie”

Een **charmant historisch stadje**, midden in de groene Vlaamse Ardennen: dat is **Ronse**. Een paar jaar geleden werd **De Hoge Mote**, een beschermd monument, verbouwd tot een **prachtig nieuw onthaal- en beleavingscentrum**. En uiteraard is dat ook toegankelijk voor mensen met een beperking - met dank aan 522.000 euro subsidie van Toerisme Vlaanderen.

Een toegankelijke vakantieketen - **verblijf op je bestemming**

Annelies Lenoir (Toerisme Ronsel): “Een jaar of tien geleden had Toerisme Vlaanderen ons vorige infokantoor laten screenen door een toegankelijkheidsbureau. Sommige aandachtspunten konden we meteen wegwerken, maar andere vergden zware infrastructuurwerken en waren op dat moment niet haalbaar. Dus toen we plannen hadden voor een grondige verbouwing, wilden we meteen rekening houden met de toegankelijkheidsvereisten. Dat was trouwens een voorwaarde om een subsidie te krijgen van Toerisme Vlaanderen.”

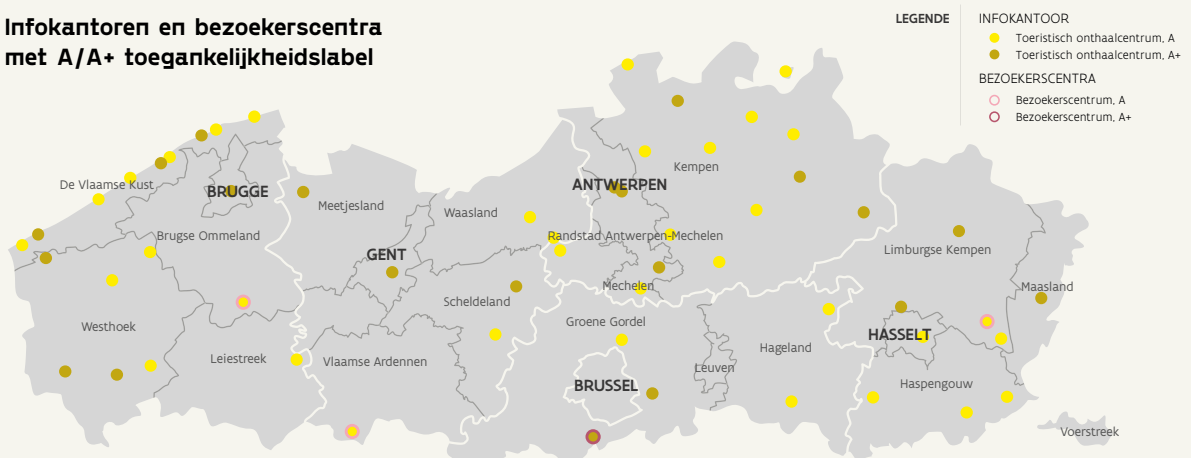
“Dankzij die subsidie hebben we onder meer een panoramatorren kunnen bouwen - in die toren zit namelijk ook onze lift verwerkt. Dat was natuurlijk een zware investering, dus dan kan die financiële steun helpen om het stadsbestuur over de streep te trekken.”

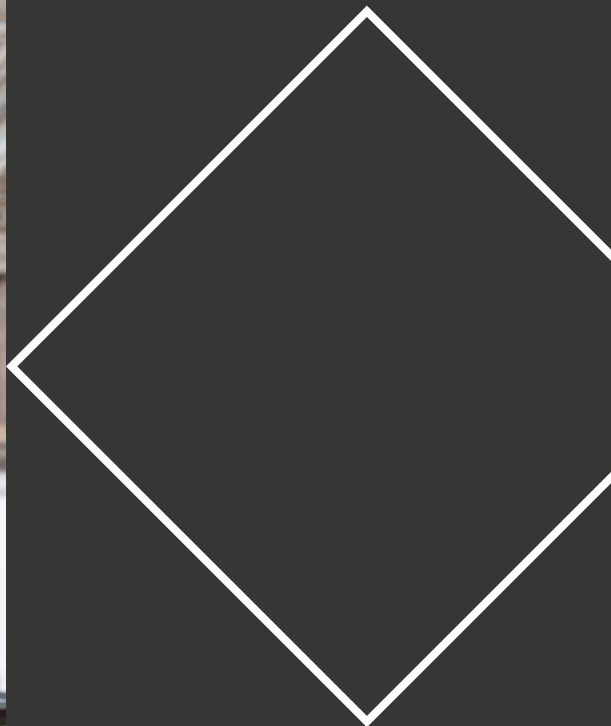
“We hebben ook op andere vlakken oog voor toegankelijkheid. Samen met Toerisme Oudenaarde hebben we het project Toeren met taxi's uitgewerkt – het is inmiddels

afgelopen, maar we kijken hoe we er een vervolg aan kunnen geven. Minder mobiele toeristen konden een voucher bestellen voor een taxi waarmee ze zich in de regio konden verplaatsen. Onze gidsen hebben in opdracht van de Belgische brailleliga een gegidste stadswandeling uitgewerkt, waar we heel wat positieve reacties op hebben gekregen. We werken nu aan een stadswandeling voor rolstoelgebruikers. En ons pronkstuk, de historische Sint-Hermescrypte, wordt momenteel grondig gerestaureerd én grotendeels toegankelijk gemaakt.”

“Ik vind dat we als dienst toerisme een voorbeeldfunctie hebben. Hoe kan je toeristische ondernemers overtuigen om aan toegankelijkheid te werken als je het zelf niet doet? We zijn het enige toegankelijke belevingscentrum in de regio, en da's natuurlijk ook wel een promotionele troef. We trekken nu bezoekers aan die we vroeger letterlijk niet over de vloer konden krijgen.”

Infokantoren en bezoekerscentra met A/A+ toegankelijkheidslabel





Een toegankelijke vakantieketen
verblijf op je bestemming

Erfgoed **ervaren**

Erfgoed is een van de grote toeristische troeven van Vlaanderen. Onze steden bulken van de historische monumenten en van musea waar je topstukken kan gaan bekijken. Maar dat erfgoed zorgt ook voor unieke uitdagingen als het op toegankelijkheid aankomt. Hoe maak je een middeleeuws gebouw toegankelijk voor rolstoelgebruikers? En hoe laat je blinde mensen kennismaken met de meesterwerken van Rubens of Ensor?



Toerisme Oostende maakte **James Ensorhuis** toegankelijk

**“We denken stiekem
dat hij er zelf heel blij
mee zou zijn geweest”**

Een toegankelijke vakantieketen - **verblijf op je bestemming**

De schilder **James Ensor** (1860-1949) is een reus in de **Belgische én internationale kunstgeschiedenis**. Bijna zijn hele oeuvre kwam tot stand in zijn **geboortestad Oostende**. Het huis waar hij de laatste dertig jaar van zijn leven woonde, is bewaard gebleven. Je kon het gaan bezoeken, maar toegankelijk was het allerminst. De bovenverdiepingen kon je bijvoorbeeld alleen bereiken via een smalle trap.

In november 2017 ging het Ensorhuis dicht voor een ingrijpende renovatie. In het naburige pand kwam een **belevingscentrum**, dat de bezoeker onderdompelt in de wereld van Ensor. Je leert er wie hij was, hoe hij dacht en schilderde, welke band hij met Oostende had... Gewapend met die kennis kan je dan zijn huis gaan bezoeken. Het James Ensorhuis ging opnieuw open in juli 2020.

De vernieuwing van het James Ensorhuis was een hefboomproject van Toerisme Vlaanderen. Dat betekende onder meer dat er subsidies werden uitgetrokken voor de verbouwing, maar wel op voorwaarde dat zowel het belevingscentrum als het huis zelf zo toegankelijk mogelijk werd gemaakt. Els Goethals en Sam Lauwers van Toerisme Oostende maakten de werken van dichtbij mee.

Els: “Bij het begin van het project hebben we bootcamps en workshops over toegankelijkheid gevolgd bij Toerisme Vlaanderen en Faro. En we zijn op werkbezoek geweest bij collega’s om te kijken hoe zij het aanpakken – bijvoorbeeld bij M Leuven en het Gruuthusemuseum in Brugge. Dat heeft tot een hoop concrete maatregelen geleid. Zo heb je overal in het Ensorhuis plaats om met een rolstoel te manoeuvreren. Via een lift in het belevingscentrum kan je het hele bezoekers-traject ook met een rolstoel afleggen, zelfs in het historische huis van Ensor. Verder hebben we een tekstversie van de audiogids gemaakt voor slechthorende mensen. En blinde en slechtziende mensen kunnen we een audiodescriptie aanbieden. Die bevat alle informatie die ziende mensen ook krijgen, met daarbovenop uitleg over de inrichting van de ruimtes, beschrijvingen van kunstwerken... Alles wat blinde of slechtziende mensen nodig hebben om de opstelling te begrijpen én er plezier aan te beleven.”

Sam: “Die audiodescriptie is heel speciaal. We denken dat we in België bij de eersten zijn die zo’n gedetailleerde, uitgewerkte versie aanbieden. En daar zijn we best trots op.”

“Ze is gemaakt door Heyvaert&Jansen, het tekst- en researchbureau dat de inhoud van het Ensorhuis heeft ontwikkeld. Ze kenden de opstelling door en door – belangrijk, want toen ze aan de audiodescriptie werkten, was

het hier nog een bouwwerf. Je kon niet even gaan rondwandelen en foto’s maken van de objecten, want er stond nog niets.”

“Heyvaert&Jansen hebben contact opgenomen met audiodescriptiespecialisten van de Universiteit Antwerpen. Die hebben hun richtlijnen en vuistregels bezorgd. En verder heeft Karmen D’heedene van Toerisme Vlaanderen een sleutelrol gespeeld. Karmen is zelf slechtziend, en heeft een opleiding gevolgd om gebouwen te screenen. Ze heeft

“Probleemloos en uitgebreid informatief bezoek”



Volledig en vooral vlot toegankelijk museum. Helling. Kleine plateaulift en grotere centrale lift. Handig kaartje met het te volgen parcours. Zéér informatieve audiogids. Heel vriendelijk en behulpzaam personeel!!

Recensie van het James Ensorhuis door een rolstoelgebruiker. Tripadvisor, januari 2021

alle teksten nagelezen vanuit het perspectief van de gebruiker en haar feedback bezorgd, net zolang tot het helemaal goed zat.”

Els: “De audiodescriptie is niet het enige waarmee we blinde en slechtziende mensen tegemoetkomen. We hebben ook een grote

voelmaquette laten maken van het huis van Ensor. Zo kan je je al een beeld vormen van de indeling en de inrichting voor je het daadwerkelijk bezoekt. Nog een voorbeeld: bezoekers kunnen twee bladerboeken inkijken, eentje met citaten en eentje met werken. Er was helaas geen manier om die toegankelijk te maken voor blinde en slechtziende mensen, maar als ze aan de balie hun mailadres achterlaten, dan sturen we een digitale kopie.”

“Laat je begeleiden”

Sam: “Als je zelf een audiodescriptie overweegt voor je museum of tentoonstelling, neem dat dan van in het begin mee. Zet het in al je aanbestedingen, zodat de aannemers allemaal op de hoogte zijn - de inhoudelijke

mensen, maar bijvoorbeeld ook de leveranciers van de audioguide of de maquettebouwers.”

Els: “En laat je begeleiden door mensen die er verstand van hebben. Toerisme Vlaanderen en Inter hebben ons van dichtbij begeleid om het Ensorhuis toegankelijk te maken. Ze hebben een grote knowhow. Zij kunnen je de weg tonen.”

“Wij vinden een audiodescriptie echt een meerwaarde. Ons opzet was Ensor en zijn werk zo breed mogelijk te ontsluiten. Een bezoek bij ons moet een beleving zijn - een beleving die we aan iederéén kunnen aanbieden. Ensor zelf dacht heel sociaal, dat zie je aan zijn werk. We denken stiekem dat hij er zelf blij mee zou zijn geweest.”





Stay at Home Museum

Kunst vanuit je luie zetel

Een toegankelijke vakantieketen - **verblijf op je bestemming**

In de lente van 2020 brak de **coronacrisis** uit en ging de wereld op slot. Ook de **musea bleven dicht**. Daarom ontwikkelde Toerisme Vlaanderen het **Stay at Home Museum**: filmpjes waarin je een **exclusieve vip-rondleiding** krijgt van een curator of expert. Thuis te bekijken vanuit je comfortabele fauteuil, waar ter wereld je je ook bevindt. Er zijn afleveringen beschikbaar over Van Eyck, Bruegel, Ensor, Rubens en het Mechelse stadspaleis Hof van Busleyden. **Het project was een schot in de roos, en de filmpjes werden ondertussen miljoenen keren bekeken.**

Samen met Inter zorgde Toerisme Vlaanderen ervoor dat het Stay at Home Museum toegankelijk was voor alle kunstliefhebbers: de filmpjes werden ondertiteld, vertaald door een tolk gebarentaal en voorzien van een audiobeschrijving, allemaal in verschillende talen.

Het Stay at Home Museum werd lovend onthaald, ook in het buitenland. Het kwam aan bod in een reportage over online-tentoonstellingen op de Amerikaanse televisiezender CNN, en de Britse omroep BBC omschreef het zelfs als 'Best Lockdown Entertainment'.

Gruuthuse: Europe's Most Welcoming Museum

“Bied bezoekers met en zonder beperking dezelfde ervaring aan. Zo kunnen ze achteraf samen praten”



Een toegankelijke vakantieketen - **verblijf op je bestemming**

De **Museum of the Year Awards** zijn zowat de Oscars van de internationale museumwereld. Op de editie van 2021 won het **Gruuthusemuseum** de Portimão Prize for **Europe's Most Welcoming Museum**. Een van de redenen die de jury aanhaalde: de inspanningen die het Brugse museum doet om **alle bezoekers de best mogelijke ervaring** te bieden.

In 2019, na een renovatie van vijf jaar, opende het Gruuthusemuseum opnieuw de deuren. Met meer dan 600 collectiestukken schetst het drie cruciale periodes uit de Brugse geschiedenis. Het is ondergebracht in het 15de-eeuwse stadspaleis van Lodewijk van Gruuthuse. Dat historische gebouw was een van de grootste toegankelijkheidsuitdagingen, zegt Katelijne Vertongen, adjunct-conservator publiekswerking.

Katelijne: “Helemaal in het begin van het renovatieproject hebben we een vraag gesteld aan Inter, het Vlaams expertisecentrum voor toegankelijkheid: hoe kunnen we ons museum tegelijk vernieuwen en toegankelijker maken? We zitten in een historisch pand met meerdere verdiepingen. Tussen vrijwel elke ruimte heb je wel enkele tredes of wenteltrappen. Het bleek helaas niet mogelijk een onafgebroken toegankelijk traject door het hele paleis te maken, maar voor mensen met een wat beperktere mobiliteit

“Inter heeft ons ook gestimuleerd om maximaal rekening te houden met zintuiglijke beperkingen. Daarvoor hebben we de hulp ingeroepen van Licht en Liefde en Doof Vlaanderen. Als je zelf toegankelijkheidsplannen hebt: hoe vroeger in het proces je advies inwint, hoe beter. En durf doorvragen. Inter heeft ons een gouden tip gegeven: probeer je bezoekers met en zonder beperking dezelfde ervaring aan te bieden. Zodat ze achteraf op een terrasje over hetzelfde bezoek kunnen napraten.”

**"Bij iedere ruimte hebben we ons afgevraagd: hoe kunnen we wat we hier vertellen letterlijk tastbaar maken?
Op basis daarvan hebben we de voelstations ontwikkeld"**

hebben we wel voor duidelijke informatie gezorgd: vanaf dit punt moet je nog zoveel trappen doen... Iedereen kan dan voor zichzelf uitmaken of dat lukt of niet. Op onze site staat ook een 360°-tour van het hele museum, voor wie ons graag van thuis uit wil ontdekken.”

“Het plein voor het museum hebben we wel helemaal toegankelijk kunnen maken. Het is opnieuw aangelegd, en er is nu een goed berijdbaar pad. De toiletten zijn ook voor iedereen toegankelijk.”

Voelstations en gebarentalen

“In totaal vind je nu dertien voelstations in het museum: een maquette van het gebouw, staaltjes van materialen en stoffen, oude voorwerpen, replica's... We hebben daarvoor samengewerkt met Tactile Studio uit Parijs. Hun team heeft zóveel expertise - ze werken onder andere voor het Louvre. Natuurlijk is dat een forse investering, maar het rendement moet je breed bekijken. We zijn geen privébedrijf maar een publieke instelling, die zoveel mogelijk mensen wil

bereiken. Bovendien verbeteren we de beleving van iedereen. Kinderen raken ook graag dingen aan. Alle bezoekers, eigenlijk.”

“Bij iedere ruimte hebben we ons afgevraagd: hoe kunnen we wat we hier vertellen letterlijk tastbaar maken? Op basis daarvan hebben we de voelstations ontwikkeld. Die bevatten heel veel informatie. Als ik een rondleiding geef voor blinde of slechtziende bezoekers, duurt die toch gauw een uur of twee. We krijgen heel positieve feedback. Er was hier onlangs een blinde mevrouw, die was echt blij omdat ze evenveel van haar bezoek had opgestoken als haar ziende partner. Net waar wij op mikken.”

“We hebben ook een audiodescriptie uitgewerkt voor blinde en slechtziende bezoeken-

kers. Voor dove en slechthorende mensen is er een tablet beschikbaar met rondleidingen in Vlaamse Gebarentaal én in International Sign Language. Belangrijk, want 80% van onze bezoekers komt uit het buitenland.”

“Als hefboomproject kregen we financiële steun van Toerisme Vlaanderen. Partners zijn erg belangrijk voor zulke projecten, en niet alleen voor de centen, maar ook voor hun expertise en netwerk. Door onze partners zijn we bijvoorbeeld te weten gekomen dat het Fonds Beecman van de Koning Boudewijnstichting een Go&Learn-beurs uitreikt: via werkbezoeken kom je in contact met mensen die zich op de meest uiteenlopende manieren inzetten rond inclusiviteit voor mensen met een sensorische beperking. Een aanrader!”





Het **bezoekerscentrum** van de **Sint-Baafskathedraal**:
hoe maak je een historisch monument toegankelijk?

“We wilden mensen met een beperking een volwaardige ervaring geven. En dat is gelukt”

In maart 2021 ging het **nieuwe bezoekerscentrum** van de Sint-Baafskathedraal in Gent open. Je kan er de kerkschatten gaan bekijken, maar de grote trekker is natuurlijk het **Lam Gods** van Jan van Eyck, **een van de topstukken van de westerse schilderkunst.**

Het bezoekerscentrum kwam er met een hefboomsubsidie van Toerisme Vlaanderen, en daar is altijd de voorwaarde aan verbonden dat het project zo toegankelijk mogelijk moet worden. Geen eenvoudige opdracht in een eeuwenoude gotische kathedraal.

Ben De Vriendt (projectcoördinator voor de kerkfabriek Sint-Baafs): “Om de hele kathedraal toegankelijk te maken waren er twee opties. Optie één: plateauliften installeren langs de trappen binnen in de kathedraal. Dat zou het binnenzicht van de kathedraal drastisch veranderen en daar wilde de opdrachtgever, de kathedrale kerkfabriek Sint-Baafs, niet van weten. Optie twee: een nieuwbouwwolume toevoegen dat trappen en een lift bevat waarmee je alle niveaus van de kathedraal kan bereiken, van crypte tot hoogkoor. Maar dan moest op minstens één plek de buitenmuur van de kathedraal doorbroken worden, en dat bleek aanvankelijk niet bespreekbaar voor het agentschap Onroerend Erfgoed. Pas na meer dan een

jaar onderhandelen en de inbreng van de Vlaamse Bouwmeester ging het agentschap akkoord met die oplossing.”

“Wij zijn zeer tevreden over het resultaat. Dat het streven naar een maximale toegankelijkheid werd opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst met Toerisme Vlaanderen, zorgde ervoor dat we dat meteen als een *conditio sine qua non* zijn gaan beschouwen. En dat bleek een enorme meerwaarde te zijn voor het gehele bezoekerstraject, en dus niet alleen voor rolstoelgebruikers.”

Wauw!

Ondertussen werd er hard gewerkt aan de invulling van het bezoekerscentrum. Het Brugse bedrijf AlfaVision nam die voor zijn rekening.

Hans Vandamme (directeur AlfaVision):

“Wij hebben in opdracht van de kerkfabriek, en met de steun van Toerisme Vlaanderen, een concept uitgewerkt voor het nieuwe bezoekerscentrum. Van meet af aan was het duidelijk: mensen met een beperking zijn een belangrijke doelgroep. We moeten hun een volwaardige beleving geven – en als het kan meer dan dat.”

“De kerkfabriek en Toerisme Vlaanderen hadden ons een duidelijke inhoudelijke opdracht gegeven: bereid in de crypte de mensen voor op hun bezoek aan het Lam Gods. Als ze dan in de Sacramentskapel bij het schilderij zelf komen, hebben ze geen uren meer nodig om alles in zich op te nemen. De kerkfabriek stelde daarbovenop nog een cruciale voorwaarde: de religieuze functie van de crypte primeert. Ze wilden daar dus geen traditionele museale invulling in de zin van signalisatie, pancartes en zo meer. Allemaal taboe. Toerisme Vlaanderen wilde dan weer een hedendaags bezoekerscentrum dat de 21ste-eeuwse bezoeker prikkelt en aanspreekt. Dat was natuurlijk een uitdaging. Er mocht niet te veel veranderen in de crypte, maar het moest wel een wauw-ervaring worden.”

“Ik heb er mij een paar dagen het hoofd over gebroken. Een jaar of vier geleden had ik op een congres even een prototype van een augmented reality-bril van Microsoft op de neus mogen zetten. Die laat je de wereld zien zoals ze is,

maar bovenop dat beeld kan je projecteren wat je maar wil. En plots bedacht ik dat daar misschien de oplossing lag. We konden hologrammen laten zien in de crypte - het antwoord op de hedendaagse beleving die Toerisme Vlaanderen voor ogen had. Maar tegelijk zouden ook de kerkfabriek en het Agentschap Onroerend Erfgoed gelukkig zijn omdat we geen enkele ingreep moesten doen in de crypte. We hadden alleen een paar stopcontacten nodig om onze augmented reality-brillen en tablets op te laden. En de kers op de taart: dankzij die brillen kunnen groepen samen door het bezoekerscentrum wandelen, maar toch andere dingen zien en horen. Ideaal voor bijvoorbeeld gezinnen met kinderen. Of groepen waarin mensen met een beperking zitten.”

An De Rooy (senior project manager

AlfaVision): “En we hoefden ook geen signalisatie aan te brengen. Via de holografische projectie in de bril zie je waar je naartoe moet. Je wordt ook begeleid door een digitale assistente: als er een onderdeel van het verhaal voorbij is, geeft ze aan dat je haar moet volgen naar het volgende onderdeel. De audio is in negen talen beschikbaar, en we hebben vier verschillende versies van de gids. Eén versie is voor bezoekers die gewoon graag een introductie willen. Maar we hebben er ook één voor mensen die al heel veel weten over het Lam Gods.”



"Dankzij die AR-brillen kunnen groepen samen door het bezoekerscentrum wandelen, maar toch andere dingen zien en horen. Ideaal voor bijvoorbeeld gezinnen met kinderen. Of groepen waarin mensen met een beperking zitten"



Gelieve de schilderijen aan te raken

“Naast de basistour en de master of detail-tour hebben we ook nog een gezinstour en een audiotour voor mensen met een visuele beperking. Voor die laatste doelgroep zijn we aan tafel gaan zitten met mensen van Inter en met Ewoud Lagring van Toerisme Vlaanderen. Ewoud is echt een bron van inspiratie geweest, en hij wist ook heel goed waar we op moesten letten.”

mag ook weleens vermeld worden.”

“We hebben er samen ook voor gezorgd dat de tours zoveel mogelijk gelijklopen. Mensen met een visuele beperking moeten een kleine omweg maken naar de maquette en het aanraakschilderij, iets van een drie meter. Dat is alles. Rolstoelgebruikers volgen het gewone parcours in de crypte. Het enige verschil is dat zij na hun bezoek aan het Lam Gods rechtsomkeer maken richting lift, terwijl de andere bezoekers via de trappen het hoogkoor verlaten.

"Naar mijn gevoel is de hele samenwerking rond toegankelijkheid super verlopen"

Hans: “Het is niet evident om mensen met een visuele beperking een idee te geven van de imposante ruimte die de kathedraal is. Daarom hebben we een maquette laten maken die ze met hun handen kunnen verkennen. Hetzelfde met het Lam Gods: Van Eyck schilderde met heel veel details, en dat wilden we mensen met een visuele beperking ook laten ervaren. Daarom hebben we een aanraakschilderij laten maken bij een bedrijf in de Verenigde Staten - het enige waarvan ik wist dat ze dit niveau konden halen. En het is buitengewoon goed gelukt. Alle persaandacht gaat natuurlijk naar het Lam Gods zelf en de augmented reality. Heel normaal, maar dit

Voor dove en slechthorende mensen willen we nog filmpjes in Vlaamse Gebarentaal opnemen, die zij kunnen bekijken voor hun bezoek.”

Een droom

Hans: “We proberen altijd onze projecten zoveel mogelijk te testen, bij een zo breed mogelijke groep. Iedereen betaalt evenveel voor een ticket, of je nu een beperking hebt of niet. Vandaar ook dat we van in het begin rond de tafel zijn gaan zitten met mensen met een visuele handicap. Van stad Gent zijn er naderhand de toegankelijkheidsambtenaar en de klankbordgroep voor mensen met een beperking bijgekomen. Die heeft heel waardevolle

input geleverd, onder meer het idee om Ria Decoopman bij het project te betrekken. Ria is voorzitter van Symfoon, een belangengroep van mensen met een visuele beperking. En zelf heeft ze ook heel veel ervaring met cultuur en het toegankelijk maken van erfgoed.”

“Naar mijn gevoel is de hele samenwerking rond toegankelijkheid super verlopen. Er is goed over nagedacht op voorhand, er was regelmatig tussenoverleg... Dan kom je weinig obstakels tegen. Het was echt een droom om met al die mensen te mogen samenwerken.”





Wat is een hefboomproject?

Toeristische bestemmingen moeten voortdurend hun aanbod vernieuwen om zich te **onderscheiden** en **top of mind** te blijven. In 2015 en 2016 deed Toerisme Vlaanderen daarom via de impulsprogramma's een oproep om hefboomprojecten in te dienen: **projecten die het potentieel hebben om veel internationale toeristen te trekken** en de **troeven van Vlaanderen** nog beter in de kijker te zetten.

In totaal werden dertig projecten goedgekeurd - met enkele ervan maak je kennis in dit boek. Ze kregen subsidies die varieerden van 300.000 tot bijna 10 miljoen euro.

De hefboomprojecten werden **intensief gecoacht** door experts van Toerisme Vlaanderen. Een goede toegankelijkheid was een voorwaarde om de subsidie uitgekeerd te krijgen. Daar hoorde onder meer een verplichte doorlichting door Inter bij: een advies op basis van de plannen, plus een eindcontrole na de werken. Indieners van goedgekeurde projecten konden zich ook door Inter laten begeleiden tijdens de uitvoering van de toegankelijkheidswerken. Ze konden daarnaast een beroep doen op **toegankelijkheidsexperts** van Toerisme Vlaanderen voor bijkomend advies.

Samenwerken aan toegankelijkheid

Een groot project als Sint-Baafs toegankelijk maken: **dat is nooit het werk van één organisatie of één bedrijf**. Er zijn veel partners bij betrokken, die samen hetzelfde doel nastreven. Via z'n **hefboomprojecten** speelt Toerisme Vlaanderen daar een sleutelrol in. Het geeft niet alleen financiële steun – die afhangt van toegankelijkheidsvoorwaarden – maar zorgt ook voor **coaching** en **begeleiding**. Maak kennis met alle partijen die van het bezoekerscentrum van Sint-Baafs een verwelkomende, toegankelijke plek hebben gemaakt.





De bouwheer

Ben De Vriendt, projectcoördinator voor Sint-Baafs

“In 2018 heeft Toerisme Vlaanderen me gedetacheerd naar de kathedrale kerkfabriek Sint-Baafs om de realisatie van het bezoekerscentrum te coördineren. Ik had een heel divers takenpakket - eigenlijk alles behalve het architecturale. De eerste jaren heb ik me hoofdzakelijk beziggehouden met de coördinatie van de bezoekersbeleving. Nadien ging het vooral om marketing en communicatie, onder meer de ontwikkeling van de website. Ik was voor de kerkfabriek ook het eerste aanspreekpunt inzake het toegankelijkheidsstraject.”

De architecten

Philippe Depotter, zaakvoerder van architectenbureau Bressers Erfgoed

“Onze belangrijkste taak was een kwaliteitsvol ontwerp te maken dat rekening hield met de uiteenlopende eisen en belangen van alle partijen. Je werkt in een erfgoedcontext, met topstukken die op de juiste manier bewaard en getoond moeten worden... Je moet rekening houden met brandveiligheid, toegankelijkheid, technische beperkingen... Extra uitdagend was dat we het ontwerp midden in een pandemie hebben moeten uitvoeren.”

“Maar we zijn erg blij met het resultaat. Zo'n project is iets heel intensiefs: er worden voortdurend alternatieven onderzocht, uitgewerkt en afgetoetst. Het uiteindelijke resultaat is het gevolg van die kritische zoektocht. Alle toevalligheden zijn uitgesloten, alleen de essentie blijft over.”

De scenografen

Hans Vandamme, directeur, en An De Rooy, senior project manager AlfaVision

“Wij hebben de scenografie ontworpen – de bezoekerservaring, zeg maar: welke weg de bezoeker volgt, hoe hij of zij de informatie krijgt aangereikt, hoe de objecten getoond worden... Van in het begin was duidelijk dat de opstelling zo toegankelijk mogelijk moest zijn. We hebben experts en ervaringsdeskundigen geconsulteerd en gebruikgemaakt van de nieuwste technieken om dat doel te bereiken. Best een uitdaging, maar het was de moeite waard. En het heeft zeker ook de bezoekerservaring voor mensen zonder beperking verbeterd.”

De projectcoaches

Sofie Plasman en Helena De Brabandere van Toerisme Vlaanderen

“Wij hebben als projectcoaches het hele traject van het nieuwe bezoekerscentrum meegemaakt, van de startvergadering tot de opening. Coachen houdt in dat wij samen met de partners aan tafel gaan zitten en het overleg in goede banen leiden – allemaal met het oog op het welslagen van het project. Tegelijk zijn we zo’n beetje de ogen en oren van Toerisme Vlaanderen: we vormen de verbinding tussen de externe projectpartners en onze collega’s in huis die zich bezighouden met toegankelijkheid, familievriendelijkheid, promotie... Op de juiste momenten zorgen we ervoor dat zij bij het proces betrokken worden. Wij volgen het project inhoudelijk en praktisch op via formele rapportages en finaal de facturatie. De laatste schijf van de facturen wordt pas uitbetaald als bij eindcontrole blijkt dat ook de toegankelijkheid goed in orde is.”

De toegankelijkheidsexpert

Ewoud Lagring van Toerisme Vlaanderen

“Wij volgen voor Toerisme Vlaanderen de toegankelijkheid van het project op. Wij zitten mee aan tafel met de architecten, maar ook met de belevingsdesigners, want wij willen dat de beleving zo meeslepend mogelijk is voor iedereen: ook voor mensen met visuele, auditieve, verstandelijke beperkingen... Vaak betrekken we er ervaringsdeskundigen bij om een en ander uit te testen. Bij Sint-Baafs hebben we een beroep kunnen doen op de klankbordgroep van stad Gent. Het was best een intens project, met mooie momenten. Ik herinner me nog hoe we rond de maquette zaten in het architectenbureau, of dat we in het gebouw van de kerkfabriek voor de eerste keer zo’n augmented reality-bril kregen opgezet. Geweldig om dat allemaal mee te zien evolueren.”

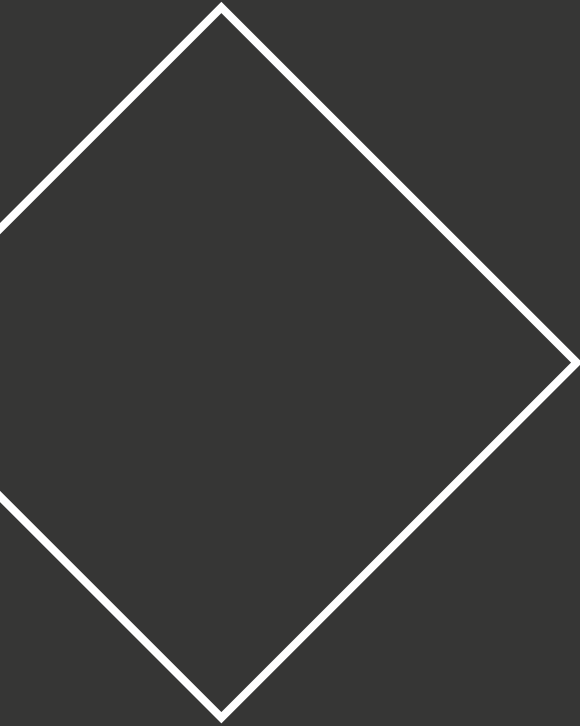
De adviseur toegankelijkheid en universeel design

Ann Maes, architecte bij Inter, het Vlaams expertisecentrum voor toegankelijkheid

“Wij geven advies inzake toegankelijkheid aan de bouwheer en de architect. Als er al plannen liggen, toetsen we die af aan de toegankelijkheidsvereisten en geven we aan welke aanpassingen er eventueel nog moeten gebeuren. Bij een hefboomproject van Toerisme Vlaanderen volgen wij ook de aanpassingen op en geven wij ons fiat aan de finale plannen.”

“Bij de opstart van het project in 2017-2018 ging de aandacht vooral naar de vormgeving van de plannen en het vastleggen van de circulatieroutes. Later verschoof de focus naar de scenografie en de inrichting: hoe moeten de vitrinekasten er bijvoorbeeld uitzien, waar moeten ze geplaatst worden... Na de uitvoering van de werken doen we een eindcontrole. Als er nog tekorten worden vastgesteld, moeten die in overleg met Toerisme Vlaanderen rechtgezet worden.”

“Los daarvan is het een huzarenstukje om een kathedraal toegankelijk te maken. Het nieuwe volume dat alle niveaus van de kathedraal toegankelijk maakt, staat op de binnenkoer. Aan de buitenkant zie je er niets van. Het is mooi geïntegreerd, een naadloze overgang tussen oud en nieuw. Alsof het er altijd al gestaan heeft. Heel geslaagd!”



Een toegankelijke vakantieketen
verblijf op je bestemming

Genieten van **natuur** en **buitenlucht**

Ook voor activiteiten in de buitenlucht moet je in Vlaanderen zijn. Een mooie natuurwandeling, een rustige fietstocht of, voor de iets avontuurlijker zielen, een bloedstollende deathride: het kan allemaal, en het kan voor iedereen.



Een toegankelijke vakantieketen - **verblijf op je bestemming**

Het Vinne: wandelen, fietsen en genieten voor iedereen

Het Vinne is het **grootste natuurlijke binnenmeer** van Vlaanderen. Provincie Vlaams-Brabant heeft er een **provinciedomein** rond aangelegd waar je kan **wandelen, fietsen** of gewoon **genieten** van de natuur. Mensen met een beperking worden niet vergeten.

Liesbet Cox (domeinbeheerder Het Vinne):

“In 2011 hebben we een rolstoeltoegankelijk zintuigenbeleefpad aangelegd. Dat is 800 meter lang en loopt over een dijk aan de rand van het meer. We hebben geprobeerd om voor elk zintuig een beleving aan te bieden. Via een hoorn kan je bijvoorbeeld het ruisen van de bladeren in de kruin horen, je kan allerhande soorten hout en stenen voelen... En je hebt er een goed uitzicht over het meer. Belangrijk, omdat we de uitkijktoren niet rolstoeltoegankelijk hebben kunnen maken.”

“Vanuit Het Vinne vertrekken twee toegankelijke fietsroutes, de Vinneronderoute van 20 kilometer en de Stalenrosroute van 23 kilometer. Wie dat wil, kan bij ons een aangepaste fiets huren. We hebben tandems, rolstoelfietsen, driewielers en duofietsen.”

Tussen de kruiden

“De wandelingen rond het meer lopen hier en daar over knuppelpaden, en soms kunnen de paden ook wat modderig zijn. Daarom stellen we gratis twee alle-terrein-rolstoelen ter beschikking. We hebben ook een tuin

met medicinale kruiden, aangeplant per ziektebeeld. Die is volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers: de plantbakken staan op rolstoelhoogte. Ons onthaal is ook rolstoeltoegankelijk, de infobalie is onderrijdbaar en we hebben een aangepast toilet. Als je graag iets wil gaan eten of drinken in De Bistro: die is ook volledig rolstoeltoegankelijk. De uitbating is trouwens in handen van De Winning, een sociale, inclusieve onderneming. Ze willen iedereen helpen die zelf niet zo makkelijk een plaatsje vindt op de arbeidsmarkt: mensen met een verstandelijke beperking, een taalachterstand, psychosociale problemen...”

Met plezier

“Als je dat aanvraagt, dan passen we onze activiteiten aan voor je groep. Onlangs hebben onze gidsen bijvoorbeeld een schoolenprogramma omgewerkt voor een groep blinde en slechtziende mensen. Ze bezochten het zintuigenbeleefpad, de kruidentuin en het bijendorp, telkens met de nadruk op horen, voelen en proeven. Dat hebben we met veel plezier gedaan.”

Met de rolstoel in de deathride

The Outsider is een Vlaams bedrijf dat **teambuildings** en **events** organiseert en **avonturenparken** uitbaat. Als je een **deathride** wil meemaken of je aan een klimtoren wil wagen, dan moet je bij hen zijn. Niets voor rolstoelgebruikers, zou je denken, maar zaakvoerder Hendrik Vandermarliere ziet dat anders.

Hendrik: “Toegankelijkheid zit in het DNA van The Outsider. We hebben waterskikabelbanen waarmee je kan zitskiën. Op onze sites in Oudenaarde en Aalst hebben we een toegankelijke klimtoren en kunnen rolstoelgebruikers mee op de deathride – via een kabel van een hoogte naar de begane grond zoeven. Op onze nieuwste site, in Aalst, staat een grote fabrieksschoorsteen. Daar hebben we een toegankelijk klimparcours op aangebracht. Het klinkt misschien gek, maar omdat we elk jaar een groot evenement organiseren voor To Walk Again, wisten we dat rolstoelgebruikers ook klimmen. Ze gebruiken dan bijvoorbeeld hun heup als extra steunpunt. Ze moeten alleen tot bij het startpunt raken. Oplossing: een luik maken in het startplatform, waarlangs we rolstoelen omhoog kunnen takelen.”

“Hier in Aalst kunnen rolstoelgebruikers ook meedoen aan twee schietspelen: Arrow Tag en Laser Battle. Het terrein is onverhard, maar doen-

baar. Het blijft een avontuurlijke activiteit, maar dat is precies wat je wil als je naar hier komt.”

“We kunnen ons niet spiegelen aan andere avonturenparken als het om toegankelijkheid gaat. Het komt er dus vooral op neer om zelf praktische oplossingen te bedenken. In Oudenaarde willen we nu het blotevoetenpad toegankelijk maken voor blinde en slechtziende mensen. Je kan dan ofwel blijven afwachten en voorbeelden zoeken, of gewoon aan de slag gaan. Paaltjes in de grond slaan, het hele parcours via een touw verbinden, en klaar is Kees.”

Zelf beleven

Enkele jaren geleden raakte Charlotte Claes volledig verlamd bij een snowboardongeval. Samen met enkele vrienden besloot ze na een tijdje om het avontuur weer op te zoeken. Een van de uitdagingen die ze zichzelf stelde: de deathride en het touwenparcours bij The Outsider in Oudenaarde.

Charlotte: “Ik kon het me vooraf niet voorstellen: ik in een rolstoel op zo’n parcours. Maar ze verzekerden me dat het kon. Dus hier ben ik, samen met mijn vriendinnen Sofie en Stefanie.”

Tijl (The Outsider): “We werken samen met het Steunpunt Vakantieparticipatie van Toerisme Vlaanderen, en elk jaar organiseren we een evenement met To Walk Again. We zijn dus best vertrouwd met rolstoelgebruikers en mensen met uiteenlopende beperkingen. Kleine aanpassingen volstaan vaak om iedereen een onvergetelijke dag te bezorgen.”

Bram (The Outsider): “Het eerste platform van onze klimtoren is volledig rolstoeltoegankelijk. We tillen Charlotte omhoog en leggen dan samen de obstakels af. En voor de deathride hijsen we Charlotte negen meter omhoog, terwijl haar vriendinnen via een ladder naar boven klauteren.”

Gelukkig loont de inspanning: iedereen durft de sprong aan. De ogen van Charlotte blinken. “Ik ben vaak alleen maar toeschouwer als ik op stap ga met vrienden. Hier heb ik de actie en spanning zelf kunnen beleven. Hopelijk gaan steeds meer bedrijven en organisaties beseffen dat je niet altijd grote inspanningen hoeft te leveren om een activiteit mogelijk te maken voor iedereen.”

Bram: “Voor ons is dit net zo goed een uitschieter. Om te beginnen hadden we vandaag een primeur. Er hebben al zowat tien rolstoelgebruikers het touwenparcours afgelegd, maar Charlotte is de eerste die zich ook aan de deathride heeft gewaagd. Maar het belangrijkste is dat je helpt iets speciaals mogelijk te maken. Daar krijg je veel voor terug, en dat doet deugd.”



Toegankelijkheid boven alles

Wie al eens **een ballonvaart** gemaakt heeft, weet het: de landing kan best een beetje ruig en avontuurlijk zijn. Rolstoelgebruikers kunnen dus maar beter aan de grond blijven? Nee hoor, zegt Kristof Steegmans van **WeTravel2**.

Kristof: “Wij zijn een reisbureau voor mensen met een fysieke of mentale beperking. Ik zit zelf in een rolstoel na een stom duikongeval op mijn achttiende, maar ik ben altijd blijven reizen, en ik wil dat ook mogelijk maken voor mensen met een beperking. Onze ballonvaarten zijn eigenlijk een ‘specialleke’. Vorig jaar heb ik zelf mijn eerste ballonvaart meege maakt. Dat was zo’n ongelooflijke ervaring dat ik die wilde delen met lotgenoten. We gebruiken de inclusieve gondels van twee ballonvaartbedrijven: Step in Balloons en Madou Ballonvaarten. Zo kunnen families of groepen samen genieten en plezier beleven, en hoeft er niemand achter te blijven.”

De rand van de mand

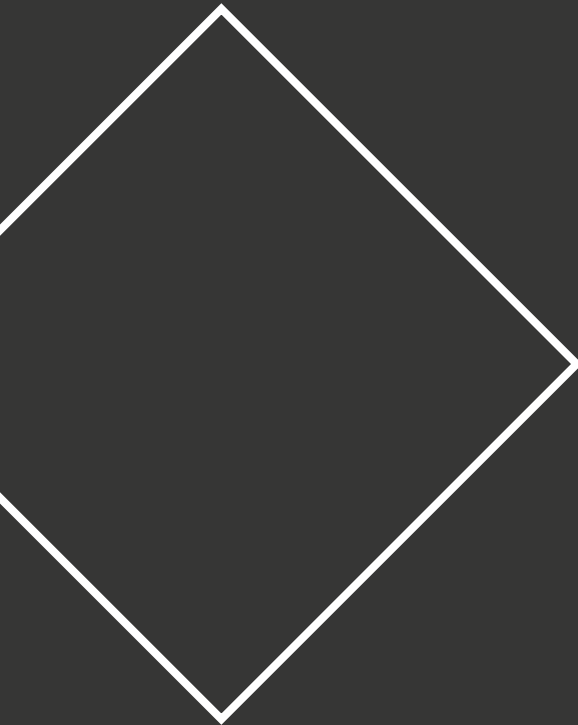
Bjorn Drees (Step In Balloons): “Toen Kristof ons voorstelde om samen te werken, waren we meteen enthousiast. Want eigenlijk hadden we al aangepaste stoelen voor onze gondels. Die staan op hoogte, zodat je over de rand

van de mand kan kijken. Niet alleen handig als je in een rolstoel zit of slecht ter been bent, ze bieden iederéén extra comfort. Hetzelfde voor de deurtjes in de manden: niemand hoeft nog over de rand te klimmen om aan boord te raken. En we hebben ook medewerkers die ervaring hebben met mensen tillen.”

Erik (rolstoelgebruiker): “Klopt. De man die mij naar de stoel gebracht heeft, wist duidelijk wat hij deed. Ik heb na de landing gewacht tot hij weer beschikbaar was om me van de mand in mijn rolstoel te heffen. Dat deed hij perfect, chapeau. Zo’n ballonvaart is echt fantastisch. Iedereen zou de gelegenheid moeten krijgen om dit een keertje te doen.”

“Ik zit al 10 jaar in een rolstoel en ik ga het liefst met mijn vrienden op pad. Dát is voor mij toegankelijkheid. Niet dat je aparte activiteiten organiseert voor mensen met een beperking, maar dat je dingen samen kunt doen met iedereen. Alleen dan voel je je niet anders.”





Een toegankelijke vakantieketen
verblijf op je bestemming

Iedereen op **de fiets**

Uit de hele wereld reizen fietsliefhebbers naar Vlaanderen. Sommige willen zelf hun kuiten testen op trajecten van de wielerklassiekers, andere willen lekker ontspannen door het groen peddelen, langs goed gemarkeerde en veilige paden. De Vlaamse provincies willen zorgen dat dat zo toegankelijk mogelijk kan. Een goed voorbeeld zijn de toegankelijke fietslussen van Toerisme Provincie Antwerpen.



Liesbet De Wit (Toerisme Provincie

Antwerpen): “In 2014 hebben wij vier mooie én volledig toegankelijke fietslussen uitgestippeld, drie in de Kempen en één in Scheldeland. We hebben telkens gekozen voor een langere lus, met mogelijkheid tot inkortingen - voor elk wat wils.”

“We wilden een toeristisch product, dus bij voorkeur iets waar mensen een weekendje weg van kunnen maken. Vandaar ook dat het vertrekpunt altijd ligt aan toegankelijke logies, met een A- of A+-label. Het is een wisselwerking geweest tussen kijken waar er goede trajecten waren en waar de goed toegankelijke logies lagen.”

“Om de lussen uit te stippelen hebben

zestig vrijwilligers een kleine 1.000 kilometer van het fietsknooppuntennetwerk gescreend. Zij werden opgeleid en begeleid door het toenmalige Centrum Toegankelijkheid Provincie Antwerpen (CTPA), dat later is opgegaan in Inter, het Vlaams expertisecentrum voor toegankelijkheid. We hebben die vrijwilligers gerekruteerd onder onze eigen fietspeters en -meters – de mensen die in hun vrije tijd het knooppuntennetwerk helpen onderhouden. En we hebben ook een oproep gedaan via G-sport en andere verenigingen die zich toeleggen op inclusief sporten en bewegen.”

“Het CTPA heeft zelf de horeca en de bezienswaardigheden onderweg gescreend op

Een toegankelijke vakantieketen - **verblijf op je bestemming**



toegankelijkheid. En we hebben ook zoveel mogelijk aangegeven waar je in de buurt van de trajecten aangepaste fietsen kan huren. Het resultaat is een mooi, toegankelijk totaalpakket.”

En verder...

“Op dit moment werken we aan een drempelvrije fietsvakantie, met alles erop en eraan. We doen dat met de steun van het impulsprogramma Iedereen Verdient Vakantie van Toerisme Vlaanderen. Zestig vrijwilligers – onder wie ook enkele met een aangepaste fiets – zijn maar liefst 1400 kilometer fietsnetwerk aan het screenen op

toegankelijkheid. Allemaal digitaal! Als het project afgerond is, zullen gebruikers in een app kunnen ingeven hoe breed hun fiets of rolstoel is. Ze krijgen dan meteen alle gegevens die voor hen relevant zijn.”

“Om de fietsvakantie helemaal toegankelijk te maken, willen we ook informatie meegeven over toegankelijke logies, fietsverhuurpunten en services zoals bagagevervoer en verzekering. Daarnaast zullen we ook een pool van fietsbuddy's aanleggen. Al die bouwstenen gaan we promoten bij organisatoren van fietsvakanties. Enkele van hen - WeTravel2, het Giels Bos, Domein Hooidonk, Kompas - zijn trouwens nu al projectpartner.”



Een toegankelijke vakantieketen
verblijf op je bestemming

Lekker **eten** en **drinken**

Samen genieten van lekker eten: wat is er gezelliger dan dat? Op steeds meer plaatsen kan het ook voor mensen met een beperking, van een ernstige voedselallergie tot een visuele handicap.

Soepbar Sordo

“Maak oogcontact. Dan voelen dove mensen zich welkom”

Sordo is een gezellige soepbar in het centrum van Gent, dicht bij het Gra-vensteen. De naam verklapt het al een beetje: Sordo wordt uitgebaat door een dove ondernemer, Christophe Taveirne.

Christophe: “Ik ben doof sinds mijn geboorte. In Sordo nodig ik horenden uit om even in de wereld van de doven te stappen. Het is een rustige, stille plek waar nooit muziek opstaat: zo ervaren klanten wat het is om in stilte te leven.”

“Het menu staat op de muur in gebarentaal. Klanten kunnen ernaar wijzen of de gebaren uitvoeren. En als ze duidelijk en langzaam praten, begrijp ik ze ook. Voor moeilijke dingen heb ik een afwisbaar schrijfbordje.”

“Werk vinden is lang niet makkelijk als je doof bent. Ik wilde vroeger altijd opdienen in cafés, maar niemand nam me aan omdat ik de bestellingen niet kon horen. Tot ik op reis was in Spanje en merkte dat mensen daar spontaan gesticuleren, en dat je jezelf zo perfect verstaanbaar kan maken. Dat heeft me op het idee gebracht om met een

eigen bar te beginnen – een plek waar ik zelf de regels bepaal. Ik ben dan bedrijfsbeheer gaan volgen aan de avondschool, om me voor te bereiden op mijn zelfstandigenstatuut. Niet simpel, want ik moest telkens een tolk meenemen, maar het is gelukt.”

“Toen ik dit pand kocht, kende ik hier niets of niemand. Ik ben zelf gaan kennismaken met de burens. Zo gaat het altijd: horende mensen zijn wat onwennig tegenover dove mensen en durven niet altijd contact te zoeken. Hopelijk breng ik daar met mijn soepbar een beetje verandering in.”

“Ik heb het interieur volledig zelf gekozen. Ik wilde vooral eenvoud - dove mensen denken vaak sterk visueel, en dan stoort het als het interieur te druk is. De tafels zijn vervaardigd door een dove leerling van BUSO Sint-Gregorius in Gentbrugge.”

“Als ik nog een tip mag geven aan andere horeca-uitbaters: merk je dat een klant slechthorend is, articuleer dan traag en duidelijk en vooral: maak oogcontact. Dan voelen dove mensen zich welkom.”



Pasta Gusto

“Hier ben ik een klant als alle andere”

Aan het stationsplein in Brugge vind je Pasta Gusto: een sympathiek Italiaans restaurant dat mensen met een beperking in de watten legt. Dat vertelt zaakvoerster Sandra Timmerman. Karmen D’heedene, een slechtziende jonge vrouw die vlakbij woont en hier graag komt eten, is erbij komen zitten.

Sandra: “Pasta Gusto is een gewoon restaurant, maar met extra aandacht voor wie kampt met allergieën of beperkingen: rolstoelgebruikers, dove mensen, blinde mensen... Mijn halfzus heeft een zware handicap, en ik weet uit ervaring dat ze je dan niet overal graag zien komen. Hier is iedereen welkom. Wij doen voor iedereen ons best.”

Karmen: “Ik vind het vooral fijn dat ze dat op zo’n subtiele manier doen. Ik val niet zo graag op. Hier ben ik een gewone klant zoals alle andere, maar Sandra maakt het me wel makkelijker. Als ze mij ziet aankomen, doet ze spontaan de deur open. Als ze het eten

op tafel zet, fluistert ze wat waar staat. En de pizza en het brood zijn al voorgesneden, zodat ik er niet mee zit te sukkelen.”

Sandra: “En most Karmen eens of laat ze iets vallen, dan is dat helemaal niet erg. Op andere plaatsen krijgen blinde en slechtziende mensen daar soms vervelende commentaar op.”

Karmen: “Af en toe stap ik lukraak ergens binnen – soms weet ik zelfs niet of ik in een restaurant of een tearoom ben (lacht). Vaak hebben ze het dan te druk om me te helpen, of weten ze niet hoe ze met mij moeten omgaan. Meestal kies ik op voorhand al of ik vis of vlees wil eten, zodat ik niet hoeft te vragen dat ze mij de héle menukaart voorlezen. En de prijs blijft meestal een verrassing tot het einde.”

Sandra: “Bij ons gaat dat anders. Een andere blinde klant stelde voor om onze menukaart om te zetten naar braille. Ondertussen hebben we drie exemplaren van ons menu in grote letters en drie in braille.”



Karmen: “Daardoor kan ik de kaart op mijn gemak verkennen, net zoals iedere andere klant. Die onafhankelijkheid is zo fijn.”

“Ik vind het ook een groot voordeel dat hier zoveel licht binnenvalt. Voor mij maakt dat het verschil tussen een beetje zien en niets zien. Veel andere restaurants zijn donker, voor de gezelligheid of de romantiek. Hier weet ik tenminste wat er op mijn bord gebeurt.”

Pasta Gusto krijgt ook gasten met andere beperkingen over de vloer, vertelt

Sandra. “Dove mensen bijvoorbeeld: we kennen nog geen gebarentaal, maar met

basisgebaren kom je ook al ver. Mensen met allergieën geven we een aparte kaart met alle details. En mensen met glutenintolerantie bieden we voor elk gerecht een alternatief, tot en met het koekje bij de koffie.”

Karmen: “Eigenlijk zou dat allemaal normaal moeten zijn, maar ik snap dat het niet voor iedere uitbater evident is. Daarom een tip: spreek iedereen hetzelfde aan, ongeacht zijn of haar beperking, afkomst of wat dan ook. Vraag waar je bij kan helpen, meestal zijn het kleine dingen die geen extra tijd kosten. En vooral: zorg ervoor dat iedere gast zich welkom voelt. Da's al de helft van de beleving.”



Campagne: Wij gastvrij, jij blij

Soepbar Sordo en Pasta Gusto zijn twee ambassadeurs van 'Wij gastvrij, jij blij'. Dat is een campagne die Toerisme Vlaanderen en Horeca Vlaanderen in 2017 lanceerden. Het doel: horeca-uitbaters stimuleren om mensen met een beperking en gezinnen met kinderen nog gastvrijer te ontvangen. Op www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheid lees je hoe dat concreet kan. Uitbaters kunnen er getuigenissen van collega's bekijken, een folder met praktische tips & tricks downloaden en hun kennis over toegankelijkheid testen met een plezierige quiz. Ze kunnen er ook een pakket bestellen met buttons, onderleggers en feedbackkaartjes waarop hun gasten kunnen laten weten hoe ze hun bezoek ervaren hebben. Inmiddels hebben al ruim 400 uitbaters zo'n pakket aangevraagd.





Een toegankelijke vakantieketen
verblijf op je bestemming

Comfortabel logeren

Geen geslaagde vakantie zonder aangepast verblijf. Gelukkig zijn er in heel Vlaanderen inspirerende voorbeelden – van rolstoeltoegankelijke jeugdverblijven tot prikkelarme B&B's.

B&B BAZ

**“Families kunnen hier
opbezorgd met vakantie.
Ook als een van hen
toevallig een beperking heeft”**



Een toegankelijke vakantieketen - **verblijf op je bestemming**

In een bocht van de Schelde, even onder Antwerpen, ligt het dorpje Bazel. Het gaf zijn naam aan BAZ: een ruime, lichte B&B, modern ingericht met veel hout, en met tekeningen van Eva Mouton op de witte muren. Een aantrekkelijke bestemming voor een weekend of midweek – ook voor mensen met een beperking. Dat vertelt uitbaatster Katrien Cornu.

Katrien: “We hebben BAZ van bij het begin opgevat als een inclusieve B&B. We vonden het belangrijk dat iedereen hier kan komen logeren, zo zelfstandig mogelijk. De mensen van Toerisme Vlaanderen en van Inter hebben ons bruikbaar advies gegeven over hoe we het konden aanpakken – heel waardevol, want het ging om de renovatie van een oud pand. Op het eind van de rit hebben we dan het A-label gekregen.”

“Onze B&B is voor iedereen toegankelijk. We krijgen niet elke week gasten met een beperking over de vloer, maar toch geregeld: rolstoelgebruikers, mensen met autisme... Vaak komen ze met het hele gezin. Families kunnen hier onbezorgd samen hun vakantie doorbrengen, ook als een van hen toevallig een beperking heeft. Wat is er mooier dan dat?”

“Speciaal voor rolstoelgebruikers hebben we een aangepaste, bredere parkeerplaats en een drempelloze toegang naar de voordeur. Op de benedenverdieping hebben we twee kamers die zonder drempels of trappen te bereiken zijn. Een ervan heeft aangepast

sanitair en meubilair, en al zeg ik het zelf: die kamer is net zo gezellig als alle andere. We doen ook suggesties voor rolstoelvriendelijke activiteiten in de omgeving. Met de watertaxi naar Antwerpen bijvoorbeeld, of een ritje met de fluistertrein – een elektrisch treintje waarmee je de Scheldepolders kan verkennen.”

“Een andere kamer, Hut, staat volledig los van het hoofdgebouw. We hadden het niet speciaal zo gepland, maar we hebben ondervonden dat Hut mede daardoor heel rustgevend is voor wie niet graag te veel prikkels heeft. Zoals mensen met autisme.”

“We proberen ook inclusief te zijn in onze communicatie. Alle foto’s op onze website zijn bijvoorbeeld opgeslagen onder een inzichtelijke bestandsnaam. Dat doen we voor blinde en slechtziende mensen: zij gebruiken soms speciale software, waardoor ze aan de bestandsnaam kunnen horen wat er op de foto staat.”

BAZ trekt de toegankelijkheid door in het personeelsbeleid.

“In onze tuin werkt een ploeg jonge gasten van een sociale werkplaats. Samen met hun begeleider kunnen ze, ondanks hun beperking, heel wat klusjes uitvoeren. En op woensdag en donderdag werkt hier een kamermeisje met een mentale beperking, Shari. We hebben geleerd hoe we haar goed kunnen begeleiden, en daar hebben we nog geen moment spijt van gehad. Ze heeft zo’n zonnig karakter, we worden er zelf vrolijk van!”





Martin's Rentmeesterij

“Maatschappelijk verantwoord ondernemen”

Martin's Rentmeesterij is een hotel dat gevestigd is op een historische locatie: de middeleeuwse rentmeesterswoning van het kasteel van Alden Biesen, in het Limburgse Bilzen. Vanwege zijn inspanningen voor toegankelijkheid kreeg het hotel een A-label.

Bregt Pillen (hotelmanager): “Het toegangspad en de ingang zijn vlot toegankelijk. De belangrijkste gemeenschappelijke ruimtes zijn beneden of zijn bereikbaar met ruime liften. De doorgangen zijn voldoende

breed. En twee van onze kamers zijn aangepast voor rolstoelgebruikers, met name in het sanitair.”

“Ons product is hospitality – wij verkopen gastvrijheid, zou je kunnen zeggen. Voor iedereen. Ook minder mobiele mensen willen zich ontspannen, even weg uit de stress en routine van alledag. Dat is misschien wat moeilijker en het kost meer voorbereiding, maar voor ons hoort dat bij maatschappelijk verantwoord ondernemen. Net zoals we ons engageren voor het milieu en ons inzetten voor goede doelen.”

Een toegankelijke vakantieketen - **verblijf op je bestemming**

Park Costa

“Moeilijk gaat ook”

Park Costa is een camping in Bredene, vlak bij Oostende. Nathalie Boydens is er samen met haar man bestuurder.

Nathalie: “We zijn opengegaan in 2003, en we hebben eigenlijk van bij het begin geprobeerd om voor iedereen toegankelijk te zijn. Op een camping tref je altijd een doorsnede van de bevolking aan, en bij ons is dat niet anders. Onze gasten zijn niet alleen jonge mobiele mensen, maar ook senioren, mensen met een beperking, mama’s met een kinderwagen, kortom: iedereen.”

“Onze staanplaatsen zijn vlot bereikbaar via verharde wegen, en hebben elk een eigen parkeerplaats – een troef voor minder mobiele mensen. We hebben ook gezorgd voor toegankelijk sanitair. Zonder subsidies hadden we die

aanpassingen ook gedaan, maar het heeft het natuurlijk wel makkelijker en sneller gemaakt.”

“We brengen onze gasten graag samen. In het seizoen organiseren we allerlei activiteiten in en rond de cafetaria: karaoke, een spelavond, een petanquetoernooi... We willen niet dat onze minder mobiele gasten afhaken omdat ze opzien tegen de verplaatsing, en daarom halen we hen op in hun caravan en brengen we hen na afloop weer terug. Moeilijk gaat ook, zeggen we altijd (lacht). We zien ook dat het andere gasten stimuleert om hun burens mee te nemen naar de cafetaria als er iets te doen is.”

“We zijn blij dat we zo een steentje kunnen bijdragen. Het geeft ons een boost als we onze gasten zien genieten van hun vakantie – ál onze gasten. Daarvoor doen we het!”



Hopper Jeugdverblijven

“Trots op ons A+-label”

Jeroen Pauwels is verbonden aan Hopper Jeugdverblijven, dat acht groepsaccommodaties van Scouts en Gidsen Vlaanderen overkoepelt.

Jeroen: “We mikken op jeugdgroepen. We willen dat iedereen in de groep zich even welkom voelt: een jongere in een rolstoel moet op precies dezelfde manier kunnen genieten van een hapje bij het kampvuur als de rest van de groep.”

“Die volwaardige kampervaring bieden we aan in De Shelter in Herentals. Da’s een grote houten constructie, midden in het bos. Beneden is een leefruimte met acht toegankelijke bedden voor rolstoelgebruikers; boven zijn twee ruime slaapvloeren voor nog eens dertig mensen. Buiten hebben we een rolstoelpad aangelegd naar de sanitaire voorzieningen, honderd meter verderop. Dankzij die ingrepen hebben we voor de Shelter het A+-label behaald: mensen met een beperking kunnen er zelfstandig verblijven. Daar zijn we bijzonder trots op.”

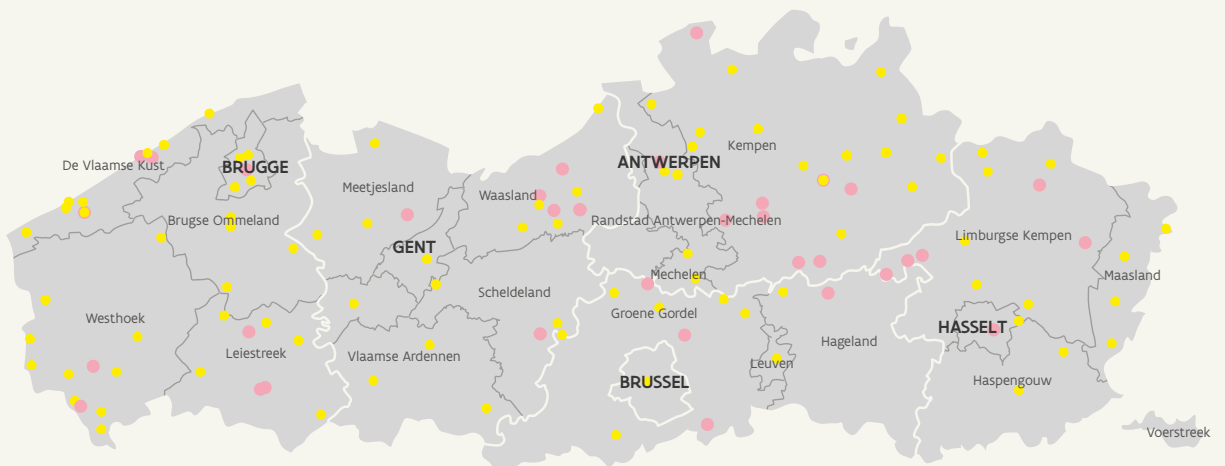
“Er is nog werk aan de winkel om onze accommodatie beter bekend te maken, maar ondertussen zijn er toch al mooie samenwerkingen ontstaan. Ons rolstoelpad is onlangs gebruikt door To Walk Again – een organisatie die mensen met een fysieke beperking meer zelfredzaam wil maken met behulp van sport en beweging. Ze zijn hier komen oefenen en revalideren met staprobots, apparaten waarmee mensen met een verlamming toch kunnen wandelen. We waren erg blij dat we daarmee konden helpen.”

“En in 2020 hebben we een project uitgewerkt met Project U/TURN, een vzw die avontuurlijke trektochten organiseert voor mensen met een fysieke beperking en maatschappelijk kwetsbare doelgroepen. Zij hebben vooral ervaring met buitenlandse trektochten - expedities die voor de deelnemers een behoorlijke uitdaging vormen. Wij bieden meer laagdrempelige, avontuurlijke activiteiten in eigen land aan. Zo vullen we elkaar mooi aan.”

Een toegankelijke vakantieketen - **verblijf op je bestemming**



Overzicht toegankelijke jeugdverblijven



LEGENDE	
●	A+ label
●	A label

Centrum voor Jeugdtoerisme

“Ieder kind in Vlaanderen moet kunnen genieten van een meerdaagse uitstap”

Frederik Vercammen is coördinator van CJT, voluit Centrum voor Jeugdtoerisme. CJT ondersteunt particulieren en verenigingen die gebouwen voor meerdaagse verblijven verhuren aan jeugdgroepen. De vzw baat ook zelf enkele volpension- en zelfkookhuizen uit.

Frederik: “Een van de basiswaarden van CJT is openheid. Dat betekent onder meer dat we alle kinderen en jongeren de kans willen bieden op een onvergetelijke vakantie. Elk kind in Vlaanderen moet een meerdaagse uitstap kunnen beleven die is aangepast aan haar of zijn noden en wensen: een beperking mag geen hindernis vormen. Daarom proberen we er mee voor te zorgen dat het aanbod groot en divers genoeg is.”

“Er zijn maar een paar logies die zich exclusief richten op jongeren met een beperking. Zij investeren heel bewust in toegankelijkheid, en ze krijgen daar ook subsidies voor. Zonder zouden ze het wellicht ook doen,

maar dan zou dat een weerslag hebben op de prijs. En dat kan niet de bedoeling zijn.”

“Maar voor de overgrote meerderheid van de jeugdverblijven levert toegankelijkheid niet meteen extra boekingen op. Heel eerlijk: soms hebben we enige overtuigingskracht nodig om hen ervan te overtuigen om aanpassingen te doen. Dan leggen we uit dat die bijvoorbeeld ook voor een kind met een gebroken been het verschil kunnen maken tussen mee kunnen gaan of thuis moeten blijven.”

Doen uitbaters, naast aanpassingen aan de gebouwen, nog andere inspanningen rond toegankelijkheid?

“Het menselijke aspect is minstens even belangrijk. Een uitbater kan echt het verschil maken door zich open te stellen, door mee met de groep op zoek te gaan naar oplossingen. Het is soms hartverwarmend om te zien hoe ze samen problemen weten te overwinnen. Dat kan in heel kleine dingen zitten. Zo was er een uitbater die met eenvoudige signalisatie stilte-

plekken had aangeduid, en zo een drempel had weggewerkt voor hypersensitieve kinderen.

Een andere simpele quick-win: je website aanpassen zodat mensen met kleurenblindheid op de kalender het verschil zien tussen wanneer accommodatie vrij en bezet is.”

Hoe geven jullie informatie over de toegankelijkheid van jeugdverblijven? Kunnen jeugdgroepen dat makkelijk opzoeken via jullie website?

“Wij beheren jeugdverblijven.be, een databank met 700 jeugdverblijven en -terreinen. Je kan alle verblijven met een A-label vinden door te zoeken op ‘aantal rolstoeltoegankelijke slaapplekken’. Bij elk verblijf staat een pdf met alle toegankelijkheidsinfo, aangeleverd door Toerisme Vlaanderen. In de toekomst zullen de labels nog beter zichtbaar zijn op onze vernieuwde website.”

Krijgen jullie vaak vragen over toegankelijkheid?

“Van uitbaters krijgen we vooral technische vragen. Ze willen bijvoorbeeld weten welke richtlijnen ze moeten volgen tijdens een verbouwing, of wat de criteria zijn om subsidies te krijgen. Soms zijn de vragen ook kritisch, bijvoorbeeld als ze hun toegankelijkheidslabel kwijt zijn geraakt na een herscreening, zelfs al is er aan hun gebouw niets veranderd. We proberen dan uit te leggen hoe dat komt – de toegankelijkheidsvereisten worden soms verstrengd – maar

we begrijpen ook de frustratie. Het blijft een evenwichtsoefening. Als de vereisten te snel veranderen, haalt dat het draagvlak bij de logiesuitbaters onderuit.”

“CJT is al sinds de opstart lid van de labelcommissie. Een prima zaak: Inter, dat de doorlichtingen doet, was niet altijd vertrouwd met de praktijk van jeugdkampen of schooluitstappen, en besepte daardoor niet altijd dat je voor groepstoerisme een pragmatische aanpak nodig hebt. En omgekeerd blijven wij zo op de hoogte van wat er verandert.”

Is het aanbod aan toegankelijke jeugdlogies voldoende groot en divers? Of kan het beter?

“Ongeveer één op de vier erkende jeugdverblijfcentra beschikt over een toegankelijkheidslabel. Je vindt ze overal in Vlaanderen: aan zee, in de stad en op het platteland. Dat is een prestatie die gezien mag worden, zeker in een sector waar de middelen beperkt zijn. Maar ook in veel jeugdverblijfcentra zonder label kunnen kinderen met een beperking terecht, zolang je maar een beetje vindingrijk bent. We merken dat veel groepen daar creatief in zijn.”

“De focus blijft wel beperkt tot rolstoeltoegankelijkheid – da’s een aandachtspunt. We hebben echt nood aan jeugdverblijven die zich specialiseren in zorg voor kinderen en jongeren met zwaardere beperkingen. Vakantiehuis Fabiola in Maasmechelen is wat dat betreft een voorbeeld: daar leveren ze fantastisch werk.”

Vlaamse Jeugdherbergen vzw

“Een basisrecht voor iedereen”

De vzw Vlaamse Jeugdherbergen overkoepelt 21 jeugdhostels. Bij de oprichting, in de crisisjaren 30, richtte de organisatie zich vooral op jongeren die het niet breed hadden. Investeren in toegankelijkheid was van daaruit een logische stap, vertelt directeur Paul Biliet.

Paul: “Vakantie is een basisrecht, dat is ons uitgangspunt. Zeker voor wie te maken krijgt met beperkingen – financieel, maar net zo goed fysiek of mentaal.”

“Het kost geld om 21 hostels aan te passen, dus het is een grote hulp dat we daar subsidies voor krijgen. Anders zouden we de aanpassingen ook wel doen, maar trager. En heel grote werken zouden moeilijk haalbaar zijn.”

“Maar we doen meer dan alleen infrastructuurwerken. Zo organiseren we workshops en infomomenten voor onze medewerkers, onder meer samen met een reisbureau dat gespecialiseerd is in vakanties voor mensen

met een beperking. En een tijd geleden zijn we in een project van de PXL-hogeschool in Hasselt gestapt. Veel logies zijn geregeld onderbezet, vooral in het laagseizoen, en mensen met een beperking en/of zorgnood vormen een interessant en vaak nog onbediend doelpubliek. Het project wil onderzoeken hoe je die twee dichterbij elkaar kan brengen. De mensen van PXL hebben een aantal van onze hostels doorgelicht, en met hun input gaan we nu aan de slag. Zo gaan we op onze website foto's zetten waarop je duidelijk ons aanbod voor mensen met een beperking kan zien.”

“Het is meegenomen dat onze hostels wat beter bezet zijn op rustige momenten, maar dat is niet het belangrijkste. Bij ons krijgen mensen de kans om even weg te zijn van de dagelijkse sleur, van de problemen soms ook. Gasten die opfleuren omdat ze genieten van hun vakantie, die onze medewerkers bedanken en zeggen dat ze snel hopen terug te komen: daar doen we het voor.”

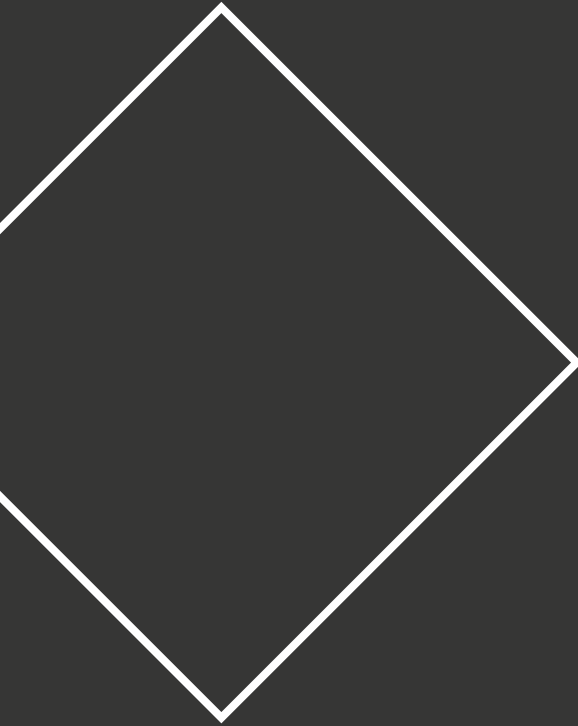
Investeren in toegankelijkheid

Heel veel toeristische ondernemers hebben de afgelopen twintig jaar geïnvesteerd in een toegankelijke infrastructuur en beleving. Ook Toerisme Vlaanderen deed een duit in het zakje via aanzienlijke subsidies en premies, van 30% tot wel 60% van de investerings- en projectkosten. Hotels, B&B's, campings, vakantiecentra, jeugdverblijven en hostels, en zorgvakantieverblijven konden in de loop van de voorbije 20 jaar rekenen op om en bij 17 miljoen euro voor toegankelijkheidsingrepen. Ook de nieuwe ledereen Verdient Vakantie-subsidie voor drempelverlagende projecten kon rekenen op grote belangstelling: niet minder dan 50 projecten kregen een mooi subsidiebedrag van 1,26 miljoen euro uitgekeerd.

De subsidieformules varieerden in de loop der jaren, maar er was één constante: Toerisme Vlaanderen gaf niet alleen centen, maar zorgde er ook voor dat experts via advies en coaching de investeringen in goede banen leidden.

Een bijzondere plek in het subsidiebeleid van de voorbije jaren nemen de hefboomprojecten in. Daarover lees je meer op p. 88. Intussen kunnen er geen nieuwe aanvragen voor hefboomprojecten meer worden ingediend, maar Toerisme Vlaanderen zal toegankelijkheidswerken en -projecten blijven subsidiëren.

Heb je zelf plannen, hou dan de website (www.toerismevlaanderen.be) in het oog of neem contact op met het Toegankelijkheidsteam: toegankelijk@toerismevlaanderen.be, +32 2 504 03 40.



Een toegankelijke vakantieketen
verblijf op je bestemming

Professioneel **vergaderen**

Mensen met een beperking die een geschikt vakantieverblijf zoeken, hebben dankzij de A-labels keuze te over. Maar wat als ze naar een congres of een vergadering moeten? Hoe weten ze of de infrastructuur daar wel is aangepast aan hun noden en behoeften? En hoe weten organisatoren waar ze een voor iedereen toegankelijke conferentie kunnen houden? Het nieuwe M-label biedt uitkomst.



Thor Central

Van steenkoolmijn tot congrescentrum

Verscholen in het bronsgroen eikenhout staat het hoofgebouw van de **oude steenkoolmijn van Waterschei**, een indrukwekkend **art deco-pand** uit de jaren 1920. Onlangs werd het gerestaureerd en omgevormd tot een **state-of-the-art congrescentrum** met de naam **Thor Central**. Eind 2020 kreeg het als eerste het **M-label**.

Thor Central is een beschermd monument. De restauratie was dan ook een complexe klus, waarbij behalve de eigenaars en de architecten ook het Agentschap Onroerend Erfgoed intensief betrokken was. Maar voor alle partijen was één ding duidelijk: het nieuwe congrescentrum zou toegankelijkheid hoog in het vaandel dragen.

Harold Janssen (SATUNplus Architecten):

“In zekere zin is dit gebouw altijd toegankelijk geweest – het had van bij het begin twee grote ingangen en een lift. Met het oog op een vlottere circulatie en een veilige evacuatie hebben we nieuwe liften en trappen toegevoegd.”

Kris Teppers (algemeen directeur Thor

Central): “Het hele gebouw is nu volledig toegankelijk voor rolstoelen. Alle deuren zijn extra breed, en er zijn aangepaste toiletten op elke verdieping. Maar het gaat verder dan dat.”

Vicky Wuyts (Agentschap Onroerend

Erfgoed): “Bij de herbestemming van een monument moet toegankelijkheid net zo evident zijn als pakweg brandveiligheid. Niet alleen voor rolstoelgebruikers, maar ook voor mensen met een visuele of auditieve beperking, mensen die slecht ter been zijn ...

Maar we hebben een goede balans gevonden tussen gebruiksvriendelijkheid en erfgoedwaarde.”

Harold: “Het auditorium is zo opgevat dat rolstoelgebruikers niet meer vooraan op een rijtje hoeven te gaan zitten. Ze kunnen gewoon plaatsnemen tussen de andere toehoorders.”

Annick Javor (MICE-manager Thor Central):

“In het auditorium hebben we gezorgd voor een optimale akoestiek, maar elders in het gebouw wilden we de oorspronkelijke natuursteen en beton zoveel mogelijk behouden, en bovendien zijn er hoge plafonds. Daardoor was er veel galm, maar we hebben hard gewerkt en geïnvesteerd om dat te verhelpen. Goed nieuws voor slechthorenden, én voor alle andere bezoekers.”

**“Toegankelijkheid betekent voor ons dat je
niemand discrimineert. Net zoals vroeger in de mijnen:
daar werkten allerlei nationaliteiten zij aan zij”**

Thor Central is een prachtig stuk erfgoed, dat zoveel mogelijk mensen moeten kunnen gebruiken en beleven.”

“Voor ons was de grootste uitdaging dat er in het gebouw een groot nieuw auditorium moest worden geïntegreerd, dat verschillende bouwlagen beslaat. Toen die vraag op ons bureau belandde, moesten we wel even slikken (lacht).

Het zwarte goud

Kris: “Maar om het M-label te halen, waren bouwkundige ingrepen alléén niet voldoende. Om te weten wat we nog meer konden doen, hebben we twee jaar lang intensief samengewerkt met Toerisme Vlaanderen en het onafhankelijk expertisecentrum Inter. Wij waren de eerste, dus voor hen waren we

een interessante testcase. Mede daardoor kunnen zij nu werken met een uitgebreide checklist van alles waar je op moet letten om op een toegankelijke manier een meeting of congres te organiseren.”

Annick: “Die samenwerking heeft geleid tot een hele reeks kleine maar belangrijke ingrepen. Zo hebben we noppen aangebracht op de trappen, zodat blinde en slechthorende mensen voelen waar de trap begint en eindigt. Die noppen zijn bevestigd met afbrekbare biologische lijm: in een erfgoedpand moet je alles in zijn oorspronkelijke staat kunnen herstellen.”

“We hebben ook een mobiele ringleiding geïnstalleerd: een systeem dat ervoor zorgt dat slechthorenden tijdens een presentatie alleen de spreker horen, en geen hinderlijke omgevingsgeluiden. En door het hele gebouw is er erg overzichtelijke signalisatie – nog zo’n ingreep waar ál onze bezoekers baat bij hebben.”

Kris: “Soms kwam de oplossing uit onverwachte hoek. Zo hadden we op onze glazen wanden matte markeringen aangebracht, voor meer contrast voor slechthorenden, maar het viel toch nog te weinig op. Tot iemand op het idee kwam om met gouden elementen te werken, net zoals in het restaurant. Iedereen was meteen enthousiast.”

Harold: “’t Is meteen een mooie knipoog naar vroeger, toen steenkool het zwarte goud werd genoemd. Je moet soms creatief kunnen omgaan met toegankelijkheidsvoorschriften. Zo moesten we met het oog op de veiligheid de balustrades verhogen. Daarvoor hebben we glas gebruikt: da’s toch wat subtieler.”

Annick: “Ook bij de catering houden we altijd de toegankelijkheid voor ogen. We zorgen voor bedienend personeel, en de tafels zijn laag – statafels zijn erg vervelend voor mensen in een rolstoel. De ontvangstbalie is ook aangepast voor rolstoelgebruikers.”

“We zijn heel erg trots dat we het M-label gehaald hebben, als eerste in Vlaanderen dan nog. Toegankelijkheid betekent voor ons dat je niemand discrimineert: gelijke kansen voor iedereen. Dat zit in onze genen. In de mijnen werkten allerlei nationaliteiten zij aan zij, en Genk is een van de meest multiculturele steden van Vlaanderen.”

Kris: “Ons einddoel is het M+++-label – dat is nog strenger dan het gewone M-label. Misschien té streng voor een erfgoedlocatie als de onze, maar als het haalbaar is, gaan we ervoor.”

Wat is het M-label?

Thor Central kreeg in oktober 2020 als eerste in Vlaanderen het M-label voor toegankelijke meeting-infrastructuur. Het label garandeert organisatoren van congressen dat een gebouw toegankelijk is voor al hun gasten – rolstoelgebruikers, maar ook mensen met een auditieve of visuele beperking. De gasten zien op hun beurt in één oogopslag dat ze probleemloos aan het congres kunnen deelnemen.

Het M-label bestaat in drie niveaus:



Basistoegankelijk
wat extra hulp en
inspanning kan nodig zijn



**Goed
toegankelijk**



**Uitstekend
toegankelijk**

De M-labels worden toegekend na een grondig onderzoek met opmetingen ter plaatse. Een speciale labelcommissie, met ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigers van de toeristische sector, beslist vervolgens of het gebouw een M-label krijgt, en zo ja welk niveau.

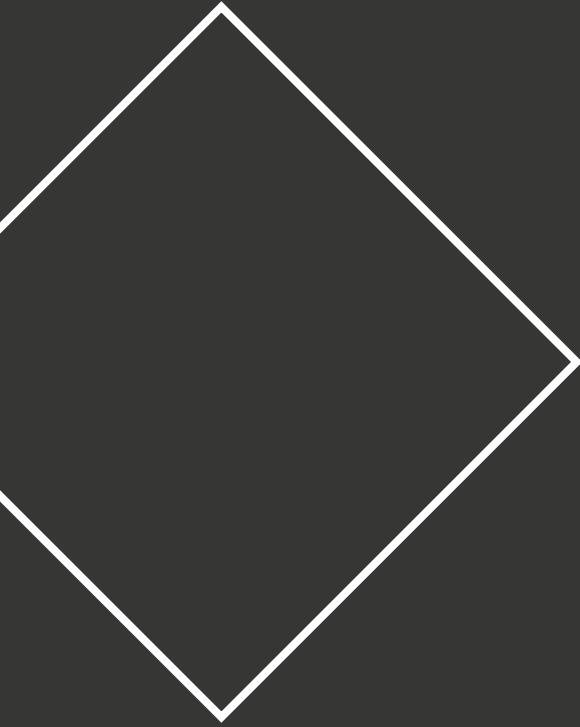
“Een plek met karakter”

Voor de Limburgse rolstoelbasketbalploeg Hubo On Wheels zoekt coach Luc Stienaers geregeld een toegankelijke vergaderzaal. En dan is het natuurlijk ideaal dat Thor Central vlakbij is.

Luc: “Thor Central is zeer goed aangepast. Alleen al de toiletten zijn een voorbeeld – da’s het eerste waar je naar vraagt én zoekt als je ergens komt. Maar al die technische ingrepen

vallen niet of nauwelijks op. Het karakter van de oude mijnsite blijft onaangetast.”

“Ik ben geboeid door geschiedenis en ik kom graag in oude gebouwen. Daarom vind ik het heel belangrijk dat die goed toegankelijk zijn. Ik wil ze van dichtbij kunnen zien en bewonderen, net zoals iedereen. En niet alleen thuis achter de computer.”



Een toegankelijke vakantieketen
verblijf op je bestemming

Zorgeloos **op pad**

Oké, je bent op je bestemming aangekomen – aan zee, bijvoorbeeld. Maar dan wil je natuurlijk ook naar het strand kunnen, of iets gaan eten of drinken op de dijk. En uiteraard wil je erop kunnen vertrouwen dat er aangepast sanitair in de buurt is. Hoe pak je dat allemaal aan als je een beperking hebt?

15 jaar Zon, Zee... Zorgeloos

“Met een rolstoel het strand op? Moet kunnen!”



Een toegankelijke vakantieketen - **verblijf op je bestemming**

Een dagje naar de kust is waarschijnlijk de meest democratische vorm van toerisme: het **strand is gratis** en **de zee is van iedereen**. Maar tegelijk is het geen evidente omgeving voor mensen met een mobiele beperking. **Kan je met een rolstoel door dat mulle zand rijden?** Wat als je wil pootjebaden? En waar vind je aangepaste douches en toiletten?

Het project **Zon, Zee... Zorgeloos** van Inter biedt een antwoord op al die vragen. Coördinator Bart Parmentier licht toe.

Bart: “Mensen met een mobiele beperking willen ook graag genieten van het strand en de zee. Wij zorgen ervoor dat er op acht plaatsen langs de kust een toegankelijke keten voor hen beschikbaar is. Te beginnen bij aangepast sanitair: een aangepast toilet en een douche met een verzorgingsbed. Want ook dat is het strand - je gaat het water in, en achteraf wil je dat zout dan wegspoelen.”

“Bij sommige locaties vind je het sanitair op het strand, bij andere op de dijk. In Oostende en Nieuwpoort hebben we bijvoorbeeld al heel lang een container. In Zeebrugge zitten we dan weer in het badengebouw – heel centraal gelegen. Maar altijd

vind je ons op plekken waar het strand goed toegankelijk is voor iedereen.”

“Op iedere locatie zijn er mensen die je assistentie kunnen bieden, allemaal jobstudenten. Je kan er ook gratis een strandrolstoel ontlenen. We hebben twee modellen. De strandjutter heeft dikke banden, zodat je er niet mee wegzakt in het zand. En de tiralo drijft zelfs – je kan er dus mee de golven in. Sommige locaties hebben ook een strandrollator voor mensen die slecht ter been zijn maar toch nog een korte wandeling willen maken op het harde gedeelte van het strand.”

“Vanaf het sanitair loopt er een verhard pad tot dat harde zand. Ideaal voor mensen die gewoon eens op het strand willen komen, maar niet willen overstappen naar een strandrolstoel – bijvoorbeeld omdat ze maar een kwartiertje hebben.”

“Het sanitair, de strandrolstoelen, de assistentie: alles is gratis. Er zijn ook kustgemeenten waar je bij gocart-verhuurders een strandrolstoel kan ontlene. Dat commerciële aanbod mag er zeker zijn, maar op de Zon, Zee... Zorgeloos-locaties hoef je dus niets te betalen.”

“We willen een toegankelijke keten bieden. Dat wil dus zeggen dat de mensen ook makkelijk op die locaties moeten kunnen raken. Dat kan bijvoorbeeld met de kusttram, via het project Ticket naar de zee (zie p. 136). Maar toeristen komen evengoed met de auto. Daarom zorgen de gemeentes dat er in de buurt van Zon, Zee... Zorgeloos-locaties voldoende parkeerplaatsen zijn voor mensen met een beperking. Het gaat natuurlijk om publieke parkeerplaatsen, hé. Op heel drukke dagen kunnen we niet garanderen dat er nog eentje vrij is. Maar dat geldt eigenlijk voor alle parkeerplaatsen aan de kust.”

O, o, o!

“De infrastructuur is één pijler van onze werking, maar minstens even belangrijk is de dienstverlening. We hebben coaches die

de jobstudenten vóór de zomer opleiden. Tijdens de zomer bezoeken ze de locaties ook zeer regelmatig om te kijken of alles goed loopt en of de jobstudenten met vragen zitten. Wij spreken vaak over de drie o's: opleiding, ondersteuning en opvolging.”

“Voor de coaching krijgen we financiële steun van de provincie West-Vlaanderen. De gemeentes nemen het loon van de jobstudenten voor hun rekening. Ze zorgen ook voor de infrastructuur. In de beginjaren hebben sommige gemeentes die kunnen bekostigen met subsidies van Toerisme Vlaanderen - dat was toen een belangrijke hefboom. Wij van Inter coördineren en zorgen voor de expertise en de communicatie. Het project is dus een mooi samengaan van de Vlaamse, provinciale en gemeentelijke overheden.”

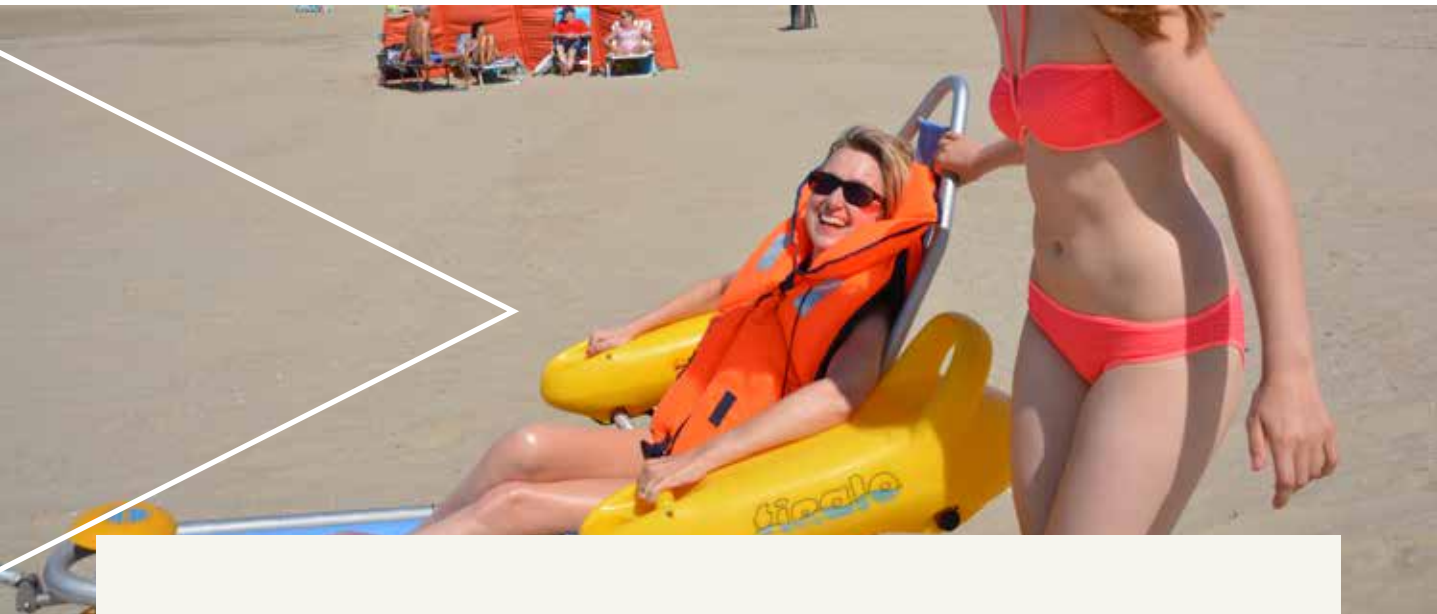
Toekomstplannen

“Zon, Zee... Zorgeloos bestaat ondertussen vijftien jaar, en ieder jaar hebben we meer gebruikers. We krijgen vaak te horen dat mensen het een bijzondere ervaring vinden, zo onbekommerd te kunnen genieten van de zee, de zon, het strand... Dat ze dat nooit dachten mee te maken. We hebben ook veel vaste klanten: mensen die in de buurt wonen en wekelijks of zelfs dagelijks langskomen.”

“Als het even kan willen we Zon, Zee...

Zorgeloos verder uitbreiden. Ter gelegenheid van onze vijftiende verjaardag kon je dit jaar al in de paasvakantie strandrolstoelen ontlenen. Waarom zouden we dat niet ieder jaar gaan doen? Andere kustgemeentes die mee in het project willen stappen zijn

natuurlijk van harte welkom. En we ondersteunen ook graag alle initiatieven die het strand en de zee beter toegankelijk maken voor iedereen.”



“Puur welzijn”

MS-patiënt Els Vermandere is een trouwe klant van Zon, Zee... Zorgeloos in Zeebrugge.

“Zon, Zee... Zorgeloos is puur welzijn. Ik ben zo dankbaar om het bestaan ervan. Je voelt in hart en nieren dat het allemaal zeer betrokken studenten zijn. Na al die jaren beschouw ik hen als mijn vrienden. Het is altijd een blij weerzien, zelfs al zijn ze geen jobstudent meer.”

“Ik ben zo dankbaar dat Zon, Zee... Zorgeloos ook in de corona-zomer is kunnen doorgaan, en dat ik samen met mijn eigen bubbel van de zee heb kunnen genieten. Wij mensen met een handicap zijn op sommige momenten door covid extra eenzaam en geïsoleerd. Wij hebben ook nood aan verbinding.”

Ticket naar de zee

De kusttram wordt in de zomermaanden massaal gebruikt door toeristen. Geen wonder, want hij volgt de volledige Belgische kustlijn, van Knokke aan de Nederlandse grens tot De Panne aan de Franse grens. Ook voor mensen met een mobiele beperking is het een prima manier om zich te verplaatsen tijdens hun vakantie of daguitstap aan zee. Maar dan moeten ze wel weten welke haltes toegankelijk zijn, en hoe je van die halte tot aan het strand raakt.

Op de website van Inter kan je plannetjes downloaden met precies die informatie. Ook aangepast sanitair, infokantoren en toegankelijke restaurants en cafés langs de route staan op de plannetjes aangegeven. Er is een route beschikbaar voor elke locatie van Zon, Zee... Zorgeloos.

Het project heet Ticket naar de zee en is een initiatief van Inter, met de steun van Toerisme Vlaanderen en de provincie West-Vlaanderen.

67 kilometer aangepast sanitair

Voor toeristen met een mobiele beperking is het natuurlijk essentieel te weten waar ze toegankelijke toiletten kunnen vinden. Daarom heeft Inter een brochure gemaakt met alle gebouwen langs de kust die over aangepast sanitair beschikken, opgelijst volgens gemeente. Bij ieder toilet staat een foto en worden de binnenafmetingen en de afmetingen van de deur vermeld. Je krijgt ook beoordelingen van de toegang tot het gebouw en het traject binnen het gebouw.



Met de fietstaxi naar het strand

In de zomermaanden biedt de stad Oostende een unieke service aan: elektrische fietstaxi's brengen mensen met een beperking en minder mobiele mensen van het stadscentrum naar het strand en omgekeerd. Allemaal volledig gratis, je hoeft enkel telefonisch te reserveren en te zeggen waar je wil worden opgepikt. De fietstaxi's worden bestuurd door vrijwilligers. Achteraan kan een rolstoel worden bevestigd, en eventueel kan er een rollator mee in de cabine. De vaste standplaats is het Stationsplein. Daar kan je zonder reserveren ook een fietstaxi nemen om je naar de (auto)taxi's te brengen.

Een toegankelijke **vakantieketen**

TERUGKIJKEN EN NAGENIETEN

Je reis stopt niet zodra de koffers zijn uitgepakt en de wasmachine aan het draaien is. Foto's bekijken, contact houden met reisgenoten of mensen die je onderweg bent tegengekomen, je vrienden vertellen over je avonturen...: het maakt allemaal deel uit van je reiservaring.



Een toegankelijke vakantieketen - **terugkijken en nagenieten**

Veel reizigers schrijven ook reviews en blogs, die weer als inspiratie dienen voor wie zelf een reis aan het voorbereiden is. Voor mensen met een beperking is dat een belangrijke bron van informatie. Online-verslagen van collega's vertellen hen hoe het zit met toegankelijkheid en dienstverlening op de bestemming die ze voor ogen hebben. En soms helpen blogs hen ook een drempel over: als die mensen dat durven en kunnen, dan moet ik dat misschien ook eens proberen.

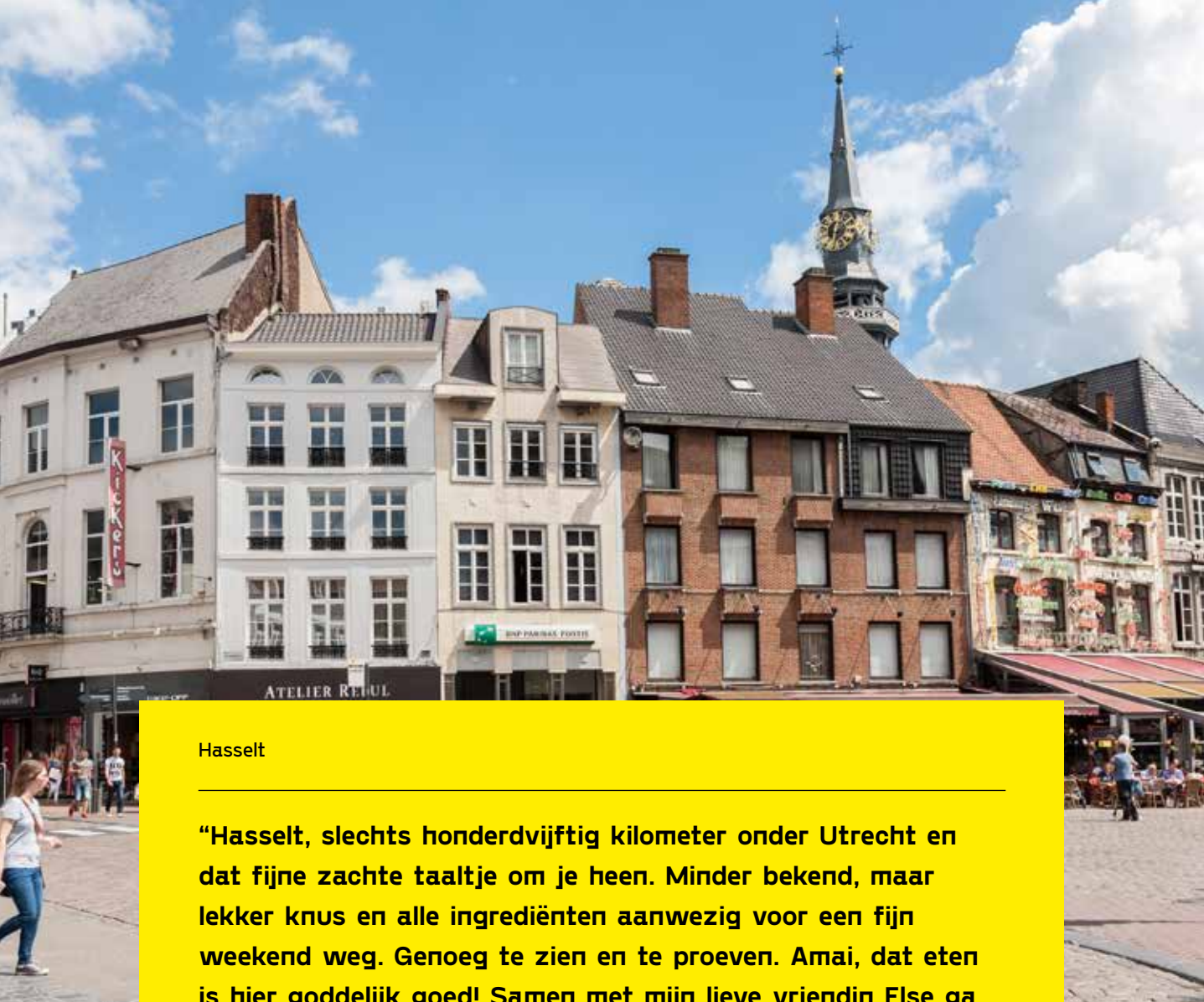
Op deze pagina's vind je een bloemlezing uit blogs en reviews van en voor reizigers met een beperking. Ook voor toeristische ondernemers en organisaties interessante informatie, want reizigers met een beperking keren vaak terug naar plekken waar ze een goede beleving hebben gehad.



Vlaanderen

“Vlaanderen, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk zijn de onbetwiste leiders als het aankomt op excellente informatie en planning-tools voor reizigers met beperkingen.”

Martin Heng, manager toegankelijk reizen
bij Lonely Planet, Australië



Hasselt

"Hasselt, slechts honderdvijftig kilometer onder Utrecht en dat fijne zachte taaltje om je heen. Minder bekend, maar lekker knus en alle ingrediënten aanwezig voor een fijn weekend weg. Genoeg te zien en te proeven. Amai, dat eten is hier goddelijk goed! Samen met mijn lieve vriendin Else ga ik op zoek naar de geluksplekjes van Hasselt."

"We slapen drie nachtjes, midden in het centrum, op de Zuivelmarkt bij hotel en brasserie de Groene Hendrickx. In de prachtige oude jeneverstokerij zijn slechts tweeëntwintig kamers, ieder ingericht met een eigen sfeer. Er is één rolstoeltoegankelijke kamer op de begane grond, weliswaar in het nieuwbouwgedeelte, dus hier geen oude sferen. Wel een hoog plafond en grote ramen. De kamer is heerlijk ruim met een goed aangepaste badkamer."

Eelke Keldermans, rolstoelgebruiker en reisblogger, Nederland

De kust

“Wij gaan supergraag op vakantie. Even ertussenuit, ontsnappen aan zorgen van elke dag, nieuwe dingen ontdekken, de batterijen opladen. Ook Noor gaat heel graag op stap, maar ze heeft bij alles begeleiding nodig. Ze kan geen lange afstanden stappen, eet niet zelfstandig, is niet zindelijk en kan niet praten. Gelukkig steekt grote zus Fleur graag een handje toe. We hoeven niet altijd met ons viereen samen te zijn. Maar het is ook niet de bedoeling om de kinderen ergens te droppen. In Villa Rozerood in De Panne hebben we een mooi evenwicht gevonden. Families met een zwaar ziek kind of een kind met een beperking kunnen er logeren en relaxen. Zorgenkindjes kunnen er alleen verblijven of samen met hun ouders, broers, zussen, grootouders of andere mantelzorgers. De vrijwilligers geven Noor de aandacht en zorg die ze nodig heeft, zodat zus Fleur en wijzelf ook kunnen genieten.”

Els Ameels, moeder van Noor, een meisje met een meervoudige beperking





Leuven

“We gingen met de rolstoel op bezoek in Leuven: onze laatste halte in Vlaanderen, en zonder twijfel een van de mooiste steden die we bezocht hebben (...).”

“We volgden een rolstoeltoegankelijke route door de straten van de stad naar de Grote Markt, waar zich het historische stadhuis bevindt. Vandaar gingen we verder naar de Oude Markt, die ze ‘de langste toog van de wereld’ noemen. (...) We eindigden de dag met ons laatste avondmaal in Vlaanderen, in restaurant Mykene, in het hart van de stad. Goed toegankelijk en met erg lekker eten.”

Miguel Nonay, rolstoelgebruiker en vlogger, Spanje

Mechelen

“Wij zijn deze week een paar dagen naar Mechelen geweest. Een schitterende stad en alles is goed gegaan met de scootmobiel. Dat komt ook zeker door de wandelkaart met zeer duidelijke uitleg. (...) Heel veel dank voor uw brochure en wandelkaarten en het doorgeven van het hotel. Wij hebben volop genoten en gaan zeker nog een keer terug.”

Wilma vdM, Nederland. Haar man verplaatst zich met een scootmobiel.





Oudenaarde

“In het Museum Mou kom je meer te weten over de geschiedenis van de stad en haar wereldberoemde wandtapijten. Het hele museum is toegankelijk en heeft een aangepast toilet. Bijzonder interessant is ook de zilvercollectie. Sommige zalen zijn in oorspronkelijke staat bewaard gebleven en ademen geschiedenis.”

Kity, rolstoelgebruiker en reisblogger, Spanje

Gent

“Twee schitterende gidsen hebben de volledige tentoonstelling van naaldje tot draadje aan ons uitgelegd. Sommige schilderijen en tekeningen waren in reliëf beschikbaar. Zo konden wij ze ook bekijken. Ja, wij spreken ook van zien en kijken, ook al is het eigenlijk voelen. De etsen van Goya namen we waar door met onze vinger over de koperen drukplaten te glijden. Hij tekende daarop met een fijne naald en vulde de lijnen met inkt. Je voelde duidelijk het verschil tussen effen stukjes en ruwere oppervlakten met inkervingen. Zo konden we de tekening begrijpen.”

Micha is bijna volledig blind. Ze is een trouwe bezoeker van de aangepaste rondleidingen in het MSK Gent.



Gebundelde tips

Op [visitflanders.com](https://www.visitflanders.com) vind je een hele reeks reisverhalen en -tips van mensen met een beperking. De site is een initiatief van Toerisme Vlaanderen en richt zich op toeristen uit de hele wereld.

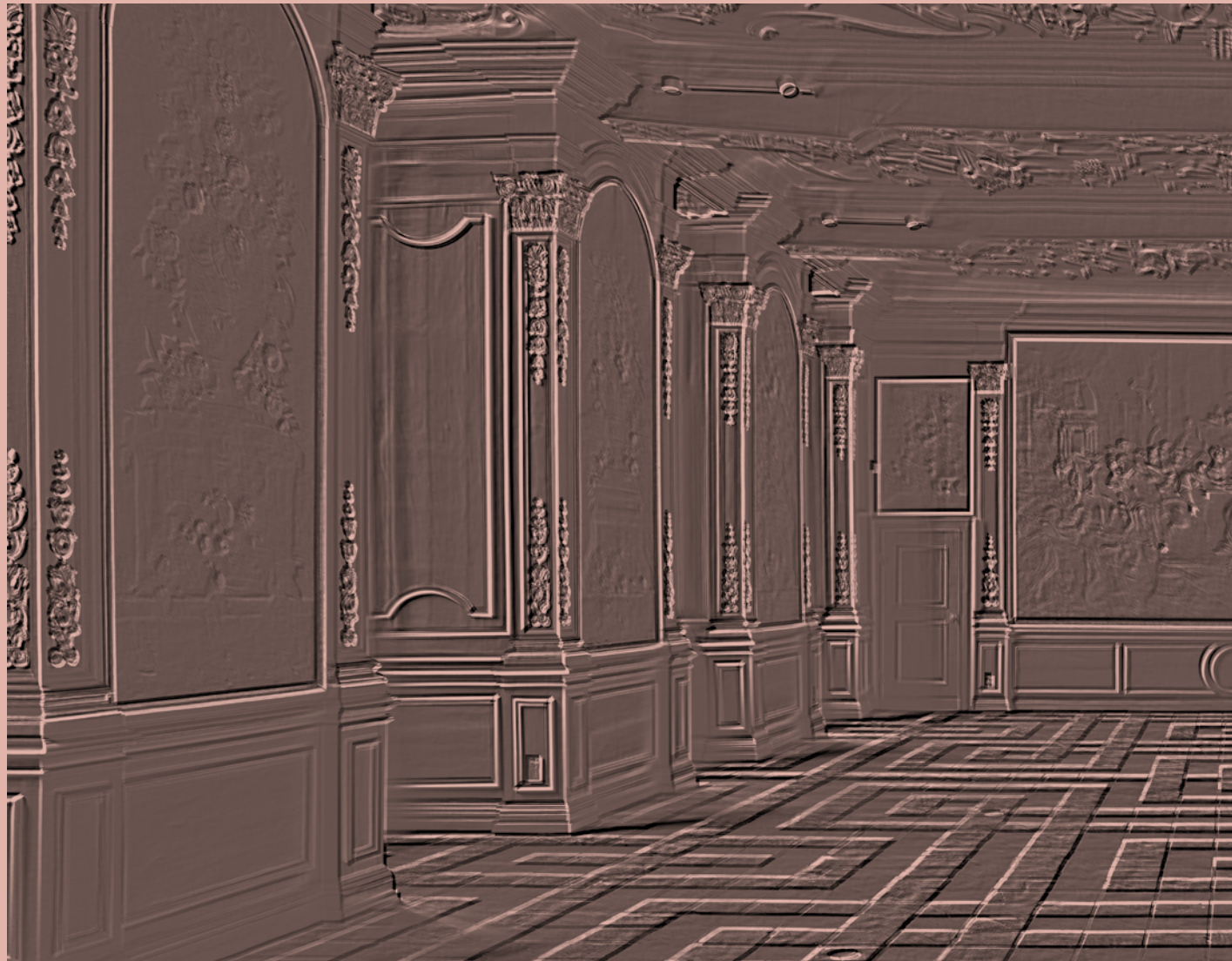




“Toegankelijkheids- labels zijn een handig hulpmiddel”

**Karen Van Gothem is moeder van twee tienerzonen.
Na een dwarslaesie, tien jaar geleden, moest ze lange tijd
revalideren. Korte afstanden loopt ze met een kruk, voor
lange afstanden heeft ze een rolstoel nodig.**

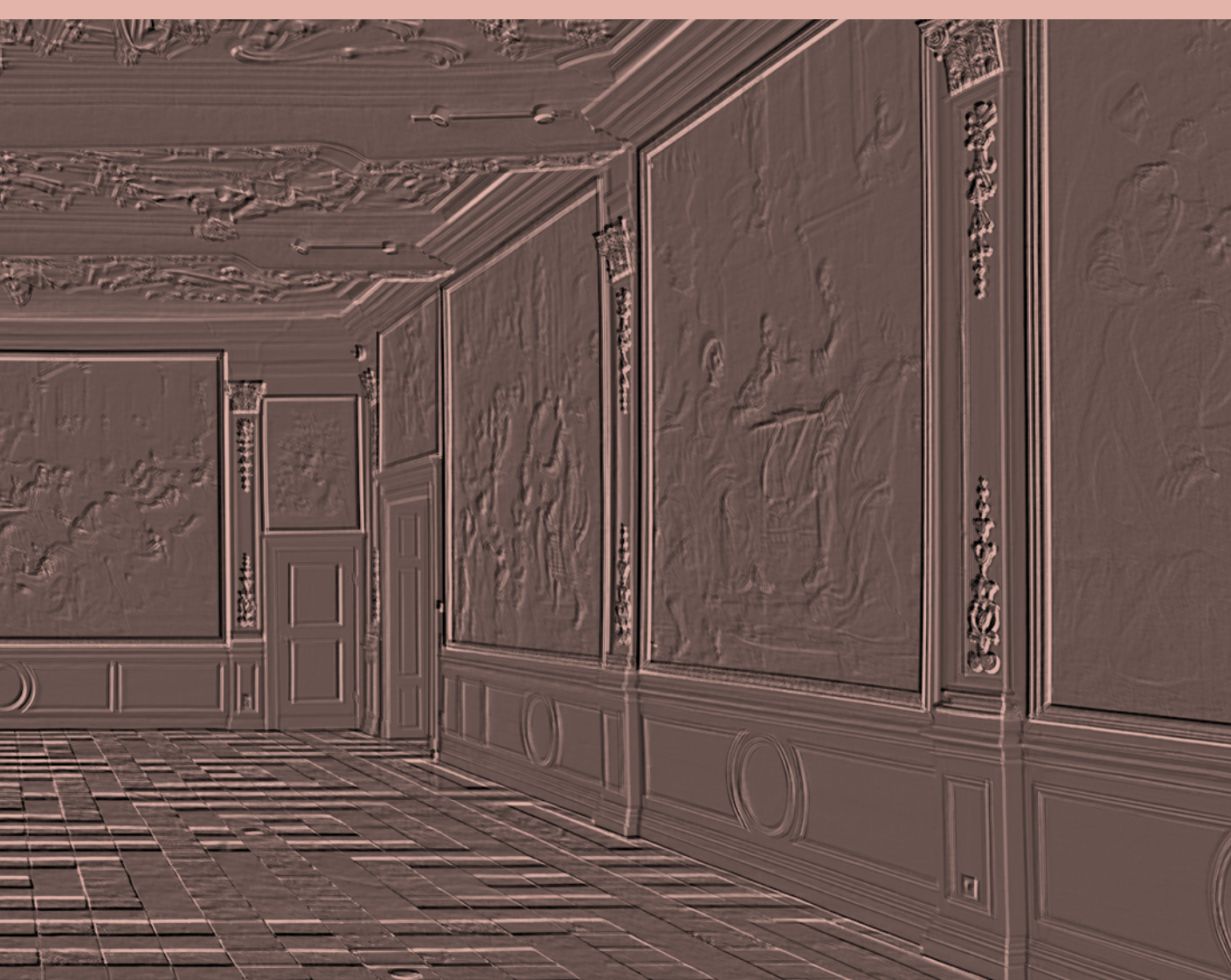




3.

Naar een toegankelijke bestemming

- 100 jaar Grote Oorlog: 150
de ketengerichte aanpak
- Stad Gent stippelde een 160
toegankelijke erfgoedroute uit



Parcum, Leuven
visuele interpretatie van reliëf-ervaring voor blinde bezoekers

Een ketting is maar zo sterk als de zwakste schakel. Zo is het ook met vakantiebestemmingen: als die op één punt niet toegankelijk zijn, zul je er niet veel reizigers met een beperking of zorgnood aantreffen. Om bestemmingen écht toegankelijk te maken, is er dus nood aan een integrale, ketengerichte aanpak.

100 jaar **Groote Oorlog**: hoe de ketengerichte aanpak
zijn vuurdoop kreeg

**“We hebben zaadjes geplant.
En daar plukken we nu
de vruchten van”**



Van 2014 tot 2018 herdacht Vlaanderen **honderd jaar Eerste Wereldoorlog**. Miljoenen mensen kwamen naar de **Westhoek** om **musea, begraafplaatsen** en **historische sites** te bezoeken. Dankzij het project **'100 jaar Grote Oorlog: toegankelijk voor iedereen'** voelden ook reizigers met een beperking en/of een zorgnood zich welkom – in héél de regio.

Wie is wie?



Tine Missinne

is **regiocoördinator** bij **Inter**, het Vlaams expertisecentrum voor toegankelijkheid.



Stephen Lodewyck

was **programmacoördinator** '100 jaar Grote Oorlog' bij **Westtoer**, het autonoom provinciebedrijf voor toerisme en recreatie in West-Vlaanderen.



Lea Winkeler

was **projectleider** '100 jaar Grote Oorlog' bij Toerisme Vlaanderen.



Katrien Mampaey

is **hubcoach** van de dienst **Kwaliteit** bij Toerisme Vlaanderen en volgde het project mee op.

Tussen 1914 en 1918 vochten soldaten uit meer dan 50 landen in Vlaamse velden. Honderd jaar later zakten bezoekers uit heel de wereld naar Vlaanderen af om de sporen van de Grote Oorlog met eigen ogen te bekijken. Ze kwamen vooral naar de Westhoek, de streek tussen Ieper en Veurne. Die regio werd het zwaarst door het oorlogsgeweld getroffen en is sindsdien bezaaid met begraafplaatsen, bunkers, loopgraven en monumenten. Ter gelegenheid van de honderdste verjaardag verzezen op heel wat plaatsen nieuwe musea en bezoekerscentra, en er werden tal van herdenkingsevenementen georganiseerd.

Toerisme Vlaanderen vond dat al die sites en evenementen toegankelijk moesten zijn voor iedereen, met of zonder beperking. Daarom zette het – samen met Inter, de provincie West-Vlaanderen, Westtoer en tal van ondernemers en organisaties – de schouders onder ‘100 jaar Grote Oorlog: toegankelijk voor iedereen’. Het project was een Vlaamse primeur: voor het eerst werd de toegankelijkheid van een hele regio doorgelicht én aangepakt. Dat heet de integrale ketenaanpak: je moet de hele vakantieketen aanpakken, want die is maar zo sterk als de zwakste schakel.

Wat heeft ‘100 jaar Grote Oorlog’ verwezenlijkt? En wat is de erfenis van het project? De voorvechters van het eerste uur kijken terug.

Vrede voor iedereen

Tine Missinne (Inter): “In de aanloop naar 2014 zijn we met een voorstel naar Toerisme Vlaanderen gestapt. Zij hadden er meteen oren naar.”

Katrien Mampaey (Toerisme Vlaanderen):

“Wij hadden plannen om de toegankelijkheid in een hele regio aan te pakken. Een omvangrijk en langlopend project als ‘100 jaar Grote Oorlog’ leek ons een mooie gelegenheid. Uiteraard in samenwerking met provinciale instanties zoals Westtoer, de lokale overheden en de sector.”

Stephen Lodewyck (Westtoer):

“We werkten al langer samen met Toerisme Vlaanderen: zij subsidieerden veel van onze infrastructuurprojecten, en daarin was toegankelijkheid steeds een belangrijk criterium. Alleen waren dat allemaal afzonderlijke projecten, losse puzzelstukjes zeg maar. Da’s nog wat anders dan een geïntegreerde keten in de bredere regio.”

“Er werd héél veel volk verwacht, en dus ook een grote groep mensen met speciale noden. We krijgen hier sowieso erg veel Britse bezoekers, en vaak zijn dat oudere

mensen. Een aanzienlijk deel van de klanten van Leger Holidays – een van de grote Britse touroperators – zijn zestigplussers. Heel wat van die mensen hebben moeite om grotere afstanden te wandelen of veel trappen te doen, ze zien soms minder goed...”

Katrien: “Behalve Britten werden er ook veel bezoekers verwacht uit Canada, Australië, Nieuw-Zeeland, Ierland... Toevallig zijn al die landen voortrekkers op het vlak van toegankelijkheid. Die mensen zouden dus met bepaalde verwachtingen naar Vlaanderen afzakken. En werken aan toegankelijkheid sloot ook mooi aan bij de vredesgedachte: we willen ons voor iedereen openstellen, over de grenzen van nationaliteit, leeftijd en beperking heen. Iedereen moet zich hier welkom voelen.”

“Maar toegankelijkheid beperkt zich niet tot mensen met een beperking. Het gaat evengoed over makkelijk kunnen manoeuvreren met buggy’s en kinderwagens, dat soort dingen. Je verhoogt het comfort voor iedereen, niet alleen voor wie specifieke noden heeft.”

Tine: “Daarom hebben we in de aanloop naar 2014 ook heel wat vormingen georganiseerd voor gidsen en onthaalmedewerkers van infokantoren. Met als thema: wat verwachten reizigers met een beperking, en hoe kan je daaraan tegemoetkomen?”

De grote doorlichting

Om de pijnpunten weg te werken, moet je natuurlijk eerst weten waar ze zitten. In de aanloop naar de herdenkingen gaf Toerisme Vlaanderen daarom aan Inter de opdracht om de hele Westhoek door te lichten op toegankelijkheid, met financiële steun van de provincie. Alles werd tegen het licht gehouden: herdenkingsplaatsen en musea, infokantoren en bezoekerscentra, restaurants en cafés, fiets- en wandelroutes, openbare toiletten, vervoersmogelijkheden, voorbehouden parkeerplaatsen, assistentie en zorg... Alleen de logiesaanbieders waren al eerder doorgelicht, dat hoefde dus niet opnieuw te gebeuren.

Tine: “Die doorlichting hebben we gedaan op drie niveaus. Bovenaan stond het regionale niveau: hoe staat het met de mobiliteit in de Westhoek, is de horeca toegankelijk, hoe zit het met de sanitaire voorzieningen, zijn er genoeg toegankelijke activiteiten...”

“Op het tweede niveau zijn we gaan kijken per gemeente of per thema – denk bijvoorbeeld aan toeristische routes. Bij de gemeenten maakten we een analyse van de volledige toegankelijkheidsketen op hun grondgebied, die we vervolgens gingen voorstellen aan de schepenen en ambtenaren. Die mensen schrokken daar soms wel van, want de toestand was lang niet altijd zo rooskleurig als ze gedacht hadden. Maar zo

hadden we tenminste een objectieve basis om samen op verder te werken.”

“En dan was er nog het derde niveau: het individuele gebouw. Stel dat we wilden nagaan hoe toegankelijk een restaurant was. Dan belden we eerst de uitbater met vragen; vervolgens stuurden we iemand voor een screening en maakten we een rapport op. De bevindingen kwamen in de Toegankelijk Vlaanderen-databank.”

“Na de doorlichting hebben we al onze resultaten gebundeld in een analyserapport. Daarin staan aanbevelingen aan overheden, gemeenten en uitbaters om de toegankelijkheid van hun voorzieningen te verbeteren.”

Katrien: “Sommige projecten kregen daarvoor financiële steun en werden begeleid door Inter, samen met speciaal aangestelde projectcoaches van Toerisme Vlaanderen.”

Discussies en pijnpunten

Het project ‘100 jaar Grote Oorlog’ kreeg ook te maken met een andere lastige kwestie: hoe kan je beschermde monumenten en locaties aanpassen aan de vereisten van nu zonder hun historische karakter aan te tasten?

Lea Winkeler (Toerisme Vlaanderen):

“Het eerlijke antwoord is: dat lukt niet altijd voor honderd procent. Denk maar aan oude loopgraven: die zijn vaak smal, waardoor

rolstoelgebruikers er moeilijk in kunnen manoeuvreren. Maar we hebben er wel altijd naar gestreefd om de historische waarde en de toegankelijkheidsvereisten te verzoenen.”

Tine: “Bij Bayernwald in Wijtschate bijvoorbeeld, een blootgelegd stuk van een Duits loopgravencomplex. Rolstoelgebruikers kunnen daar niet afdalen tot in de loopgraven zelf, maar we hebben er wel voor gezorgd dat ze vanaf het grindpad een mooi overzicht hebben.”

Stephen: “Ik herinner me het dossier van Vrij Vaderland, een belevingscentrum in Veurne over het leven achter het front. Dat zou wor-



Naar een **toegankelijke vakantiebestemming**

den ingericht in het Landhuis, een historisch pand op de Grote Markt waar koning Albert een tijd zijn hoofdkwartier heeft gehad. Het Landhuis is een beschermd monument, maar om het toegankelijk te maken moest er een lift naar de eerste verdieping komen. Het Agentschap Onroerend Erfgoed zag dat niet goed zitten, dus daar was heel wat discussie over. Maar Toerisme Vlaanderen heeft altijd het been stijf gehouden, en de lift is er gekomen.”

den we alleen sensibiliseren. Dat heeft zeker ook resultaat gehad, maar het effect zal veel minder uitgesproken zijn geweest. Dat moest echt wel van de mensen zelf komen.”

Tine: “De toegankelijkheid in de horeca blijft een uitdaging. We hebben een selectie gemaakt van cafés en restaurants waar mensen met een beperking makkelijk binnen kunnen, maar er zijn nog altijd weinig zaken

“Er is veel geïnvesteerd in de Westhoek, en dat heeft echt wel tot een kwaliteitssprong geleid”

Tine: “De subsidievereisten waren altijd een duwtje in de rug. Wil een project in aanmerking komen voor financiële steun, dan moet het nu eenmaal voldoen aan duidelijke toegankelijkheidsvoorwaarden.”

Lea: “Behalve voor infrastructuur reikte Toerisme Vlaanderen ook subsidies uit voor evenementen. Om daarvoor in aanmerking te komen, moesten organisatoren rekening houden met toegankelijkheidsvereisten. Als er rolstoeltoegankelijke tribunes waren, moesten ze er bijvoorbeeld voor zorgen dat die goed toegankelijk waren.”

“Er is veel geïnvesteerd in de Westhoek, en dat heeft echt wel tot een kwaliteits-sprong geleid. Daarnaast waren er ook nog ingrepen waarvoor we geen subsidie konden geven: horeca, sanitair, trottoirs... Daar kon-

die daar goed op scoren.”

“Als het gaat om openbaar sanitair, is er wél veel verbeterd. In 2016 heeft Inter, in opdracht van de provincie West-Vlaanderen, een boekje gemaakt met gedetailleerde informatie over aangepaste sanitaire voorzieningen in de Westhoek. Compleet met foto's en afmetingen, heel praktisch dus. Dankzij de provincie krijgt die informatie nog ieder jaar een update.”

Katrien: “De mobiliteit blijft dan weer een pijnpunt. Stations hebben vaak geen aangepast sanitair en geen verhoogde perrons, het reservatiesysteem met de belbussen is voor buitenlanders een groot mysterie... Dat is in heel België een probleem, maar in de Westhoek nog meer omdat het toch wel een afgelegen streek is. Buitenlandse toeristen met een beperking zoeken dan soms andere oplossingen:

een aangepaste wagen huren, een toegankelijke groepsreis boeken, een gegidste rondrit met een aangepast privé-busje reserveren...”

Eigenaarschap

Mensen met een beperking of zorgvraag willen op voorhand weten of ze ergens terecht kunnen. Betrouwbare informatie is dus een noodzakelijke voorwaarde voor toegankelijkheid.

Katrien: “Daarom hebben we een lijkige publieksbrochure samengesteld: ‘100 jaar Grote Oorlog: toegankelijk voor iedereen’. Daarin vonden reizigers met een beperking alle informatie die ze nodig hadden om hun vakantie of uitstap naar de Westhoek grondig voor te bereiden. De brochure was er in het Nederlands, het Engels en het Frans. Voor blinde en slechtziende mensen waren er een braille-, een groteletter- en een gesproken versie. Tussen 2014 en 2018 hebben we verschillende updates van de brochure uitgebracht, maar daarna waren er andere prioriteiten en zijn we daarmee gestopt. Dat is wel een aandachtspunt: je moet ervoor zorgen dat iemand het eigenaarschap van zo’n project opneemt, zodat de gegevens up-to-date blijven.”

Symbolisch kapitaal

De voorbije jaren heeft Toerisme Vlaanderen, samen met een heleboel partners,

hard gewerkt aan een nieuwe visie: Reizen naar Morgen. Er spreekt een andere kijk op toerisme uit: groener, duurzamer, bewuster, meer op mensenmaat. Die nieuwe filosofie gaat onder meer terug op de ervaringen van het WO I-project.

Lea: “Achteraf bekeken heeft ‘100 jaar Grote Oorlog’ de basis gelegd voor Reizen naar Morgen. Doordat het zo’n langlopend project was, kregen we de kans om dieper na te denken over waar we mee bezig waren. Zo hebben we enkele ethische principes voor het herdenkingstoerisme ontwikkeld. Daarin spelen niet alleen economische belangen mee, maar ook en misschien zelfs vooral maatschappelijke overwegingen: toerisme als ontmoeting tussen mensen, als hefboom voor sociale verandering, als drager van betekenis.”

Katrien: “Een belangrijk uitgangspunt van Reizen naar Morgen is dat toerisme mensen verbindt. Herdenkingstoerisme doet dat over de generaties heen: veel bezoekers komen naar de Westhoek om het graf van hun voorouders te bezoeken en hun geschiedenis uit te pluizen.”

Stephen: “De herdenking van de Eerste Wereldoorlog is geen klassiek toeristisch thema. Natuurlijk is het belangrijk om bezoekers aan te trekken en omzet te genereren, maar het

gaat vooral om wat wij ons symbolisch kapitaal noemen. Hoe je je bezoek aan de slagvelden beleeft, de herinnering die je meeneemt naar huis: dat is niet in geld uit te drukken. Daarom hebben we Toerisme+ ontwikkeld, een initiatief om de herdenking op een gepaste en serene manier te laten verlopen. We hebben die filosofie ook kunnen overbrengen naar de ondernemers. De principes achter Toerisme+ – zaken als gastheerschap, toegankelijkheid, verdieping... – zijn later ook meegenomen in Reizen naar Morgen.”

Lange keten

Het project ‘100 jaar Grote Oorlog’ ligt inmiddels alweer een paar jaar achter

ons. Is het aangeslagen? En is de ketengerichte aanpak intussen breder doorgedrongen?

Lea: “Wat ik van het project onthouden heb, is hoevéél mensen belang hechten aan toegankelijkheid. Op de Facebookpagina van ‘100 jaar Grote Oorlog’ zagen we bijvoorbeeld dat posts over toegankelijkheid sterk gewaardeerd werden. We waren daar zelf wat over verwonderd. Als je erover communiceert, wordt het echt geapprecieerd. Juist omdat ‘100 jaar Grote Oorlog’ zo lang liep en met grote budgetten kon werken, was er ruimte om daarmee te experimenteren. Interessant om mee te nemen naar toekomstige campagnes.”



Stephen: “Bij Westtoer hebben we vooral veel geleerd van de ketenaanpak. Het was de eerste keer dat een project zo geïntegreerd werd aangepakt, met structureel ingebedde subsidies. Dat hebben we sindsdien ook meegenomen in onze werking.”

Katrien: “We hebben zaadjes geplant waar we nu de vruchten van plukken. Wanneer gemeenten nu een project op touw zetten, ook als dat weinig of niets met WO I te maken heeft, houden ze duidelijk meer rekening met toegankelijkheid.”

Tine: “De vervolgprojecten aan de kust en in de kunststeden zijn daar een mooi voorbeeld van (zie p. 160). Daar hebben we het stramien gevolgd dat ontwikkeld is binnen het herdenkingsproject van de Eerste Wereldoorlog.”

“Voor mij is de belangrijkste les: probeer altijd de krachten te bundelen. Breng alle betrokken partijen rond de tafel en werk samen aan een goed resultaat. Want dat zal een stuk beter zijn dan wanneer iedereen het in zijn eentje aanpakt.”

Prijs!

Op de World Travel Market in Londen, zowat de belangrijkste vakantiebeurs ter wereld, kreeg Toerisme Vlaanderen in 2013 de prestigieuze WTM Travel Experience Award. Die bekroonde de Vlaamse inspanningen om een toegankelijke reisbestemming te worden. Het project ‘100 jaar Grote Oorlog’ kreeg een uitdrukkelijke vermelding, ook al moest de eigenlijke herdenking toen nog van start gaan.



Spaanse reisbloggers verrast door Vlaanderen

“Vlaanderen is om in te lijsten!”

Izaskun Benito en Francisco Garrido Sáez zijn twee Spaanse reisbloggers. Francisco (die blogt onder het pseudoniem Kity) heeft een dwarslaesie en zit in een rolstoel, dus ze hebben speciale aandacht voor toegankelijkheid. Een paar jaar geleden reisden ze naar Vlaanderen.

Izaskun: “We waren aangenaam verrast. Mooie steden vol romantische hoekjes, echt om in te lijsten. De kwaliteit en verscheidenheid van het culturele aanbod, van musea tot graffitiroutes. De gastronomie natuurlijk – in Vlaanderen kan je overal heerlijk eten. En zodra je de stad verlaat, zit je in de natuur. De fietsroutes vonden we comfortabel, en goed toegankelijk met rolstoel of handbike.”

“Je ziet dat ze al jaren hard aan het werk zijn om van Vlaanderen een toegankelijke plek voor iedereen te maken. Daar staan we zelf heel erg achter. Daarom verzamelen we alle toegankelijkheidsinformatie van de plekken die we bezocht hebben. De mensen van Toerisme Vlaanderen in Barcelona helpen ons daarbij (zie p. 52). Die info delen we op equalitasvitae.com, een Spaanstalige portaal met informatie over de toegan-

kelijkheid van zowat 3.000 reisbestemmingen in tientallen landen. De informatie over Vlaanderen is gecontroleerd door toegankelijkheidsexperts. Dat biedt garanties voor wie vanuit Spanje naar Vlaanderen reist.”

“We hebben ook een reisblog, **silleros-viajeros.com**. Daar publiceren we meer persoonlijke verhalen en filmpjes. Zo geven we andere mensen zin om Vlaanderen ook te ontdekken. Sommige van die mensen schrijven zelf blogposts over hun ervaringen; anderen stellen bijkomende vragen, of laten ons weten dat ze met onze informatie aan de slag zijn gegaan om hun eigen vakantie te organiseren. Dat doet natuurlijk veel plezier. Trouwens, mede op basis van onze ervaringen hebben gespecialiseerde reisagentschappen toeristische pakketten ontwikkeld voor mensen met een beperking die in Vlaanderen op vakantie willen gaan.”

“Als de pandemie voorbij is, staat Vlaanderen hoog op ons lijstje van plekken om naar terug te gaan. En als ik zelf één stad zou moeten kiezen, denk ik aan Leuven. Een mooie en gezellige stad, en volgens de website is het toeristische aanbod er goed toegankelijk. We kijken ernaar uit!”

Stad Gent stippelde een toegankelijke erfgoedroute uit

“Dit helpt om heel de stad toegankelijk te maken”



Naar een **toegankelijke vakantiebestemming**

Het project ‘100 jaar Grote Oorlog’ toonde niet alleen aan dat de ketengerichte aanpak werkt, het was ook een **bron van inspiratie**. Enkele van de **Vlaamse kunststeden** gebruikten het als voorbeeld om een volledig **toegankelijke erfgoedroute** uit te stippelen. Alle relevante plekken langs de route werden gescreend op toegankelijkheid: bezienswaardigheden, restaurants, cafés, musea, openbare toiletten... Hoe dat in Gent is gegaan vertellen **Rudy Van der Ween** (waarnemend directeur dienst Toerisme) en **Bart Vermandere** (toegankelijkheidsambtenaar).

Rudy: “Wij houden op de toeristische dienst contact met onze collega’s van de andere Vlaamse kunststeden, en daardoor waren we te weten gekomen dat er in Brugge een toegankelijke wandeling bestond. Dat moet in Gent ook kunnen, dachten we, en we hebben samen met Toerisme Vlaanderen en de collega’s van Brugge bekeken hoe de wandeling daar tot stand was gekomen.”

“Vervolgens hebben we twee werkgroepen opgericht. De eerste hield zich bezig met het traject zelf. Onder meer Bart was daarbij betrokken. We hebben met ons tweeën een route vastgelegd en verkend – Bart eerst in zijn eentje in de rolstoel. Onderweg keek hij

waar er obstakels waren. Daarna gingen we samenzitten met de dienst Wegen: hier zou de bestrating bijgewerkt moeten worden, die boordsteen is te hoog... Achteraf, toen dat allemaal was aangepast, hebben we het traject nog eens overgedaan met rolstoelgebruikers en mensen met een visuele beperking. Die hebben ons heel positieve feedback gegeven.”

“Met de tweede werkgroep hebben we daarna een begeleidende brochure gemaakt. Die ziet eruit als een kleine reisgids: een boekje met een wandelkaart. Op de kaart zie je de route. Icoontjes geven aan welke mooie plekken je onderweg passeert. We verwijzen ook naar horeca en toiletten, en

telkens vermelden we hoe het met de toegankelijkheid zit. Vlaams expertisecentrum Inter heeft ons daarbij geholpen.”

“De route is 2,3 kilometer lang en komt langs de meeste highlights van de oude binnenstad. In het boekje vind je daar telkens wat informatie over. We hebben de wandeling heel bewust niet te lang gemaakt. Als je het hele traject doet en onderweg nog iets gaat drinken, ben je er toch snel een middag mee bezig. We hebben nog overwogen om het Kunstenkwartier met onder meer het S.M.A.K. en het Museum voor Schone Kunsten op te nemen, maar dat was niet haalbaar. Misschien wordt dat wel iets voor een volgend project.”

De kracht van netwerken

Bart: “Dat we nu zo’n toegankelijke route hebben, is natuurlijk fantastisch. Maar de grootste verwezenlijking is dat we via dit project vruchtbare samenwerkingen met andere stadsdiensten hebben opgezet. We weten nu wat de mogelijkheden zijn om aan het openbaar domein te werken, op korte en lange termijn. Een voorbeeld: op een van de bruggen in het centrum waren dwarslatjes aangebracht. Vroeger had je toeristische koetsen in Gent, en die latjes dienden om de paarden houvast te geven als de planken nat waren. Niet bepaald toegankelijk voor rolstoelgebruikers, of mensen die slecht ter

been zijn. Maar die koetsen rijden al een poosje niet meer - en hup, de volgende dag hadden de stadsdiensten die latjes al weggehaald. Soms kunnen dingen dus heel snel gaan. Soms moeten we ook wachten tot een plein heraangelegd wordt.”

“Die toegankelijke route is een aandrijver en katalysator geweest voor toegankelijkheid. Een heel mooi initiatief, waarrond een groot netwerk is ontstaan.”

“Ik heb hier bij de stad ook geleerd dat ervaringsdeskundigen heel veel kunnen bijbrengen. Wij hebben een klankbordgroep Integrale Toegankelijkheid, waarin een dertig à vijfendertig mensen zitten. Om de veertien dagen houden we een vergadering waarin we ideeën en projecten van de stad toelichten. Die toegankelijke route was er een van. We nodigen ook collega’s van andere diensten uit, bijvoorbeeld de dienst Wegen. Zo horen ze rechtstreeks van mensen met een beperking wat de obstakels zijn en hoe ze die kunnen wegnemen. We organiseren verder regelmatig doe-momenten met onze ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld het uitproberen van die route. De dove mensen uit de klankbordgroep waren na de wandeling zo enthousiast dat ze zelf het initiatief genomen om musea aan te spreken en hun expertise rond Vlaamse gebarentaal te delen. Zo krijgt je netwerk een nieuwe vertakking, en groeit het altijd maar verder en verder.”



Rudy: “Wij dachten vroeger dat toegankelijkheid vooral ging over mensen in een rolstoel. Maar door de samenwerking met Bart is gebleken dat het inderdaad ook gaat over dove mensen, blinde mensen, mensen met autisme... Onze scope is veel breder geworden, en we hebben nu contact met al die verenigingen.”

Steigers en dalers

Rudy: “We willen de toegankelijke route nu ook gaan aangeven op onze toeristische bewegwijzering in het centrum. We hebben die vorig jaar met Europese steun volledig vernieuwd. Gelukkig is het een systeem waarin je gemakkelijk borden bij kan plaatsen. Daar zijn kosten aan verbonden, maar het zou de kers op de taart zijn.”

“We hebben de Nederlandse brochure voor de toegankelijke route ook laten vertalen naar het Engels. Toerisme Vlaanderen had ons dat zo gevraagd. In Gent communiceren we in principe in vijf talen – ook in het Spaans – maar eerst moeten de mensen weten dat de brochure bestaat, en moet de vraag komen naar andere talen. We gaan een jaartje wachten om te zien of dat gebeurt.”

“En de ervaring die we hebben opgedaan met dit project, nemen we mee naar onze volgende initiatieven. We zijn momenteel bezig om een hop-on-hop-off-route op het water toegankelijk te maken. De traditionele stadsrondvaartrederijen bieden die aan, maar

er zijn maar één of twee toegankelijke steigers. Bij de andere moet je trappen af, of je kan er niet bij met een rolstoel, of het is te gevaarlijk voor slechtzienden... Daarom willen we nu werken aan meer toegankelijke halteplaatsen.”

Elkaar inspireren

Bart: “We werken momenteel ook aan een project rond de toegankelijkheid van de Gentse musea. Op onze eerste bijeenkomst met de publiekswerkers bleek dat bijna alle musea iemand hadden die zich specifiek met toegankelijkheid bezighoudt. Een superleuke vergadering, ook omdat ze niet van elkaar wisten hoe goed ze het eigenlijk al deden. Maar tegelijk zag je toch wat verbrokkeling, iedereen was met de eigen initiatieven bezig. De eerste vaststelling: misschien moeten we niet altijd nieuwe ideeën uitvinden, maar moeten we meer naar elkaar kijken en elkaar inspireren.”

“We hebben op die vergaderingen ook het profiel van de toerist ter sprake gebracht. Ik kom een paar dagen in Gent op vakantie. Hoe kan ik, met mijn voorkeuren en mijn beperking, een keuze maken uit het aanbod van jullie musea? Zo is het idee ontstaan om voor elk van de twaalf musea een soort standaardpagina te ontwikkelen waarop alle toegankelijkheidsinformatie gebundeld zou worden.

“Iedereen vond dat een interessant idee. Tot we hoorden dat het Agentschap Gelijke Kansen in Vlaanderen en Inter soortgelijke

plannen hadden met de databank Toegankelijk Vlaanderen. Wij hebben hen op de hoogte gebracht van onze vorderingen, en zij hebben dan voorgesteld om de Gentse museumwebsites als testcase te nemen voor hun project. We hebben elkaar daarin gevonden: er is een heel goed compromis uit de bus gekomen. Op de toegankelijkheidspagina van de musea zie je nu een opsplitsing tussen enerzijds heel objectieve, uitklapbare info uit de Toegankelijk Vlaanderen-databank, en anderzijds informatie op maat die het museum zelf levert – ‘bij ons vind je een tastmaquette van een schilderij’ bijvoorbeeld.”



Rudy Van der Ween


Goed voor iedereen

Rudy: “Om af te sluiten nog een heel belangrijk principe dat we hier in Gent hanteren: elke investering die we voor toeristen doen, moet ook onze eigen burgers ten goede komen. Dat sluit perfect aan bij de Reizen naar Morgen-visie van Toerisme Vlaanderen. Je werkt samen aan een florerende plek, waar iedereen zich goed voelt en zich kan ontwikkelen: toeristen, ondernemers, inwoners...”

“Toerisme Vlaanderen organiseert bevragingen van mensen die in de kunststeden wonen: hoe staan ze tegenover toerisme, vinden ze het te druk in de stad, draagt het bij tot hun eigen welzijn... Hier in Gent zien we de voorbije vier jaar echt een positieve evolutie. Benieuwd wat de resultaten ons dit jaar zullen vertellen!”







“Vraag eens wat vaker naar onze mening”

Monica De Muynck verloor op latere leeftijd van de ene op de andere dag haar gehoor. Intussen is ze voorzitter van AHOSA (Anders HOren Samen Aanpakken), een vereniging die meer openheid wil creëren voor doven en slechthorenden. Samen vormen die 10% van de bevolking, maar ze blijven onderbelicht. Dat geldt zeker voor de grootste groep, die zich niet met gebarentaal maar met gesproken taal uitdrukt.





4.

Mag het iets meer zijn?

Vakantie met zorg



Bokrijk, Limburg
door de ogen van iemand die lijdt aan scheelzicht

- UHasselt deed onderzoek naar vakantie met zorg 170
- Iedereen Verdient Vakantie: weg met de drempels 176
- Vakantieverblijven met zorg: uitbaters aan het woord 180
- Een fijne vakantie voor zorgvragers en -dragers 188
- Inclusief toerisme als standaard 190

Een toegankelijke vakantieketen is de basis voor een toegankelijke vakantie. Maar voor sommige mensen volstaat dat niet: zij hebben nood aan extra zorg. Die zorg kan de vorm aan nemen van een aangepast dieet, van persoonlijke assistentie tot zelfs medische verzorging. Hoe werkt dat in de praktijk?

UHasselt deed onderzoek naar vakantie met zorg

Een nieuwe kijk op mensen met zorgnood, mantelzorgers en logiesuitbaters

Is er **voldoende keuze** voor wie op zoek is naar **vakantie met zorg**? Kan je wel echt genieten van je vakantie als je constant afhankelijk bent van anderen? En in hoeverre is de **kostprijs** een obstakel? **Elke Hermans** en **Veerle Cops** van **UHasselt** onderzochten het in 2018 in een grootschalige studie.

Heel wat vakantiegangers hebben behoefte aan zorgondersteuning: mensen met fysieke, visuele, auditieve of mentale beperkingen, chronisch zieken, mensen met psychosociale problemen, met allergieën... Sommigen moeten meerdere keren per dag geholpen worden, anderen maar af en toe. Maar hoe verschillend ze ook zijn, toch hebben ze ook veel gemeen. Dat begint al bij het begin: de reisvoorbereiding.

Veerle: "Mensen met een beperking hebben echt nood aan gedetailleerde informatie. De één wil de exacte breedte van de deuren kennen, voor de ander is dat: hoe is de akoestiek in de eetzaal, en heb ik daar een vaste ontbijttafel?"

"Die informatie moet ook honderd procent betrouwbaar zijn. Die bedenking hoorden we keer op keer: we vinden soms wel info, maar hoe weten we of we daarop kunnen voortgaan? Neem nu voedselallergieën. Als je op voorhand aan een restaurant of B&B vraagt of ze bijvoorbeeld glutenvrij eten aanbieden, is het antwoord vrijwel altijd ja. Maar als je bord dan voor je staat, en je vraagt aan de ober of er zéker geen gluten in zitten, dan moet die het soms gaan vragen in de keuken - en daarna schoorvoetend komen toegeven dat het dan toch niet zo zeker is... Voor mensen met een voedselallergie kan zo iets van levensbelang zijn."

Mag het iets meer zijn? **Vakantie met zorg**



Elke: “Gedetailleerde en betrouwbare informatie is dus enorm belangrijk, maar net daar loopt het nog vaak mis. Op websites kan je wel zoekcriteria ingeven, maar dikwijls zijn die te algemeen. Terwijl mensen echt op een foto willen kunnen zien hoe pakweg de badkamer van hun vakantieverblijf is ingericht.”

Veerle: “Nog een bedenking die vaak terugkwam: veel respondenten willen graag één aanspreekpunt, zowel vóór als tijdens hun verblijf. Iemand bij wie ze terecht kunnen als er toch iets misloopt met de ingeplande zorg, of als er ter plekke vragen opduiken. Nu kost het ze veel tijd en moeite om alles uit te zoeken en te regelen.”

Geen ziekenhuissfeer

Het blijkt ook uit de getuigenissen elders op deze pagina's: veel uitbaters proberen hun gas-

ten zo weinig mogelijk te confronteren met hun zorgnood. Weg van de klinische ziekenhuissfeer.

Elke: “Vroeger hadden uitbaters nog wel eens de reflex: ik ga toch niet inzetten op zorgtoerisme, wat gaan mijn andere gasten daarvan denken! Maar steeds meer mensen vinden het doodgewoon om op hotel of restaurant naast iemand met een beperking te zitten. De inclusiviteitsgedachte begint echt door te dringen, in heel de maatschappij. Uitbaters spelen daarop in, ook omdat ze beseffen dat mensen met een beperking een interessant doelpubliek zijn: ze komen meestal in groep, én ze boeken vaker in het laagseizoen.”

“Mensen met een beperking willen op vakantie een andere beleving dan thuis - dat keert voortdurend terug in ons onderzoek. We hebben gesproken met thuisverpleegkundigen die patiënten verzorgen tijdens hun

vakantie, en zij zeiden dat ze er zelf ook zo tegen aankijken: oké, ik ga hier iemand verzorgen die met vakantie is, dus ik neem wat meer de tijd en ga mee in de vakantiesfeer. Ze willen soms ook graag op voorhand kunnen overleggen met de vaste zorgverlener thuis, en achteraf bespreken hoe het gegaan is. Dat gebeurt nu vaak al spontaan, maar eigenlijk

willen af en toe eens zélf van een vakantie kunnen genieten. Die mensen nemen vaak dag in dag uit de zorg voor hun naaste op, dat is niet te onderschatten. Voor hen bieden kortverblijven een oplossing, plekken waar hun naaste een paar dagen of een weekje kan worden opgevangen. Zo kunnen ze er zelf even tussenuit.”

"De inclusiviteitsgedachte begint echt door te dringen, in heel de maatschappij. Uitbaters spelen daarop in"

heb je daarvoor een structureel samenwerkingsmodel nodig. In zo'n model kan je ook afspraken maken met uitbaters – ik herinner me een hotel dat verpleegsters vroeg om niet in uniform te komen, omdat je dan meteen weer in die ziekenhuissfeer zit.”

Het leed van de mantelzorger

Het onderzoek had ook aandacht voor een groep die soms wat over het hoofd wordt gezien: de mantelzorgers.

Veerle: “Bij de mantelzorgers heb je twee grote groepen. Je hebt er die zeggen: wij

“Maar veel andere mantelzorgers zeggen: nee, wij willen juist sámen op vakantie. En dan merk je toch dat ze het soms moeilijk hebben om dan echt dat vakantiegevoel te beleven, vooral bij een zware zorgnood. Ik heb gesproken met een vrouw met een jongdementie partner, en haar grootste zorg was dat ze continu moest opletten, dat ze haar man geen moment uit het oog mocht verliezen. De moeder van een kind met autisme vertelde me iets vergelijkbaars. Dat zijn gesprekken die je lang bijblijven.”



Wat moet dat kosten?

In 2020, twee jaar na hun doorlichting van het zorgtoerisme, zetten Elke Hermans en Veerle Cops in opdracht van Toerisme Vlaanderen een nieuwe studie op touw. Het thema: de kostprijs van een vakantie met zorg.

Veerle: “We hebben zowat 25 stakeholders over heel Vlaanderen geïnterviewd: mensen met diverse beperkingen en zorgnoden, logies-uitbaters en mensen van zorginstellingen en gespecialiseerde reisorganisaties.”

“De meeste zorgvragers gaan op vakantie met een begeleider of in groep. Ze boeken vaak in het laagseizoen, als de prijzen lager zijn. Ze kiezen graag voor een bestemming waar ze al eerder zijn geweest, zodat ze weten wat ze mogen verwachten. Dikwijls kiezen ze voor een vakantiewoning waar ze zelf kunnen koken: da’s goedkoper, en voor mensen met bijvoorbeeld voedselallergieën of met autisme biedt het ook meer veiligheid. Reisorganisatoren kiezen vaak voor een hotel, vanwege het vakantiegevoel, of voor een betaalbaar jeugdhostel.”

“We hebben ook gevraagd of ze meer betalen voor een aangepaste vakantie, en de meeste respondenten hadden het gevoel

van wel. Op veel activiteiten krijgen ze korting met de European Disability Card, maar daar staan heel wat extra kosten tegenover. Er zijn wel logies met een A-label in verschillende prijscategorieën, en een aangepaste kamer is niet per se duurder dan een gewone kamer in hetzelfde hotel, maar het aanbod is kleiner, waardoor je toch snel in het duurdere segment terecht komt. En als je de voorbereiding en organisatie van je vakantie wil uitbesteden aan een gespecialiseerde organisatie, een reisbureau bijvoorbeeld, loopt dat ook weer in de kosten.”

“Maar de grootste slokop is aangepast vervoer, vooral dan voor mensen met een beperkte mobiliteit. Openbaar vervoer is in de praktijk vaak niet haalbaar, en de alternatieven – een taxi nemen, een aangepast busje huren – worden snel prijzig.”

“De zorgverlening hoeft op vakantie niet méér te kosten, want thuis valt ze weg. Het wordt een ander verhaal als je ter plekke nog bijkomende hulpmiddelen moet huren: een rolstoel, een scootmobiel, een tillift, een aangepast bed, een aangepaste fiets voor uitstapjes... Thuis betaalt het ziekenfonds dat soort uitgaven soms terug, maar op va-

kantie zijn het extra kosten. Sommige reizigers hebben een buddy of begeleider nodig, die ze deels of volledig uit eigen zak moeten betalen: reiskosten, uitgaven ter plekke, een vrijwilligersvergoeding... Vergeet niet dat veel mensen met een beperking financieel sowieso al minder armslag hebben. Daar staat tegenover dat sommige uitbaters via iedereen Verdient Vakantie korting aanbieden aan gasten met een beperkt inkomen.”

Elke: “En dan heb je nog de instellingen voor mensen met een beperking. Sinds enkele jaren werkt de overheid met persoonsvolgende budgetten: de financiële steun gaat rechtstreeks naar de mensen zelf, en niet langer naar de instellingen. Daardoor hebben die minder ruimte dan vroeger om groepsuitstappen te organiseren. Ook omdat veel mensen met hun persoonsvolgend budget maar net toekomen, of zelfs net niet. Voor reizen schiet er dan niets meer over.”

Tijd en geld

“We hebben ook gekeken naar de aanbodzijde, naar de uitbaters en reisorganisatoren

dus. Voor logiesuitbaters zit de grootste meerkost in de investeringen die ze moeten doen. Ze moeten hun infrastructuur aanpassen of hulpmiddelen aanschaffen, ze verliezen capaciteit omdat aangepaste kamers nu eenmaal ruimer zijn... Ze steken er ook veel tijd in, onder meer om de doelgroep te informeren tijdens het boekingsproces en om aangepaste activiteiten te kunnen aanreiken.”

“We hebben onderzocht wat de redenen zijn waarom uitbaters niet inzetten op zorgtoerisme, en een van de belangrijkste is de tijd en moeite die het kost om alles geregeld te krijgen. Andere redenen zijn de grote verantwoordelijkheid die de zorg toch wel meebrengt, de angst dat hun kennis over de doelgroep te beperkt is, en natuurlijk de kostprijs.”

“Gelukkig doet Toerisme Vlaanderen veel inspanningen om het aanbod van toegankelijke vakantieverblijven te versterken. Met subsidies voor aanpassingen, maar ook door in te zetten op marketing en communicatie over verblijven met zorg die een toegankelijkheidslabel hebben behaald. Al kan daar altijd nog een tandje bijgestoken worden.”

Iedereen Verdient Vakantie: weg met de drempels

Hilde Gyselinck is ambassadrice van **Iedereen Verdient Vakantie**, een netwerk van meer dan 2000 partners. Samen proberen ze de **drempels weg te werken** die mensen op vakantie in de weg kunnen zitten. Hilde weet uit ervaring hoe lastig die drempels kunnen zijn: ze is **MS-patiënte** en zit in een **elektrische rolstoel**.

Hilde: “Mensen die het financieel moeilijk hebben, kunnen dankzij Iedereen Verdient Vakantie korting krijgen op vakanties en uitstappen. Er is ook een specifiek aanbod voor mensen met een beperking, maar helaas is dat nog te weinig bekend. Daardoor gaan ze vaak onvoldoende geïnformeerd en ondersteund op reis. Ze weten bijvoorbeeld niet altijd dat ze ook op vakantie hulpmiddelen kunnen huren bij de thuiszorgwinkel van het ziekenfonds.”

“Die financiële steun is ontzettend belangrijk. Mensen met een beperking hebben zo al een hoop extra kosten. Dure medicijnen worden niet altijd volledig terugbetaald door hun hospitalisatieverzekering, als ze die al hebben. Verzorgingsmaterialen nemen een grote hap uit het budget. Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) geeft financiële steun voor persoonlijke assistentie, hulpmiddelen, verblijfskosten en zo, maar vaak is dat ontoe-

reikend. Bovendien moet je eerste aanvraag voor je 65ste gebeuren, terwijl je ook na die leeftijd nog zorgbehoevend kan worden.”

“Mensen met een beperking zien ook vaak hun inkomen omlaaggaan, omdat ze nog maar deeltijds kunnen werken, of omdat ze terugvallen op een ziekte- of invaliditeitsuitkering. Vaak daalt ook het gezinsinkomen, doordat hun partner of hun ouders minder gaan werken om voor hen te zorgen. Voor vakantie is er dan vaak geen geld meer. Net daarom is het zo goed dat Iedereen Verdient Vakantie financieel bijspringt.”

“Binnen Iedereen Verdient Vakantie heb je ook Vakantieschakel: een digitaal platform waar mensen concrete vragen kunnen stellen over hun reisvoorbereiding. De medewerkers zoeken actief mee naar oplossingen en spreken daarvoor het netwerk van Iedereen Verdient Vakantie aan. Ook dat is nog niet bij alle zorgvragers doorgedrongen.”

Mag het iets meer zijn? **Vakantie met zorg**



“Trouwens: ook de mantelzorgers kennen dikwijls de mogelijkheden niet. Ze nemen soms alle zorg op zich, terwijl ze ook op vakantie thuisverpleging kunnen aanvragen. Ze denken ook – ten onrechte – dat ze niet terecht kunnen in zorghotels. Ik vraag geregeld aan mantelzorgers hoe zij hun vakantie beleefd hebben, en vaak zeggen ze dan dat het toch zwaar is geweest. Zo erg! We moeten de mogelijkheden echt nog meer in de verf zetten.”

Hoe breng je zelf je vakanties door?

Hilde: “Soms ga ik alleen, bij voorkeur naar zee. Dan neem ik een aangepaste logies met vol pension, waar ze ook zorg en zo nodig therapie aanbieden. Ga ik een weekend of een midweek weg met de kinderen, dan zoek

ik iets in het reguliere circuit. Ik heb maar één voorwaarde: mijn elektrische rolstoel moet binnen kunnen staan om op te laden.”

“En gaan we met het gezin of met vrienden op een langere vakantie, dan kiezen we voor een toegankelijk vakantiecentrum. Ik boek dan een ruim, toegankelijk appartement met twee slaapkamers en een grote badkamer. Ik regel ook een persoonlijke assistent die me twee dagen per week komt helpen.”

“Mijn mooiste vakantie was in 2016. Ik logeerde met mijn oudste pleegdochter in een B&B in Roeselare, en de uitbater heeft ons toen rondgeleid in zijn stad. Hij toonde ons mooie plekken en bezienswaardigheden, maar ook plaatsen die voor hem persoonlijk belangrijk waren: de kinderopvang die zijn moeder nog had opgericht, een fontein die er dankzij zijn vader was gekomen... Heel bijzonder.”



Een vakantieverblijf met zorg

Wie op zoek is naar vakantie met zorg, kan grosso modo op twee soorten locaties terecht. In 'gewone' logies, die mikken op het brede publiek maar ook zorg op maat aanbieden voor wie er nood aan heeft; of in gespecialiseerde verblijven, die zich uitsluitend of hoofdzakelijk richten op mensen met een beperking en/of zorgnood.

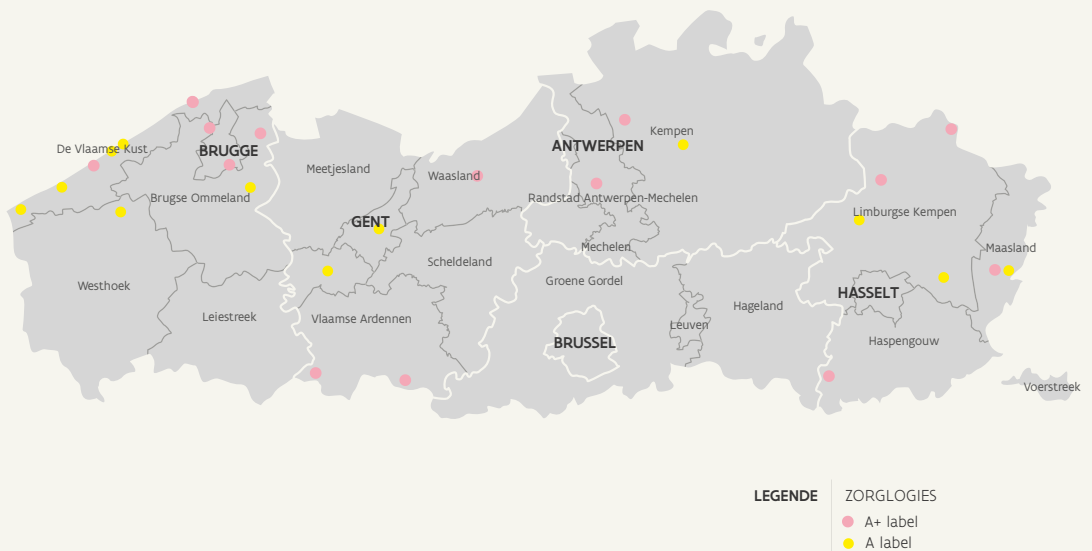
De zorg zelf kan verschillende vormen aannemen. Medische begeleiding, persoonlijke assistentie, hulpmiddelen als een tillift of verstelbaar bed, een aangepast dieet... Veel van die zaken zijn ook mogelijk in een gewone vakantieomgeving. Thuisverpleging op de kamer, of een thuiszorgwinkel of mediotheek in

Mag het iets meer zijn? **Vakantie met zorg**

de buurt, kunnen al veel problemen opvangen. Maar soms overstijgt de zorgvraag de mogelijkheden van de gewone aanbieder. Daarom geeft Toerisme Vlaanderen via het Vlaams Logiesdecreet financiële steun aan vakantieverblijven die zorgomkadering aanbieden. Dat geld kunnen ze gebruiken om hulpmiddelen aan te kopen en/of infrastructuurwerken te bekostigen die de toegankelijkheid verhogen.

En die inspanningen werpen ondertussen hun vruchten af. In 2010, toen de regeling in werking trad, telde Vlaanderen amper vier vakantiecentra met zorgomkadering. Het aanbod beperkte zich hoofdzakelijk tot grote groepen, met name van senioren. Voor individuele vakantiegangers en inclusieve groepen was er weinig tot niets. Het aanbod hield ook te weinig rekening met veranderende verwachtingen – denk maar aan de groeiende populariteit van wellness.

De regeling was bedoeld om het aanbod ruimer en diverser te maken, en het resultaat mag er zijn. In 2021 bieden 28 vakantieverblijven met toegankelijkheidslabel zorgomkadering aan. Gasten vinden er hulpmiddelen en kunnen er een beroep doen op verpleging en/of assistentie. Sommige verblijven gebruiken daarvoor eigen personeel, andere schakelen externe krachten in. De 28 verblijven richten zich op een gevarieerd publiek: gezinnen, koppels, individuele reizigers en groepen, mensen met een lichte of zware zorgnood... Ze variëren van hotels tot vakantiewoningen en van kleinschalige B&B's tot grotere vakantiecentra.





Vakantieverblijven met zorg: uitbaters aan het woord

**“Het gaat om onze gasten.
Niet om ons bedrijf”**

Mag het iets meer zijn? **Vakantie met zorg**

Wie is wie?



Tine Boiy

is uitbaatster van **Bielebale** in **Brasschaat**. Bielebale is een jeugdverblijf met in totaal 131 bedden. Die zijn verdeeld over twee kamphuizen met het **A+-label** (zelfstandig toegankelijk) en één met het A-label (rolstoeltoegankelijk met begeleiding). Op hetzelfde domein liggen de zes toegankelijke vakantiehuisjes van Casa Ametza.



Robin Ronsyn

is uitbater van **De Kleppe** in **Everbeek (Brakel)**, in Vlaamse Ardennen. De Kleppe is een vakantie zorgcentrum met **A+-label** (zelfstandig toegankelijk) voor groepen tot 57 mensen. Het is ook een sociale-economieproject en een zorgboerderij voor mensen met autisme of een andere beperking.



Tom Decraecke

is uitbater van **Zorghotel Domein Polderwind** in **Zuilenkerke**, tussen Blankenberge en Brugge. Polderwind is een initiatief van het Rode Kruis Vlaanderen. Het is een **viersterrenhotel** met 46 goed toegankelijke kamers met aangepaste bedden en sanitair.

Tine, Robin en Tom baten elk een **vakantieverblijf met zorg uit**. Ze mikken vooral op **school-, jeugd- en familiegroepen** waarvan ook mensen met een **beperking of zorgnood** deel uitmaken. Maar andere toeristen zijn evengoed van harte welkom.

Tine: “Bielebale is in 2001 gestart als inclusief jeugdverblijf: een kamphuis waar zowel mensen met als zonder een beperking terechtkonden. We wilden geen aparte kamers voor mensen met een beperking; ze moesten gewoon bij de groep kunnen horen. Na verloop van tijd merkten we dat sommigen behoefte hadden aan extra zorg en zijn we dat ook gaan aanbieden. Maar het gaat om een klein percentage van onze gasten. Het inclusieve was een bewuste keuze; de zorg is erbij gekomen.”

Robin: “De Kleppe is een beetje een pionier in de sector. Het was vroeger een klooster, maar vanaf 1995 verbleven er soms kwetsbare mensen, vooral uit het Brusselse. Velen van hen waren slecht ter been of zaten in een rolstoel.”

“In 2008-2009 heeft Toerisme Vlaanderen een onderzoek uitgevoerd naar sociaal toerisme. Daaruit bleek dat 1 op de 3 Brusselaars en 1 op de 5 Vlamingen zich geen vakantie in eigen land kon veroorloven. En ook mensen met een beperking hadden het vaak lastig om geschikte logies te vinden. Dat onderzoek maakte veel indruk op de eigenaars van het klooster, en ze hebben toen besloten om het te verbouwen tot een zorgvakantiecentrum met activiteiten op maat. In 2014 zijn we opengegaan, en ben ik er ook bijgekomen.”

“Wat mij persoonlijk aansprak was de visie die erachter zat. Iedereen heeft nood aan vakantie, maar dat is niet vanzelfspre-

kend als je zorgbehoevend bent of krap bij kas zit. Daar probeert De Kleppe iets aan te doen, en daar wilde ik m'n schouders onder zetten. En misschien zochten ze ook wel iemand die gek genoeg was om eraan te beginnen zonder geld of personeel (lacht).”

Ideale mix

Tom: “Polderwind is een initiatief van het Rode Kruis Vlaanderen. Het Rode Kruis ging altijd met hun groepen naar het buitenland, vooral Nederland, omdat je daar veel toegankelijke groepsaccommodaties hebt. In eigen land vonden ze die niet altijd, en dus hebben ze er zelf werk van gemaakt.”

“Polderwind wil een plek zijn waar mensen samen kunnen zijn, met of zonder beperking. Hier komen mensen met een handicap, jonge gezinnen, mensen met een zorgnood, bejaarden, recreatieve fietsers... Ik krijg soms de vraag wat de ideale mix is, naar welke percentages we streven, maar dat doet er niet toe. De plek moet gewoon toegankelijk zijn voor iedereen.”

“We betrekken ook de buurt bij onze werking. Laatst vroegen enkele buurtbewoners of ze bij ons met hun club mochten komen petanquen. Ja, natuurlijk mag dat! We zijn ook bezig met een podcast waarin buurtbewoners vertellen over de rijke geschiedenis van het domein. Het domein is trouwens vrij toegankelijk – er loopt een fietspad doorheen, dat we samen met Westtoer hebben aangelegd.”



Domein Polderwind in Zuienkerke

Robin: “Het domein van De Kleppe is niet open voor het publiek. Dat zou niet haalbaar zijn: we ontvangen hier ook mensen met wegloopgedrag, mensen met autisme... Maar we betrekken de buurt heel sterk, bijvoorbeeld met een lokaal verankerde giften- en fondsenwerving. Heel wat mensen uit de buurt steunen ons, we worden breed gedragen.”

“We zijn ook bezig met sociale economie. De mensen die hier aan de slag zijn, hebben een kwetsbare achtergrond: drugsverslaving, psychiatrie, criminaliteit... Dat is wel heel bijzonder.”

Tine: “Bij ons steunt de werking voor een groot stuk op vrijwilligers. Vaak gaat het om mensen die niet meer op de arbeidsmarkt terecht kunnen, bijvoorbeeld omdat ze kampen met een psychische stoornis. We zijn ook een inloophuis voor mensen met kanker, in samenwerking met een naburig ziekenhuis. Zo creëer je beweging op je domein.”

Eerst vakantie, dan zorg

Tine: “We hebben geen medische fiches van onze gasten, vanwege de privacy. We hebben zelf ook geen verpleging in huis. Daarvoor werken we samen met een netwerk

van zorgverleners: kinesisten, verpleegkundigen, diëtisten... En dat netwerk breidt nog steeds uit. Laatst hadden we hier een gezin met een kindje dat Bobath-therapie krijgt. Onze 'vaste' kinesisten hadden daar geen ervaring mee, en we zijn dan een gespecialiseerde kine gaan zoeken."

"De zorgverleners houden er rekening mee dat onze gasten hier met vakantie zijn. Bijvoorbeeld door goeie afspraken te maken over wanneer ze hen komen verzorgen – dus niet om half zeven 's morgens, maar ook niet pas om elf uur, want dan kunnen onze gasten pas tegen de middag op uitstap vertrekken. We spreken ook niet over zorgvakantie, maar wel over vakantie met zorg. Die zorg moet in orde zijn om van je vakantie te kunnen genieten, maar het accent ligt op de vakantie."

Tom: "In Polderwind proberen we de zorg zoveel mogelijk onzichtbaar te maken. We hebben alle mogelijke hulpmiddelen, maar we halen ze pas tevoorschijn als het nodig is."

Robin: "In De Kleppe doen we het ook zo. We hebben bijvoorbeeld geen vaste tilliften in de zorgkamers, wel losse toestellen die op vraag klaargezet worden."

Uit en thuis

Tine: "Bij ons kunnen de gasten zelf koken, maar we krijgen soms ook de vraag of we in de buurt geen toegankelijk restaurant kennen. Intussen kennen we wel een paar geschikte adressen, maar het aanbod blijft beperkt. Uitbaters willen gerust een paar tafels opzijzetten voor een groep rolstoelgebruikers, maar



staan er dan niet bij stil dat hun toilet in de kelder is... Daarom proberen we het aanbod beter in kaart te brengen. Studenten van de opleiding ergotherapie gaan nu voor ons ho-recazaken screenen op toegankelijkheid.“

Robin: “Nu, sommige zaken houden echt wel rekening met de feedback van onze gasten. Hier vlakbij is een gezellig en betaalbaar eetcafé. Zij hebben een rolstoelhelling aangelegd en hun toilet aangepast. En in de buurt is er een brouwerij die je kan bezoeken: die mensen waren verbouwingen aan het doen,

dat iedereen dat weet, maar je wil ook de ‘gewone’ vakantiegangers niet afschrikken. We krijgen hier soms gezinnen met een kind met een zware ziekte, en dan reageren andere kindjes soms van: ‘Hé, die jongen doet zo raar.’”

Robin: “Wij hebben al veel nagedacht over hoe we onszelf in de markt willen zetten. Wat we vooral geleerd hebben is: wees duidelijk. Als er in het weekend een groep fietsers bij ons komt logeren, dan vertel ik die mensen op voorhand dat hier ook gasten met een

“Uitbaters willen gerust een paar tafels opzijzetten voor een groep rolstoelgebruikers, maar staan er dan niet bij stil dat hun toilet in de kelder is...”

en ik heb ze dan voorgesteld om meteen ook rekening te houden met rolstoelgebruikers.”

Tom: “Wij hebben zelf een restaurant, en daar hebben we af en toe lastige situaties. Sommige van onze gasten hebben slikproblemen. Heel vervelend voor henzelf natuurlijk, maar ook voor andere gasten kan het confronterend zijn. Dan probeer je met de begeleiders te zoeken naar een alternatief: een afgescheiden hoekje, een zaaltje apart...”

Tine: “‘t Is soms een moeilijke oefening. Alleen al de communicatie: wat zet je op je website? Je wil dat het toegankelijk is en

beperking verblijven. We hebben dat moeten leren, hoor. Op Booking.com zwegen we daar vroeger over, maar dan kregen we achteraf soms slechte recensies. Gewoon omdat mensen er niet op ingesteld waren.”

Lerend netwerk

Robin: “Maar onze allergrootste uitdaging is: hoe krijgen we het financieel rond? Zelfs zonder corona dekken onze tarieven de kosten niet. Daarvoor zouden we een onrealistisch hoge bezettingsgraad moeten hebben. En we willen ook niet alle kosten doorrekenen, want onze gasten staan financieel vaak zwakker.”

Tine: “Wij zitten op twintig kilometer van de grens met Nederland, en daar vallen de schoolvakanties niet altijd samen met de onze. Daar liggen nog kansen voor ons, denken we.”

Tom: “Ik denk dat daar een taak ligt voor de overheid - voor Toerisme Vlaanderen of voor provinciale agentschappen als Westtoer. Zij steunen ons al, maar we kunnen nog hulp gebruiken om meer bekendheid te verwerven in het buitenland. Nederland, Frankrijk, Duitsland.”

Robin: “Het helpt ook dat we samenwerken. We zijn alledrie lid van Vakantie met Zorg, een lerend netwerk dat door Toerisme Vlaanderen wordt gecoördineerd. We komen twee keer per jaar samen, en we doen ook geregeld plaatsbezoeken. Erg interessant, omdat je altijd nieuwe inzichten opdoet.”

Tine: “Die bijeenkomsten draaien altijd rond een inspirerend thema: een workshop Vlaamse gebarentaal, tips & tricks rond sponsoring, een inleefmoment rond autisme...”

Robin: “Het heeft grote voordelen om deel uit te maken van netwerk. Dat zag je laatst weer, toen we met 16 erkende zorgverblijven coronasteun kregen van de Vlaamse overheid. Zo iets lukt veel makkelijker als je samen bij de minister kan gaan aankloppen.”

Tine: “Maar we doen ook gewoon veel dingen samen. Sinds een paar jaar staan we bijvoorbeeld samen met Vakantiehuis Fabiola uit Maasmechelen op beurzen. Dat is financieel interessanter, maar ook gewoon gezelliger. We zijn natuurlijk ergens wel concurrenten, maar zo voelt het niet. Je deelt hetzelfde engagement. Het gaat om onze gasten. Niet om ons bedrijf.”



Vakantiehuisjes Casa Ametza in Brasschaat



Vakantiehuisje in 't Groen

Een fijne vakantie voor zorgvragers en -draggers

Verscholen in de Beernemse polders ligt 't Vakantiehuisje in het Groen. Hier kunnen mensen met een beperking samen met hun dierbaren genieten van een heerlijke vakantie. Eind 2020 kreeg 't Vakantiehuisje het A-label voor toegankelijke vakantieverblijven, en het is ook aangesloten bij Iedereen Verdient Vakantie. Projectmanager Joyce Desmet van 't Veldzicht vzw, de initiatiefnemer, legt uit.

“Onze vzw ondersteunt mensen met een mentale beperking of kwetsbaarheid op verschillende locaties. Op de Hoeve in Beernem bieden we dagactiviteiten aan. Er is een weide met paarden, geiten en kippen, een grote moestuin met serre, een kleiatelier, een aangepast speeltuintje met schommel en petanquebaan – en sinds kort dus ook een vakantiehuisje.”

“Het huisje biedt plaats aan vier personen. Iedereen kan het boeken, maar het is volledig ingericht voor mensen met een beperking of kwetsbaarheid. Alles is beneden,

in één grote ruimte: alleen de badkamer en de berging zijn apart. De slaapruijnte is met gordijnen afgescheiden van de leefruimte, zodat bedlegerige gasten niet in hun eentje op een kamer hoeven te liggen. De bedden staan trouwens op wielen.”

“Bij 't Veldzicht willen we niet alleen de zorgvrager een fijne vakantie gunnen, maar ook de zorgdragers – meestal zijn dat de ouders, de partner of het gezin. Zij willen die zorg soms even uit handen kunnen geven, maar het is niet evident om dat georganiseerd te krijgen. Bij ons kunnen zorgvragers en zorgdragers zich samen ontspannen op het domein, of een tochtje maken met onze aangepaste duofiets. Maar de zorgdragers kunnen ook zélf op uitstap, terwijl de zorgvrager hier op het domein aan de activiteiten meedoet. Via de plaatselijke thuiszorg bieden we permanente begeleiding, als het moet 24 uur per dag. We kunnen ook zorgen voor tilliften en ander materiaal.”

“Het huisje bestond al langer, maar een paar jaar geleden hebben we besloten

het te verbouwen tot vakantieverblijf. We hebben dan een aanvraag voor een A-label ingediend bij Toerisme Vlaanderen, en zij hebben ons een gedetailleerde technische fiche bezorgd. Een grote hulp. We hebben de keuken hier en daar aangepast, maar de grootste uitdaging was de badkamer. Die had al een rolstoeltoilet en een inloopdou-

che, maar er moest nog meer gebeuren. Maar met de hulp van Inter is het allemaal goed gekomen.”

“Tussen de aanvraag en de toekenning zat iets meer dan een jaar – best snel dus. En ook de kostprijs viel erg mee. Al is het natuurlijk nog efficiënter als je er van bij de bouw rekening mee kan houden.”





TABANAA

“Inclusief toerisme moet de standaard worden”

Het is een terugkerende klacht bij mensen met een zorgnood: het kost ze vaak veel tijd en moeite om een vakantie te boeken, alleen of met hun naasten. Gelukkig duiken er initiatieven op die dat in hun plaats doen. Zoals TABANAA, een online boekingsplatform voor hotels, B&B's en vakantieoningen met verzorging en ondersteuning.

Hildegarde Poortmans, beautiful stays manager bij TABANAA: “We zijn een samenwerking tussen drie ervaren spelers uit de hospitality-sector: Different Hotel Group, Lindbergh Group en ABEONA. We vonden dat er te weinig toegankelijke accommodaties met zorg zijn. Daarom hebben we een boekingsplatform opgericht: TABANAA – da's Arabisch voor 'omhelzing'.”

“Iedereen kan bij ons een vakantie in België

boeken, maar we hebben extra aandacht voor mensen met een lichte zorgvraag. Zij kunnen op onze website met behulp van zoekfilters de accommodatie kiezen die ze wensen. Wanneer ze een kamer boeken, kunnen ze meteen ook de zorg reserveren die ze nodig hebben: glutenvrij ontbijt, hulp bij de ochtendroutine in de badkamer, kinesithérapie... Wij brengen dat dan in orde.”

“Onze gasten komen al vaak genoeg in een medische omgeving: tijdens hun vakantie willen ze daar even afstand van nemen. Daarom richten we ons niet zozeer op zorghotels, maar op 'gewone' logies die ook aangepaste kamers aanbieden. Elke uitbater kan zich bij ons aansluiten – wij gaan alleen na of ze in aanmerking komen. Zo wordt de markt voor ons doelpubliek weer wat groter en maken we van inclusief toerisme beetje bij beetje de standaard.”

Mag het iets meer zijn? **Vakantie met zorg**

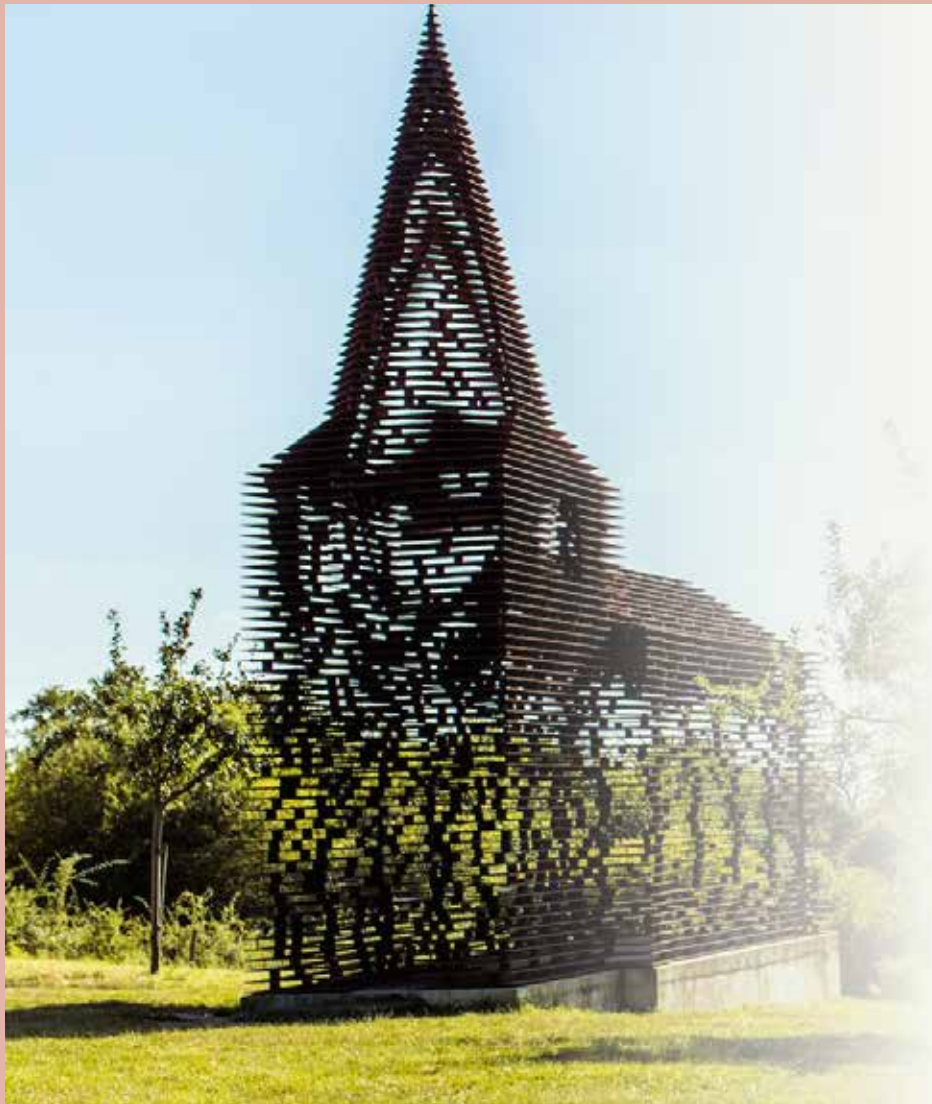






“Mijn beperking komt even op de laatste plaats”

**Geert Dumoulin is rolstoelgebruiker en
toegankelijkheidsmedewerker bij Inter, het Vlaams
expertisecentrum voor toegankelijkheid.**



5. Reizen naar Morgen: **iedereen aan boord!**

- Een kwaliteitsvolle toegankelijke keten 197
- Samenwerken met andere beleidsdomeinen 199
- Inzet voor vakantie met zorg 205
- Promotie van het toegankelijk aanbod 209
- Samenwerken over de grenzen heen 214
- Toegankelijkheid en toeristische trends 216

Doorkijkkerkje, Borgloon
gezien door de ogen van iemand met hemianopsie of halfzijdig zicht

Toerisme Vlaanderen heeft de voorbije jaren samen met zijn partners hard gewerkt aan een nieuwe visie: Reizen naar Morgen. De kern ervan is de florerende bestemming – een plek waar toerisme een meerwaarde biedt voor iedereen. De reiziger, vanzelfsprekend, maar ook de bestemming zelf en de mensen die er wonen en werken. Inclusiviteit is in die visie vanzelfsprekend, want iedereen moet zich welkom voelen, ook mensen met een beperking. Goede toegankelijkheid blijft dus centraal staan bij alle toeristische projecten – het moet een evidentie zijn voor iedereen die met toerisme te maken heeft. Maar hoe kunnen we daarvoor zorgen?



Reizen naar Morgen: **iedereen aan boord**

We blijven werken aan een kwaliteitsvolle toegankelijke keten

Pluktuinen, pilootprojecten en prikkelende voorbeelden

Voor het project '100 jaar Groot Oorlog' zetten Toerisme Vlaanderen en zijn partners voor het eerst voluit in op een **toegankelijke vakantieketen**. De bedoeling was **toeristen met een beperking een drempelloze reiservaring** aan te bieden op alle vlakken: infrastructuur, beleving, verblijf, dienstverlening, verplaatsing, communicatie... De toegankelijkheid van een hele regio – de Westhoek – werd gescreend en waar mogelijk verbeterd.

Het project (zie p. 150) bleek een groot succes te zijn en kreeg navolging aan de kust en in de kunststeden. Om innovatie, creativiteit en samenwerking verder te stimuleren, blijft Toerisme Vlaanderen de komende jaren op hetzelfde elan doorgaan. Dat vertelt Katrien Mampaey, hubcoach Kwaliteit.

Katrien: "We willen blijven werken aan toegankelijke ketens op alle niveaus. Sites, steden, regio's, en niet te vergeten rond onze centrale thema's: erfgoed, natuur, fietsen, culinair, congressen en events, Iedereen Verdient Vakantie..."

"Concreet gaan we werken op vier verschillende sporen. We analyseren de toegankelijkheid van alle aspecten van de vakantieketen; we brengen alle stakeholders samen, en dan met name mensen met een

beperking als ervaringsdeskundigen; we voeren een investerings- en subsidiebeleid; en we communiceren over de resultaten."

"Daarnaast gaan we ook enkele nieuwe methodes uittesten. In 'pluktuinen' zetten we ondernemers, organisaties, bewoners en overheden samen rond de tafel. De bedoeling is dat ze elkaar inspireren en samen concrete toeristische projecten realiseren. Toerisme Vlaanderen zal de pluktuinen intensief begeleiden. Als er concrete verwezenlijkingen uit voortkomen, kunnen we eventueel ook zorgen voor ondersteuning, bijvoorbeeld een subsidie of investering."

"Daarnaast focust Toerisme Vlaanderen op pilootprojecten. Dat zijn projecten die we zelf opzetten en financieren, bij voorkeur op erfgoedsites die we in eigendom hebben: het Rubenskasteel in Elewijt, de Brugse

Sint-Godelieveabdij, de kastelen van Poeke en Leut...”

“Zowel pluktuinen als pilootprojecten hebben een voorbeeldfunctie als het aankomt op toegankelijkheid. Bij allebei zorgen we voor intensieve coaching door experts en ervaringsdeskundigen. En we streven naar een volledig toegankelijke keten. Niet alleen op het vlak van de beleving zelf dus, maar ook qua logies, restaurants en cafés, verplaatsingen, zorg...”

Open vragen

“Natuurlijk is er de voorbije twintig jaar al een hele weg afgelegd. Musea zijn rolstoeltoegankelijk geworden en zetten nu volop in op een inclusieve kunstbeleving: ze ontwikkelen bijvoorbeeld audiodescripties voor blinde bezoekers, of houden rondleidingen op rustige



niet homogeen. Een beperking kan motorisch, visueel, auditief, mentaal of psychisch zijn. Sommige mensen hebben alleen infrastructuurproblemen nodig, andere kunnen niet zonder ondersteunende zorg. Leeftijd en reiservaring verschillen... De juiste dienstverlening bieden kan alleen als je weet wat de noden en verwachtingen van je klanten zijn.”

"De voorbije twintig jaar is er al een hele weg afgelegd. Maar er leven nog altijd veel vragen in de toeristische wereld"

momenten voor mensen die weinig prikkels verdragen. Steeds meer logies zijn aangepast voor rolstoelgebruikers, en ook op het vlak van onthaal en dienstverlening hebben heel wat toeristische aanbieders intussen goed begrepen wat een inclusieve aanpak inhoudt.”

“Maar zelfs na 20 jaar leven er nog veel vragen in de toeristische wereld: hoe werk je concreet aan toegankelijkheid, hoe bereik je de doelgroep, hoe zorg je voor een goede mix van bezoekers... Bovendien is de doelgroep

“Aanbieders zullen zelden weigeren om hun aanbod of dienstverlening toegankelijker te maken, maar vaak ontbreekt het aan inzicht in het waarom en hoe. Inzetten op inspirerende voorbeelden, een aantrekkelijk vormingsaanbod, sensibilisering, informatietools, coaching en begeleiding: het blijft dus voorlopig op de to-do-lijst van Toerisme Vlaanderen staan. Want bewustwording en inzicht vormen de basis voor een toegankelijke vakantieketen.”

We blijven inzetten op samenwerking met andere beleidsdomeinen

“Wees scherp in je analyse, maar zacht in je oordeel”

Een **toegankelijke vakantieketen** maken is niet evident. Zelfs als de hele toeristische sector mee zou werken, blijven er altijd schakels over die onder andere beleidsdomeinen vallen: zorg, cultuur, natuur, erfgoed... Het zal er dus op aankomen mensen uit **verschillende beleidsdomeinen** samen te brengen om aan toegankelijkheid te werken. **Wendy Metten**, algemeen directeur van Inter, het Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid, legt uit hoe haar organisatie dat aanpakt.

Wendy: “Toegankelijkheid gaat om mensen. Om ons hele leven – niet om één deeltje ervan. Stel dat je als rolstoelgebruiker de bus neemt om naar een tentoonstelling te gaan kijken. Dat is één ervaring, maar je komt wel in aanraking met minstens drie verschillende beleidsdomeinen: de publieke ruimte, openbaar vervoer en cultuur. Als er op één domein iets hapert aan de toegankelijkheid, valt je hele ervaring in het water. Daarom willen we de schotten tussen die domeinen wegnemen, mensen bij elkaar brengen en samen aan oplossingen werken. We hebben daarvoor een charter ontwikkeld, dat momenteel specifiek gericht is op de gemeenten. Als die het ondertekenen, engageren ze zich om hun toeganke-

lijkheid structureel te verbeteren.”

“We hebben een hele methodiek uitgewerkt voor het charter. De eerste stap is altijd zelfevaluatie. We zetten ambtenaren, politici, adviesraden en dergelijke meer rond de tafel. De bedoeling is dat ze zelf nagaan hoe het met hun toegankelijkheidsbeleid gesteld is. Wij van Inter begeleiden hen – we hebben daarvoor een stappenplan. We gaan bijvoorbeeld samen na wie het leiderschap heeft en wie bij het project betrokken moet zijn, van de burgemeester tot mensen met een beperking zelf. We stellen ook de vraag welke instrumenten er beschikbaar zijn om aan toegankelijkheid te werken en welke processen er onder de loep moeten worden

genomen. Na die analyse bepaalt de gemeente haar toegankelijkheidsambities en wordt er een heel concreet actieplan opgesteld.”

“Zoals gezegd: wij begeleiden. Wat we heel expliciet níét doen, is zeggen hoe ver de ambities moeten reiken. Dat beslist de gemeente zelf. Maar ik vind wel dat we aan het eind van de rit mogen aangeven of er nog ruimte is om verder te groeien. Op die manier blijven we sensibiliseren en tillen we de toegankelijkheid in de gemeenten net dat niveautje hoger.”

Rode pen

“We zijn met het charter al vier jaar bezig op lokaal niveau, en we zouden nu graag uitbreiden naar het Vlaamse niveau. Maar het zal zeker complexer zijn dan bij de gemeenten. Lokaal kan je echt wel iedereen rond de tafel brengen, op Vlaams niveau is dat niet evident. Uiteraard is het belangrijk dat de leidende ambtenaren ons steunen, maar we moeten ook de mensen op het terrein bereiken, die mee hun schouders onder de uitvoering zetten.”

“Bart Somers, Vlaams minister van Inburgering en Gelijke Kansen, heeft nu een horizontaal beleidsplan klaar – gespreid over verschillende domeinen, dus. Het heet ‘Samenleven’ en streeft naar meer toegankelijkheid en inclusie van mensen met een

beperking. Ook de concrete plannen van de andere leden van de Vlaamse regering staan in het plan vermeld. Daar is natuurlijk een traject aan voorafgegaan, mensen zijn bevroegd, hebben samen rond de tafel gezeten... Nu kunnen we een stapje verder zetten en voor de uitvoering echt gaan samenwerken, zonder schotten – lokaal, provinciaal, regionaal en federaal. We zien veel bewegen op Vlaams niveau, en dat stemt hoopvol.”

“Natuurlijk, als je met meerdere partners en organisaties aan toegankelijkheid werkt, bestaat de kans dat het werkveld versnipperd. Dat leidt tot onduidelijkheid. Bij gebruikers, maar ook bij architecten en beleidsmakers. Daarom moet Inter zijn spilfunctie blijven uitspelen. We kunnen een houvast bieden voor een samenhangend beleid dat op z'n minst overeenstemt met de Vlaamse ambities. Ik weet dat we vroeger nogal gemakkelijk gezien werden als de organisatie met de rode pen, maar ik denk dat we nu meer erkend worden als partner voor iedereen die aan toegankelijkheid werkt. Met het charter hebben we volgens mij heel mooi bewezen dat we niet alleen maar adviezen geven over oplossingen in projecten en dossiers, maar ook over de weg erheen. En die weg begint altijd met bewustwording en sensibilisering over het belang van toegankelijkheid – voor iedereen.”

Hefboom

Vlaanderen heeft sinds 1 maart 2010 een stedenbouwkundige verordening inzake toegankelijkheid: een instrument om, over de verschillende beleidsdomeinen heen, toegankelijke infrastructuur te realiseren. De verordening bepaalt de vereisten waaraan nieuwbouw en verbouwingen moeten voldoen, en geeft Inter de exclusieve opdracht om toegankelijkheidsadviezen te verstrekken. Bouwheren, architecten en medewerkers van steden en gemeenten kunnen bij Inter terecht om hun project te laten begeleiden of hun plannen te laten aftoetsen aan de Vlaamse regelgeving. Na acht jaar werking besloten de ministers van Gelijke Kansen en van Omgeving de verordening te evalueren. Inter organiseerde daarvoor bevestigingen en focusgesprekken bij gebruikers, omgevingsambtenaren, architecten en vertegenwoordigers van onder meer

de toeristische sector. Het rapport was klaar in februari 2019 en bevatte zes aanbevelingen. Over de regelgeving zelf, maar ook over de noodzaak om kennis beschikbaar te stellen en toegankelijkheid positief te waarderen.

Wendy: “Ik weet dat we met de toegankelijkheidsverordening Vlaanderen niet helemaal toegankelijk zullen maken, maar het is wel een hefboom om dingen gedaan te krijgen. Vooral als in de wetgeving zou worden opgenomen dat Inter – en dus ook de aandacht voor toegankelijkheid – eerder aan bod moet komen in het proces. Nu is dat vaak pas wanneer de bouwheer de omgevingsaanvraag indient. We kunnen dan eigenlijk alleen nog het advies geven: ‘gunstig’, ‘ongunstig’ of ‘gunstig onder voorwaarden’. En dat vinden we niet zo klantgericht. We denken liever conceptueel mee na over een toegankelijk en gebruiksvriendelijk ontwerp.”

“Als we eerder ingeschakeld worden, kunnen we ook beter uitleggen waarom ingrepen nodig zijn en meer draagvlak creëren voor toegankelijkheid. Omgekeerd krijgen opdrachtgevers meer tijd om na te denken over hoe ze hun plannen kunnen realiseren in overeenstemming met de toegankelijkheidsvereisten. Want die zijn voor hen evengoed een meerwaarde.”

Scherp en zacht

“We merken vaak dat het geen onwil is als er problemen zijn met de toegankelijkheid van een gebouw, eerder een gebrek aan kennis en ervaring. Daarom is een van onze



aanbevelingen: zet in op een kenniscontinuüm. Zorg dat er in alle fasen van het project voldoende informatie en knowhow beschikbaar is: van vóór de architect aan het ontwerp begint tot en met de ingebruikname.”

“Een andere aanbeveling is dat we moeten proberen het bestaande patrimonium toegankelijker te maken. Nu kunnen we toegankelijkheidsingrepen alleen maar afdwingen wanneer er gebouwd of gerenoveerd wordt. We moeten dus nagaan waar de toegankelijkheid niet voldoet en uitzoeken wat we daaraan kunnen doen. Een van mijn favoriete citaten is: ‘Wees scherp in je analyse, maar zacht in je oordeel.’ We moeten zeggen waar het op staat, maar tegelijk ook oog hebben voor de realiteit. Alles in een vingerknip toegankelijk maken gaat niet: je hebt altijd technische uitdagingen en budgettaire beperkingen. Maar je moet wel de ambitie hebben om er stap voor stap echt iets aan te doen.”

Samen sterk

“Het is een zegen als je met succesvolle praktijkvoorbeelden naar buiten kan komen. Projecten waarvan je tegen mensen kan zeggen: ga daar eens kijken hoe ze het aangepakt hebben, en hoe goed dat gelukt is. En heel vaak verwijzen we dan naar Toerisme Vlaanderen.”

“Ik denk dat we de voorbije twintig jaar

samen getoond hebben hoe productief een samenwerking kan zijn als iedereen uitgaat van zijn expertise en vaardigheid. Toerisme Vlaanderen weet hoe toerisme werkt, en hoe je Vlaanderen aantrekkelijk en toegankelijk maakt voor toeristen met en zonder beperking. En Inter heeft de kennis om die toegankelijkheid mee te helpen realiseren. We zijn twintig jaar geleden samen begonnen, als pioniers eigenlijk, en we zijn samen gegroeid. En we blijven ons ontwikkelen en elkaar vinden.”

“De Toegankelijk Vlaanderen-databank (Toevla) is een goed voorbeeld. Bij de opstart in 2002 waren wij projectleider en Toerisme Vlaanderen een actieve partner. De bedoeling was om alle toegankelijkheidsinformatie op één plaats samen te brengen en doorzoekbaar te maken. We hebben sindsdien rond de 1600 toeristische sites doorgelicht. Daardoor is er nu voor toeristen een heel brede waaier van betrouwbare toegankelijkheidsinfo beschikbaar. Op basis van een grondige evaluatie van Toevla werken we nu met het Agentschap Binnenlands Bestuur aan een nieuw idee: de Toegankelijkheidswijzer. Dat zijn uitklapbare blokjes met toegankelijkheidsinformatie die uitbaters kunnen integreren op hun eigen website. Je ziet het: de samenwerking blijft productief. En de vernieuwing stopt nooit.”





We blijven ons inzetten voor vakantie met zorg

“Mee nadenken over concrete oplossingen: daar zijn we sterk in”

Toegankelijkheid is een onmisbaar onderdeel van de vakantieketen, maar sommige reizigers hebben **behoefte aan extra zorg**. Toerisme Vlaanderen blijft hen daar ook in de toekomst bij ondersteunen en gaat daarvoor intenser samenwerken met het netwerk van **Iedereen Verdient Vakantie**. Dat moet leiden tot een nog **breder en diverser aanbod**.

In 2001 werd in de schoot van Toerisme Vlaanderen het Steunpunt Vakantieparticipatie opgericht. Later veranderde de naam in Iedereen Verdient Vakantie. De naam is meteen de belangrijkste doelstelling: ervoor zorgen dat elke Vlaming met vakantie kan, ook als hij of zij financieel kwetsbaar is. Intussen is Iedereen Verdient Vakantie uitgegroeid tot een samenwerkingsverband met 600 toeristische ondernemers en ruim 2000 sociale organisaties. Toerisme Vlaanderen is een van die partners, en speelt binnen het netwerk ook een verbindende en faciliterende rol.

De inzichten uit een participatief traject over de toekomst van het sociaal toerisme vonden in 2018 hun neerslag in een nieuw decreet. Dat decreet breidde de opdracht van Iedereen Verdient Vakantie uit. Voortaan moet het niet alleen financiële, maar ook andere drempels wegwerken die mensen tegenhouden om met vakantie te gaan: een beperking of chronische ziekte, hun leeftijd of herkomst...

Het nieuwe decreet nodigt alle toeristische aanbieders uit om tot het netwerk toe te treden. Tegenwoordig kan iedere aanbieder die zich inspant om drempels weg te werken lid worden – dus ook bijvoorbeeld logies die geen sociale korting geven, maar wel een A-toegankelijkheidslabel hebben.

Straffe koffie

Flora Joossens en Jeroen Marijsse zijn thema-expert Iedereen Verdient Vakantie bij Toerisme Vlaanderen. Zij lichten de toekomstplannen toe.

Jeroen: “Omdat de opdracht van Iedereen Verdient Vakantie is verruimd, willen we eerst het aanbod doorlichten: wie zit er al in het netwerk, en waar zijn er nog blinde vlekken? We gaan heel gericht zoeken: welke organisaties van mensen met een beperking of een chronische ziekte bereiken we en welke niet? En wat kunnen we doen om die gaten te vullen?”

Flora: “We willen onze partners ook de kans bieden om samen nieuwe dingen te realiseren – co-creatie noemen we dat. Daarvoor zetten we innovatieve tools in. Zoals ‘Straffe koffie, sterke



stories’: een reeks rondetafelgesprekken waarin vakantiegangers, vakantiemakers en sociale organisaties zich samen buigen over terugkerende vragen en problemen. Die kruisbestuiving is heel erg waardevol, merken we. Uitbaters van zorgvakantieverblijven hebben bijvoorbeeld vaak een welzijnsachtergrond en zijn niet altijd op de hoogte van de ontwikkelingen in de toeristische sector. In die rondetafelgesprekken, en ook in de lerende netwerken die we opzetten, kunnen ze daarover ervaringen uitwisselen.”

Jeroen: “Daar zijn we sterk in bij Iedereen Verdient Vakantie: mensen en organisaties samenbrengen, vragen stellen en mee nadenken over oplossingen.”

“De voorbije twintig jaar is er heel veel bereikt, maar de doelgroep kent het aanbod helaas nog te weinig. Daarom gaan we het netwerk de komende jaren verder verdichten. Reizigers met een beperking zoeken in eerste instantie informatie via reguliere toeristische kanalen. Daar blijven we op inzetten, maar we willen ook sociale organisaties van en voor mensen met een beperking aanspreken, revalidatiecentra, huisdokters, kinesisten... We gaan hen beter informeren over het aanbod van vakantie met zorg, zodat zij die informatie kunnen doorgeven aan hun leden of patiënten.”

Vakantieschakel

Binnen Iedereen Verdient Vakantie bestaat

sinds 2016 het digitale platform Vakantieschakel (www.vakantieschakel.be). Mensen die tegen niet-financiële drempels aanlopen, kunnen daar terecht met concrete vragen over hun reisvoorbereiding. Hoe weet ik of een bestemming autisme-vriendelijk is? Waar vind ik een buddy om samen met mij op reis te gaan? Kan ik een lift krijgen van het station naar mijn vakantieadres? Een medewerker bekijkt de vraag en mailt of belt de vragensteller. Is de vraag dan nog niet beantwoord, dan wordt ze verder verspreid binnen het netwerk van Iedereen Verdient Vakantie. Vakantieschakel is dus meer dan een anoniem internetplatform: achter de schermen zoeken de medewerkers actief mee naar oplossingen.

Flora: “In coronatijden hebben we iets interessants gezien: we kregen niet veel

vragen van gebruikers, maar uitbaters gingen Vakantieschakel wel gebruiken om hun aanbod beter bekend te maken. Na corona willen we dat nog versterken. Dat kan een kanaal worden om bezoekers met een beperking te bereiken en er tegelijk voor te zorgen dat het engagement van uitbaters concreet wordt.

“In de komende jaren willen we ook onderzoeken of we de dienstverlening van Vakantieschakel kunnen uitbreiden naar buitenlandse bezoekers. Zij lopen nog meer tegen praktische problemen aan als ze naar Vlaanderen willen reizen: ze zijn niet vertrouwd met hoe het openbaar vervoer hier is georganiseerd, ze weten niet hoe ze hulpmiddelen of verzorging moeten regelen... We zijn benieuwd naar de uitdagingen die het onderzoek in kaart brengt!”



Naar een one-stop shop voor vakantie met zorg

Mensen die op vakantie zorg nodig hebben, zijn daar nu nog vaak veel tijd en moeite mee kwijt. Ze moeten vervoer regelen, hulpmiddelen als een tillift of een aangepast bed, verzorging door een verpleegkundige of kinesist, misschien zelfs een buddy... Al te dikwijls moeten ze voor elk van die dingen een aparte instantie aanspreken. Er is behoefte aan een one-stop shop: één instantie die zowel het vakantiegedeelte (toegankelijk verblijf, vervoer, excursies...) als de zorgomkadering (hulpmiddelen, medische verzorging, begeleiding) voor haar rekening neemt. Dat zou de reisvoorbereiding voor mensen met een zorgnood een stuk eenvoudiger maken, en zo een grote vakantiedrempel wegwerken.

Hier is mogelijk een rol weggelegd voor de Rap-op-stap-kantoren. Het gaat om een netwerk van honderden kantoren over heel Vlaanderen – op termijn is het de bedoeling om er in elke gemeente één te hebben. Vaak zijn ze verbonden aan sociale organisaties, zoals het OCMW. Ze zijn ooit opgericht om mensen in armoede te ondersteunen bij hun reisvoorbereiding, maar Toerisme Vlaanderen onderzoekt nu of ze ook mensen met een zorgnood kunnen helpen. Ze zouden daarvoor ook een nieuwe naam krijgen: Rap-op-stap-plus.

Jeroen Marijsse: “De Rap-op-stap-medewerkers zullen nieuwe skills moeten leren, maar op het terrein wordt daar nu al volop mee geëxperimenteerd. Een voorbeeld: Toerisme Oost-Vlaanderen en Oranje, een vzw die mensen met een beperking helpt bij hun reisvoorbereiding, hebben samen een testproject ingediend om Rap-op-Stop-plus uit te rollen in de provincie. We gaan nu kijken hoe dat loopt, en hoe dat beantwoordt aan de vraag naar zo’n one-stop-shop voor vakantie met zorg. In een volgende fase willen we nagaan wat er nodig is om Rap-op-Stop-plus beschikbaar te maken in heel Vlaanderen. Echt tof om dat te zien groeien.”



We blijven ons toegankelijke aanbod actief promoten

“We spreken mensen aan op hun passie, niet op hun beperking”

De voorbije twintig jaar is er heel veel verwezenlijkt op het vlak van toegankelijk toerisme, maar helaas is dat wat onderbelicht gebleven. Een van de uitdagingen van Toerisme Vlaanderen is nu om dat **grote en groeiende aanbod beter bekend te maken** in binnen- en buitenland. Dat doet het via de **Marketing Plus-aanpak**, die als doelstelling heeft Vlaanderen te promoten als **inclusieve en duurzame bestemming**.

In België zelf is toeristische promotie in handen van de regio's, de provincies en de steden en gemeenten. In het buitenland zorgt Toerisme Vlaanderen voor de promotie van Vlaanderen als reisbestemming. Het marketingteam concentreert zich daarvoor op vijf centrale thema's, 'Vlaanderen natuurlijk', 'Erfgoedbeleving', 'Culinair', 'Vlaanderen fietsland' en 'Congressen en events'.

De promotieacties richten zich op internationale bezoekers die een verwantschap voelen met één of meer van die thema's. Toerisme Vlaanderen onderscheidt twee groepen. **Fanatics** zijn zo gebeten door hun passie dat het de doorslaggevende factor is om een reis te ondernemen. Denk bijvoorbeeld aan kunstliefhebbers die naar Vlaanderen komen om unieke werken als het Lam Gods te gaan bekijken. Of amateurwielrenners uit de hele wereld die hierheen reizen om het traject van de Ronde van Vlaanderen af te leggen.

De tweede groep, de **Lovers**, voelen een voorliefde voor een thema, maar zullen ook andere overwegingen in acht nemen als ze een reis plannen. Ze zoeken bijvoorbeeld een bestemming waar het hele gezin aan zijn trekken komt, maar laten zich door de lovende reviews over het nieuwe bezoekerscentrum rond het Lam Gods overtuigen om te kiezen voor Vlaanderen. Lynn Dauwe en Katrien Timmermans van het marketingteam lichten toe hoe Toerisme Vlaanderen beide groepen benadert.



Lynn: “We starten altijd vanuit je voorliefde voor een van onze thema’s. Er zijn dus geen aparte acties voor specifieke doelgroepen als jongeren, gezinnen of mensen met een beperking. Als een rolstoelgebruiker bijvoorbeeld supergepassioneerd is door fietsen, dan spreken we haar of hem op dat thema aan, en niet op haar of zijn beperking. Maar natuurlijk zullen we binnen die thema’s de doelgroepen wel via de juiste kanalen en op de correcte manier benaderen. Stel dat we merken: dit is toch meer een jong publiek... Ja, dan kunnen we hen misschien beter bereiken met een TikTok dan met een artikel in de krant.”

Katrien: “We gaan ervan uit dat je specifieke communities hebt, gebaseerd op die

voorliefdes. En die spreken een bepaalde taal, hebben bepaalde gevoeligheden en plekken waar ze elkaar ontmoeten, digitaal en in levenden lijve. Wij moeten ervoor zorgen dat we die taal spreken en die plekken kennen.”

“Ook mensen met een beperking hebben die kanalen. Mond-aan-mond-aanbevelingen spelen een grote rol, want betrouwbare en bevattelijke toegankelijkheidsinfo is heel belangrijk voor hen. Ze willen er absoluut zeker van zijn dat hun hotel of B&B bijvoorbeeld rolstoeltoegankelijk is, of dat ze ter plekke gespecialiseerde fietsen kunnen huren voor hun fietsvakantie. Als ze die informatie niet hebben, zullen ze de knoop niet doorhakken, en niet voor onze bestemming kiezen. Dus willen we er bij Toerisme

Vlaanderen voor zorgen dat ze die informatie makkelijk kunnen vinden via de reguliere kanalen: websites van toeristische overheden, logiesuitbaters, musea, attracties, boekingskantoren... Op die manier hoeven mensen met een beperking geen extra zoekwerk te doen in aparte databanken. Om dat doel te bereiken, maken we gebruik van nieuwe technologie.”

“Een opendataplatform is daarbij onmisbaar. Open data kan je makkelijk invoegen in andere databanken en applicaties. Het idee is dat onze partners – ondernemers, provincies, regio’s... – uit dat platform toegankelijkheidsgegevens halen en verwerken in hun eigen websites, brochures, apps enzovoort. We kunnen zelfs grote platforms als Booking.com of Airbnb mee proberen te krijgen. ‘Hey, wij hebben hier al die info klaar. Zouden jullie die niet willen gebruiken? Het is ook goed voor jullie, want je bereikt er meer klanten mee.’”

“Zelf zouden we de data via een website zo goed mogelijk doorzoekbaar willen maken, op maat van de eigen noden van bezoekers. Je zou dan kunnen filteren op je interesse – erfgoed, natuur... – en vervolgens kunnen ingeven dat je bijvoorbeeld slechtziend bent. Als je inclusief denkt, is dat ook het mooiste, hè: je vertrekt niet vanuit een beperking, maar vanuit passie. En je helpt zo meer mensen dan je denkt. Een voorbeeldje: sommige oudere mensen met gehoorproblemen vinden van zichzelf niet

dat ze een beperking hebben. Maar als ze de filter ‘slechthorend’ zien staan, zullen ze er misschien toch stiekem eens op klikken. Het is goed dat we hun stapsgewijs die info op maat kunnen aanbieden.”

“We willen ook verder uitzoeken welke technologische mogelijkheden er bestaan om gepersonaliseerde toegankelijkheidsinformatie op te vragen. We denken bijvoorbeeld aan een app waarin je het type en de afmetingen van je rolstoel intikt, en die jou dan een lijst geeft van logies waar je probleemloos kan verblijven. Dat kan het aanbod wellicht enorm verruimen, want niet iedere rolstoelgebruiker heeft logies met een A- of A+-toegankelijkheidslabel nodig.”

Toegankelijke boodschap

Lynn: “Marketing gaat altijd over het creëren van meerwaarde. Vroeger lag de nadruk



Lynn Dauwe

sterk op economische meerwaarde. Met de nieuwe Reizen naar Morgen-visie willen we breder gaan, en meerwaarde creëren voor de organisatie, de bezoeker, de gemeenschap... – iedereen die van ver of van dicht bij toerisme betrokken is. En iedereen betekent echt iederéén. Inclusiviteit is dus een belangrijke waarde die we willen uitdragen. Die moet in al onze campagnes en acties zitten. En dat gaat niet alleen over de informatie die we meegeven, maar ook hoe we die verpakken. We denken bijvoorbeeld aan ondertiteling of

gebarentaal bij filmpjes, of dat iemand met een visuele beperking een audiodescriptie meekrijgt.”

Katrien: “We zijn op dit moment aan het nadenken over onze inhoudelijke strategie, en dat zijn zeker zaken die daarin moeten zitten. Als we zeggen dat we inclusief willen zijn, dan moeten onze boodschappen ook voor iedereen toegankelijk zijn. Alleen zo creëren we een gastvrije bestemming, waar iedereen welkom is.”



Katrien Timmermans







We blijven samenwerken over de grenzen heen

“Samen uitkijken naar een toegankelijke toekomst voor álle toeristen”

Reizen naar Morgen: **iedereen aan boord**

Vlaanderen is beetje bij beetje een **vakantieland voor iedereen** geworden. Dat trok al vrij vroeg de aandacht van andere toeristische regio's en denkers rond toegankelijk toerisme. Van Egypte tot Scandinavië, van Canada over Zuid-Korea tot Australië: uit de hele wereld kwamen uitnodigingen om onze **aanpak te delen** of kregen we **enthousiaste bezoekers** over de vloer. Geroutineerde reizigers en bloggers met een beperking raden Vlaanderen nu aan als een **verborgen parel**, een **verrassende bestemming** buiten de overbereisde klassiekers.

Binnen die internationale platformen wil Toerisme Vlaanderen een actieve rol blijven spelen. Zo kunnen we onze reputatie als inclusieve en duurzame bestemming onder de aandacht houden, en via partners wereldwijd onze boodschap delen met mensen met een beperking. Tegelijk proberen we zelf ook te leren uit goede voorbeelden uit de rest van de wereld.

Een van die internationale platformen is ENAT (European Network for Accessible Tourism). Toeristische overheden van bestemmingen binnen en buiten Europa wisselen er ervaringen uit. Toerisme Vlaanderen is een actief lid sinds 2008. Managing director Ivor Ambrose feliciteert Toerisme Vlaanderen.



“Al twintig jaar lang is Toerisme Vlaanderen een belangrijke voorvechter van toegankelijk toerisme. Met hun pionierswerk hebben ze het pad uitgezet voor andere organisaties. Al in het jaar 1999 lijkten ze in een brochure gedetailleerde toegankelijkheidsinformatie op over meer dan 100 hotels in Vlaanderen, zodat bezoekers met toegankelijkheidsvereisten een helder beeld kregen van de voorzieningen die ze er zouden aantreffen. Met hun aandacht voor detail en hun methodische aanpak hebben ze de standaard vastgelegd waartegen veel andere projecten rond toegankelijkheidsinformatie afgemeten zouden worden.”

“Tal van verwezenlijkingen op het gebied van toegankelijkheid en inclusie – bijvoorbeeld het project ‘100 jaar Grote Oorlog’ - getuigen van de kwaliteitsvolle werking van Toerisme Vlaanderen en van de sterke banden die ze gesmeed hebben met partners uit de toeristische sector.”

“Sinds de stichting van ENAT in 2008 is Toerisme Vlaanderen een trouwe partner, steunpilaar en gids, zowel voor onze organisatie zelf als voor onze leden. Het inspireert ons en moedigt ons aan. We zijn blij dat we Toerisme Vlaanderen tot onze trouwe collega's en vrienden mogen rekenen, en we kijken samen uit naar een mooie, toegankelijke toekomst voor alle toeristen en voor de hele sector.”

Toegankelijkheid en toeristische trends

In 2021 stelde trendwatcher Herman Konings in opdracht van Toerisme Vlaanderen het Trendrapport Toerisme en Maatschappelijke Veranderingen samen. Daarin gaat hij na hoe 10 grote en 30 kleinere maatschappelijke tendensen de toeristische sector zullen veranderen – soms zijdelings, soms fundamenteel. De coronapandemie heeft dat alleen maar urgenter gemaakt. En enkele van die trends zullen ongetwijfeld ook invloed hebben op de manier waarop we kijken naar toegankelijkheid. Dat vertelt Pieter Ghijssels van Toerisme Vlaanderen.

Pieter: “Een van die trends is **smart life**: de opkomst van slimme technologieën die ons leven makkelijker en comfortabeler maken. Dankzij smartphones, tablets en wearables zal het onderscheid tussen ‘gewone’ gebruiksvoorwerpen en ‘speciale’ hulpmiddelen meer en meer vervagen. Informatie is er steeds meer op maat, waardoor je ook makkelijker toegankelijkheidsinformatie meekrijgt die voor jou relevant is. Voor mensen met een leesbeperking opent dat nu al interessante perspectieven. In de toekomst zullen slimme technologieën ervoor zorgen

dat er nog meer hindernissen verdwijnen. Daar staat tegenover dat sommige mensen de technologische ontwikkelingen moeilijk zullen kunnen volgen: zij worden digibeten.”

“Een andere trend is mobiliteit, en dan meer bepaald **naadloze mobiliteit**. Dat houdt in dat je makkelijk van het ene voersmiddel op het andere kan overstappen, al dan niet gepland. Je reserveert en betaalt via een app. Reizen wordt veel aantrekkelijker als de verbinding tussen goed toegankelijke plekken voor iedereen vlot verloopt. Tegelijk roept deze trend interessante vragen op. Hoe belangrijk is het bijvoorbeeld nog om goed te kunnen zien als we overschakelen op zelfrijdende auto’s?”

“Ook de manier waarop we naar onszelf en de anderen kijken is volop aan het verschuiven. Zo is de acceptatie van **diversiteit** een onmiskenbare maatschappelijke trend. Veronderstellingen op basis van een eerste indruk of een eenzijdig beeld kunnen steeds minder op begrip rekenen. Wie mensen niet ernstig neemt of over het hoofd ziet omdat ze buiten het klassieke verwachtingspatroon vallen, mag geïrriteerde of zelfs boze reacties verwachten. Dat heeft ook gevolgen voor toeristische aanbieders die gasten met een

bepanking ontvangen. Een passieve, afwach-
tende houding volstaat niet langer: probeer
jezelf bewust voor te bereiden en actief in te
spelen op wat je gasten verwachten.”

“Een trend die daarmee samenhangt, is
(hyper)individualisering. Mensen laten zich
steeds minder in hokjes stoppen – of beter
gezegd: ze kiezen zelf of en wanneer ze
willen worden gezien als lid van welke groep.
Een citaat uit het trendrapport over de
LGBTQ+-gemeenschap gaat evengoed op voor
mensen met een beperking: ‘Sommigen willen
er gewoon zeker van zijn dat ze op hun be-
stemming welkom zijn en gerespecteerd wor-
den. Anderen willen dan weer een beleving
die specifiek op hun groep gericht is.’”

**“Sommigen willen er gewoon zeker van zijn dat ze op hun
bestemming welkom zijn en gerespecteerd worden. Anderen willen
dan weer een beleving die specifiek op hun groep gericht is”**

“Voor de toeristische sector komt het erop
aan om die gevoeligheden juist in te schat-
ten. Dat doe je door geen gestandaardiseer-
de one size fits all-diensten aan te bieden,
maar bijvoorbeeld het toegankelijk aanbod
zowel via gerichte selecties als via algemene
kanalen voor te stellen. Mensen met toegan-
kelijkheidsvragen maken deel uit van allerlei
groepen, op basis van hun interesses, gezins-
samenstelling, levensstijl, status, professione-
le activiteiten... Info over de toegankelijkheid

van een bestemming moet beschikbaar zijn
binnen die context, maar evengoed via ka-
nalen die gericht inspelen op de persoonlijke
toegankelijkheidsvereisten.”

“**Veiligheid** is een andere belangrijke
trend. Het is een basisbehoefte: we willen
beschermd worden tegen wat ons zou
kunnen schaden. Dat geldt eens te meer voor
mensen met een beperking, zeker wanneer
ze op vakantie terechtkomen in een on-
bekende omgeving die niet altijd rekening
houdt met hun noden en wensen. Daarnaast
hebben we ons tijdens de coronapandemie
allemaal extra kwetsbaar gevoeld. Zoals
Herman Konings het uitdrukt in het rapport:
‘Ook voor de toeristische sector zal het be-

langrijk zijn om het vertrouwen van klanten
te winnen en te behouden.”

“Dat brengt ons bij een volgende trend:
de vraag naar **transparantie**. Om nog eens
uit het rapport te citeren: Toeristen willen
zich veilig en beschermd voelen en vragen
dus steeds meer transparantie over alle
aspecten van hun reis.’ Consumenten en
gasten stellen veel meer vragen dan vroeger:
over de ingrediënten in het eten, over de
herkomst van producten... Toeristische on-

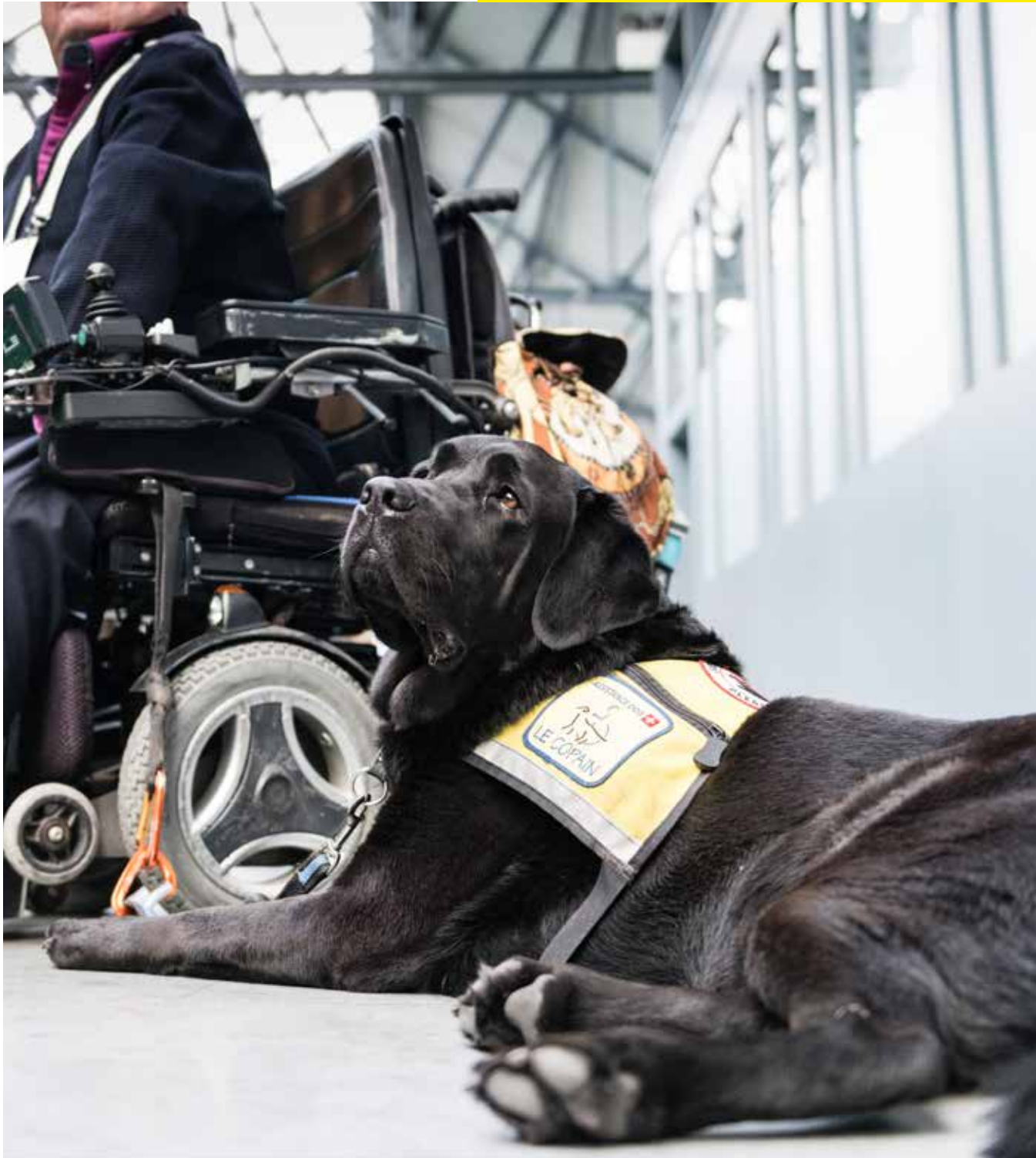
dernemers hebben er belang bij om daarop in te spelen en veelgestelde vragen, onder meer over toegankelijkheid, te beantwoorden waar iedereen ze makkelijk kan raadplegen. En de antwoorden moeten duidelijk, volledig en correct zijn.”

“Een andere belangrijke trend is **privacy**. Wie leeft met een beperking, moet zich vaak noodgedwongen als zodanig bekendmaken en om hulp vragen. In binnen- en buitenland gaan steeds meer stemmen op dat zoiets niet langer de norm mag zijn. De roep naar autonomie is dus vooral een roep naar privacy. Er is al heel wat nuttige informatie in brochures gegoten, zodat mensen niet meer naar een helpdesk moeten bellen of mailen met soms

intieme vragen. In de toekomst zullen ze nog meer kunnen werken met gepersonaliseerde zoekopdrachten en selecties van tips.”

“En dan is er nog een laatste relevante trend: de **sociale economie**. Dat is de verzamelnaam voor ondernemingen die sociale doelstellingen hebben en niet zozeer gericht zijn op winst – bijvoorbeeld door mensen met een beperking in dienst te nemen, of door meer in het algemeen maatschappelijk verantwoord te ondernemen. In de bredere toeristische sector werken er momenteel nog maar weinig mensen met een beperking, maar in de toekomst wordt dat ongetwijfeld een troef, of zelfs een must. En voor de consument is het een meerwaarde.”









“We zijn er nog lang niet”

Ria Decoopman is een spilfiguur in verschillende blindenorganisaties. Ze is ook de drijvende kracht achter Symfoon vzw, een sociaal-culturele beweging die de dialoog tussen ziende en niet-ziende mensen wil bevorderen.



6. Aan de slag!



Natuurpark Het Zwin, Knokke
gezien door de ogen van iemand met kokerzicht

Heeft dit boek je zin doen krijgen om zelf te werken aan de toegankelijkheid van je infokantoor, museum, attractie, organisatie, B&B...? Geweldig! Maar hoe begin je daar eigenlijk aan? Deze zeven tips kunnen je helpen om je parcours uit te stippelen.

7 tips voor een toegankelijk project

1. Neem een kijkje bij de burens

Zoek inspiratie bij soortgelijke organisaties of bedrijven in binnen- en buitenland. Ga na hoe zij hun toegankelijkheidsprojecten hebben aangepakt – en is er eentje bij dat je erg geslaagd vindt, probeer dan een afspraak te maken met de man of vrouw die het project begeleidt. Zo kan je polsen met welke visie zij vertrokken zijn en hoe ze hun dienstverlening en aanbod stapsgewijs uitgewerkt hebben.

Of neem een kijkje op www.toerismevlaanderen.be/inspiratie. Je vindt er tal van inspirerende getuigenissen van ondernemers en bezoekers.

2. Evalueer je huidige aanbod

Het is belangrijk om een goed beeld te krijgen van waar je nu staat: hoe goed is je gebouw, je dienstverlening, je communicatie...

De **fysieke toegankelijkheid** van je gebouw en omgeving kan je laten screenen door Inter, het Vlaamse expertisecentrum voor toegankelijkheid. Zij gaan letterlijk met de meetlat aan de slag om je gebouw af te toetsen aan toegankelijkheidscriteria. De resultaten worden ingevoerd in de Toegankelijk Vlaanderen-databank (Toevla). Daaruit kan je dan een rapport genereren.

Hoe inclusief je **aanbod en je dienstverlening** zijn, kan je evalueren met behulp van 'personae' – fictieve klanten die je zelf creëert: een zwangere vrouw, een oudere man die slecht ter been is, een rolstoelgebruiker, iemand met een visuele, auditieve of verstande-

lijke beperking... Doorloop aan de hand van hun profiel je hele bezoekerscyclus, van het eerste (online) contact tot het moment dat ze je gebouw verlaten. Zo kan je makkelijker je sterktes en zwaktes achterhalen en je prioriteiten formuleren. Meer info over de bezoekerscyclus en 'persona's' vind je op de website van Toerisme Vlaanderen.

Heb je onvoldoende voeling met de noden en wensen van bezoekers met toegankelijkheidsnoden, dan kan je ook **ervaringsdeskundigen met een beperking** uitnodigen om je aanbod uit te testen. Zo weet je meteen uit eerste hand waar je sterktes, zwaktes, kansen en uitdagingen liggen. Klop daarvoor eens aan bij je lokale toegankelijkheidsadviesraad, een woonzorgcentrum of een instelling uit de buurt. Je kan ook te rade gaan bij organisaties voor mensen met een beperking. Geef duidelijk mee wat je verwachtingen zijn (bijvoorbeeld: invullen van een feedbackformulier) en welke onkosten je bedrijf of organisatie kan vergoeden.

3. Zoek intern naar draagvlak

Het is belangrijk dat iedereen in je bedrijf of organisatie de noodzaak en de voordelen van een inclusieve aanpak inziet: de publieksmedewerkers, maar ook de boekhouding, het management, het onderhoudspersoneel... Betrek daarom zoveel mogelijk collega's bij je toegankelijkheidsplannen. Zet bijvoorbeeld een toegankelijkheidswerkgroep op waarin alle diensten vertegenwoordigd zijn, of stel in elke dienst een toegankelijkheidsverantwoordelijke aan. Ook voor kleinere bedrijven of organisaties is het belangrijk dat je op dezelfde golflengte zit als je collega('s).

4. Buig je over je visie en missie

Zelfs als je een kleine B&B uitbaat, is het belangrijk dat je af en toe even stilstaat bij je visie en missie. Wat zijn je doelen? Hoe zie je je toekomst, en welke waarden zijn daar onlosmakelijk mee verbonden? Is inclusiviteit – openstaan voor iedereen – een van die waarden? En hoe wil je dan je zaak inclusiever maken?

In een grotere organisatie kan je een werkgroep samenstellen die zich over zulke vragen buigt.

5. **Betrek experts en ervaringsdeskundigen bij je plannen**

Je hebt plannen voor een **nieuwbouw** of je hebt je infrastructuur doorgelicht en wil **verbouwen**? Dan loont het de moeite om van bij de conceptuele fase Inter te consulteren. Zij kunnen meedenken over hoe je tot een inclusief ontwerp komt, volgens de regels van universeel design. Als je al plannen hebt laten uittekenen door je architect, kan je een advies vragen aan Inter. Hun architecten geven dan aan waar het plan eventueel afwijkt van de toegankelijkheidscriteria en dus aangepast moet worden. Je kan Inter ook vragen om je daarin verder te begeleiden.

Ook de input van ervaringsdeskundigen met een beperking kan heel verrijkend zijn. Zij hebben een specifieke expertise, waarmee ze je kunnen helpen om je project zo inclusief mogelijk uit te werken.

6. **Communiceer doeltreffend**

Je hebt je infrastructuur toegankelijk gemaakt? Of je beschikt over een nagelnieuw toegankelijk aanbod? Laat het de hele wereld weten! Communiceer zowel op je eigen kanalen als die van partners en van organisaties van en voor mensen met een beperking. Ook als je aanbod níét toegankelijk is, vermeld je dat beter op je website en andere infokanalen. Zo vermijd je dat je klanten teleurstelt. Op www.toerismevlaanderen.be/promotie-communicatie-toegankelijkheid lees je hoe je de toegankelijkheid van je toeristische aanbod in de kijker kan plaatsen.

7. **Blijf evalueren**

Ook nadat je toegankelijkheidsproject is afgewerkt, blijf je het best de vinger aan de pols houden. Stel je bezoekers een aantal korte vragen voor ze naar huis gaan, of stuur ze achteraf een tevredenheidvragenlijst per mail. Je kan je gasten ook aanmoedigen om een online review te delen of hun ervaringen neer te pennen in een gastenboek.



Bij Toerisme Vlaanderen denken we graag met je mee.

Neem dus gerust contact met ons Toegankelijkheidsteam op voor advies en ondersteuning.

**www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheid
toegankelijk@toerismevlaanderen.be**

+32 2 504 03 40





“Nieuwe ervaringen delen”

**Paul Esters en Martine Marchal hebben altijd veel gereisd.
Toen bleek dat Paul leed aan jongdementie, wilden ze dat
zoveel mogelijk blijven doen.**





7.

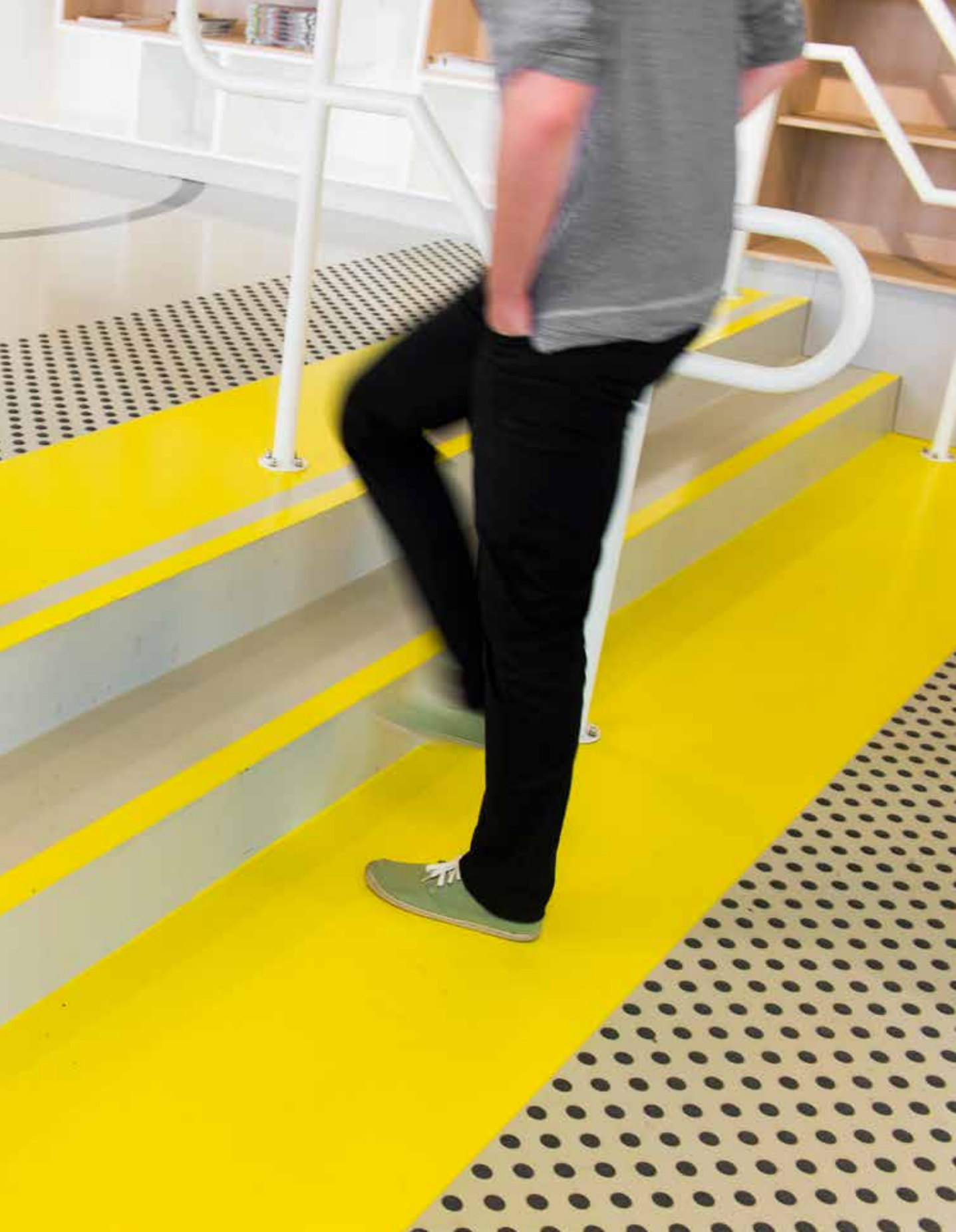
Laat je **helpen** en **inspireren**

- Deze organisaties helpen je op weg 233
- Deze publicaties kunnen je inspireren 235



Sint-Carolus Borromeuskerk Antwerpen,
gezien door de ogen van iemand met kleurenblindheid

Jeuken je handen om je aanbod of je infrastructuur toegankelijk te maken? Gelukkig zijn er heel wat organisaties waar je terecht kan, en publicaties die je kunnen inspireren.



Deze organisaties helpen je op weg

Toerisme Vlaanderen

Als officiële organisatie van de Vlaamse overheid verzorgt Toerisme Vlaanderen de ontwikkeling en buitenlandse promotie van de toeristische bestemming Vlaanderen. Vraag je je af of je plannen en projecten wel toegankelijk genoeg zijn? Het Toegankelijkheidsteam van Toerisme Vlaanderen biedt een luisterend oor. Ze maken je wegwijs in de toegankelijkheidscriteria voor toeristische projecten en verwijzen je door naar organisaties die je kunnen ondersteunen bij de realisatie ervan. Ze kunnen je ook vertellen of je in aanmerking komt voor subsidies om een toegankelijkheidsproject te realiseren.

☎ +32 2 504 03 40

✉ toegankelijk@toerismevlaanderen.be

Inter, Vlaams expertisecentrum voor toegankelijkheid

Inter geeft bouwkundig toegankelijkheidsadvies, maakt evenementen toegankelijk, organiseert vormingen, adviseert overheden en doet onderzoek naar de toegankelijkheidssituatie in Vlaanderen. In opdracht van Toerisme Vlaanderen controleert Inter ter plekke of logies, infokantoren en bezoekerscentra in aanmerking komen voor het Vlaamse toegankelijkheidslabel. Het screent ook musea, attracties, wandel- en fietsroutes en buitenomgevingen, en helpt zo om zoveel mogelijk toegankelijkheidsinformatie in kaart te brengen en publiek beschikbaar te stellen. Tot slot begeleidt Inter ook subsidiëringsprojecten waarbij toegankelijkheid een voorwaarde is.

✉ info@inter.vlaanderen

🌐 <https://www.inter.vlaanderen/>

Specifieke toegankelijkheidsexpertise nodig?

Er bestaan veel organisaties van en voor mensen met een beperking die hun deskundigheid graag met je delen. Hoe ontsluit je je project voor dove en slechthorende mensen? Hoe maak je je website toegankelijk? Hoe kan je een tekst omzetten in braille, of een kwalitatieve audioguide maken voor blinde en slechtziende mensen? Hoe kunnen mensen met autisme zich voorbereiden om van hun bezoek aan jouw attractie een fijne ervaring te maken? Hoe creëer je een veilige omgeving voor mensen met een verstandelijke beperking?

Organisaties als Doof Vlaanderen, AHOSA, Licht en Liefde, de Brailleliga, Toerisme voor autisme, vzw Stan, Expertisecentrum Dementie en zovele meer zetten je graag op de goede weg. Hun gegevens vind je op www.toerismevlaanderen/toegankelijkheid.

Heel wat gemeentes en steden hebben een klankbordgroep van mensen met een beperking. Ook daar kan je aankloppen voor advies van ervaringsdeskundigen. En ook sectororganisaties hebben de voorbije jaren heel wat kennis opgebouwd rond doelgroepgerichte beleving en toegankelijkheid. Denk maar aan FARO, Herita, Horeca Vlaanderen, Vlaamse Jeugdherbergen vzw, Centrum voor Jeugdtoerisme, vzw Riebedebie...

Iedereen Verdient Vakantie

Wil je zorgen wegnemen van vakantiegangers die met drempels geconfronteerd worden? Je toegankelijke infrastructuur of belevingsaanbod meer bekendheid geven bij de doelgroep? Een sociale korting geven aan mensen die het nodig hebben? Word partner van Iedereen Verdient Vakantie. Dat is een netwerk van ongeveer 2.000 sociale en toeristische partners, dat zich inspant om drempels weg te werken en zo van vakantie écht een basisrecht voor iedereen te maken. Iedereen Verdient Vakantie organiseert ook lerende netwerken en Straffe Koffie-bijeenkomsten, waar je ideeën en ervaringen kan uitwisselen met andere partners.

✉ info@iedereenverdientvakantie.be

🌐 <https://www.iedereenverdientvakantie.be/nl/doe-mee>

Laat je **helpen** en **inspireren**

Deze publicaties kunnen je inspireren

Op www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheid vind je heel wat publicaties rond toegankelijkheid in de toeristische sector. Ze bieden inspiratie om je aanbod, dienstverlening en informatie op maat te snijden van mensen met een beperking.

- **‘Toeristische infrastructuur toegankelijk voor iedereen’**
Praktische bundel met richtlijnen om de fysieke toegankelijkheid van je logies, tentoonstelling, restaurant, wandelroute... te verhogen. Alles komt aan bod, van onthaal tot sanitair.
- **‘Maak je toeristische trekpleister voor iedereen de moeite waard. Aanpassingen voor mensen met een visuele of auditieve beperking’**
Bundel met tips om je aanbod toegankelijker te maken voor bezoekers met een visuele of auditieve beperking. De bundel is een aanvulling op ‘Toeristische infrastructuur toegankelijk voor iedereen’.
- **‘Klantvriendelijk onthaal van mensen met een beperking’**
Hoe pak je het aan als iemand met een beperking je zaak binnenkomt? Probeer je meteen te helpen of wacht je tot je wordt aangesproken? En wat doe je beter niet? Een brochure met nuttige tips.
- **‘Thor Central: inspiratie voor een toegankelijke meetinginfrastructuur’**
Thor Central in Genk was in 2020 het eerste business- en eventcenter dat het M-label voor toegankelijke meetinginfrastructuur kreeg. Dit boekje met interviews, foto's en tekst wil andere congresorganisatoren inspireren.

- **‘Toegankelijke meetings en congressen. Een checklist’**
 Checklist voor organisatoren en uitbaters van meetinglocaties die integraal toegankelijke congressen op touw willen zetten. Ontwikkeld in samenwerking met Inter.
- **‘10 tips voor toegankelijke eet- en drinkgelegenheden’**
 Hoe maak je je eet- of drinkgelegenheid beter toegankelijk? Handige fiches met praktische tips, zonder dure of ingrijpende aanpassingen.
- **‘Logies zonder zorgen’**
 Succesvolle voorbeelden uit binnen- en buitenland tonen hoe je zorg kan integreren in het design en de dienstverlening van je logies.
- **‘Hoe zet je jouw vakantieverblijf in de kijker als een verblijf met zorgomkadering?’**
 Wat kan je doe om de juiste gasten aan te trekken, nu en in de toekomst? Ga op zoek naar wat je logies uniek maakt, en bouw aan een sterk merk. Met praktische tips.
- **‘10 tips voor toegankelijke infokantoren en bezoekerscentra’**
 Hoe kunnen infokantoren en bezoekerscentra makkelijk en zonder grote investeringen een meer klantvriendelijke en toegankelijke service aanbieden?
- **‘Tips voor een toegankelijk reisbureau’**
 Hoe ga je als reisprofessional om met reizigers die net iets meer noden en behoeften hebben?
- **‘Overwin corona en verbeter je service in één moeite’**
 Toegankelijkheid in tijden van corona: veiligheidstips voor reisorganisatoren, infokantoren, vervoerdiensten, logies, cafés, restaurants, attracties, activiteiten en gidsen. Een bewerking van een brochure van de World Tourism Organisation van de Verenigde Naties (UNWTO).
- **Bezoekerspublicaties**
 Op de website van Toerisme Vlaanderen staan ook heel wat publicaties die het aanbod voor mensen met een beperking en/of zorgnoden bundelen: twee ‘All in’-brochures met het toegankelijke logiesaanbod, brochures over het toegankelijke aanbod aan de Kust, in de Westhoek en de kunststeden, daguitstappen in heel Vlaanderen...



VOOR TOEGANKELIJKE
KANTOREN EN
DEKERSCENTRA

AANPASSINGEN VOOR BEZOEKERS MET EEN
VISUELE OF AUDITIEVE BEPERKING
TOERISME VLAANDEREN

TOERISME VLAANDEREN

LOGIES
ZONDER
ZORGEN

HOE ZET JE JOUW
VAKANTIEVERBLIJF
IN DE KIJKER ALS
EEN VERBLIJF MET
ZORGOMKADERING?
Zak je het aan

10
TIPS VOOR
TOEGANKELIJKE
EET- EN DRINK-
GELEGENHEDEN

TOERISME VLAANDEREN

TOERISME VLAANDEREN

KLANTVRIENDELIJK
ONTHAAL VAN
MENSEN MET
EEN BEPERKING

TOERISME VLAANDEREN

Toeristische
infrastructuur
TOEGANKELIJK VOOR
IEDEREEN

TOERISME VLAANDEREN

Maak je toeristische
trekpleister voor
iedereen de moeite
waard

Vlaanderen
TOERISME

Vlaanderen
TOERISME

Toegankelijke
meetings
en congressen
Een checklist

Vlaanderen
TOERISME

AANPASSINGEN VOOR BEZOEKERS MET EEN
AUDITIEVE BEPERKING

OVERWIN
ONA EN
E



THOR
CENTRAL

Inspiratie voor
een toegankelijke
meetingsinfrastructuur





“Toegankelijkheid mag geen hoofdstukje apart zijn”

Filip Thieren zit in het bestuur van KVG, een vereniging van en voor mensen met een beperking, en is lid van de commissie die de labels voor toegankelijke infrastructuur uitreikt. Hij is ook stadsgids in zijn woonplaats Leuven.



Nawoord
Vlaams minister
Zuhal Demir

**Iedereen op vakantie
in Vlaanderen,
zonder uitzondering**

Met veel plezier heb ik het verhaal van 20 jaar toegankelijk toerisme in Vlaanderen gelezen. Zo veel mensen die met een klare kijk en vol goede wil meebouwen aan een Vlaanderen waar elke vakantieganger zich welkom voelt. Ondernemers die echt een verschil willen maken voor onze samenleving. Overheidsmedewerkers die actief mee op zoek gaan naar oplossingen. Maar ook mensen met een beperking die hun persoonlijke situatie overstijgen om met overheden en bedrijven in dialoog te gaan. Dankzij de creativiteit, innovatie en professionaliteit van al die mensen kunnen we spreken van een state of the art-resultaat, dat internationaal gezien mag worden. 20 jaar toegankelijk toerisme is een verjaardag die we met trots mogen vieren!

Vlaanderen wordt door internationale deskundigen een koploper in toegankelijkheid genoemd. Dat willen we uitspelen in onze promotie naar buitenlandse bezoekers, binnen de vijf thema's die we internationaal in de kijker zetten: Erfgoedbeleving, Vlaanderen Natuurlijk, Vlaanderen Fietsland, Culinaire Vlaanderen en Congressen en Events. Maar ook binnen onze activiteiten rond Iedereen Verdient Vakantie, voor de binnenlandse markt, is toegankelijkheid een voortdurend aandachtspunt. Zo kunnen we naar voren treden als een open en warme samenleving.

Maar we zijn er nog niet. Een toegankelijke reis is als een ketting die maar zo sterk is als de zwakste schakel. Er moeten nog knelpunten worden weggewerkt in onze infrastructuur, onze dienstverlening en onze manier van denken. Dat we die inspanningen willen doen, past in een ruimere kijk op een inclusieve samenleving, waar iedereen een plaats heeft, ongeacht leeftijd, afkomst, gender... Daarom heb ik van een toerisme op mensenmaat een speerpunt gemaakt in mijn beleid. Inclusief waar het kan, op maat waar het moet.

Bij een toegankelijke vakantie zijn verschillende beleidsdomeinen betrokken. Van openbaar vervoer over horeca en natuur en cultuur tot openbare toiletten. Vandaar dat ik wil inzetten op intensieve samenwerking met Inter, het Vlaams expertisecentrum voor toegankelijkheid, om bevoegdheids-overschrijdend werk te maken van een toegankelijke vakantieketen. Toerisme kan als katalysator fungeren om zaken in beweging te krijgen, maar het blijft een verhaal waar we samen aan schrijven.

Vakantie is geen luxe – het voorbije coronajaar heeft dat pijnlijk duidelijk gemaakt. We snakken met zijn allen naar frisse lucht, even een andere omgeving, een ander perspectief. Als we er samen onze schouders onder zetten, kunnen we dat voor iedereen mogelijk maken, zonder uitzondering.

Zuhal Demir, Vlaams minister voor Toerisme



2021

Verantwoordelijke Uitgever

Peter De Wilde, Toerisme Vlaanderen
Grasmarkt 61 1000 Brussel

Wettelijk depot

D/2021/5635/20/1

Projectleider

Greet Vandenberg, Toerisme Vlaanderen

Redactie

Heyvaert & Jansen

Concept en lay-out

Peter Van de Sijpe en Stijn D'Hondt,
Heren Loebas

Fotocredits

Frieke Janssens, Piet De Kersgieter,
Kris Jacobs, Tom Palmaers, Christophe
Van der Eecken, Nick Decombel, Jan
D'Hondt, Lieven Coudenys, Peter
Baas, Lander Loeckx, Kris Snoeck,
Karl Bruninx, Bart Heirweg, Thomas
De Boever, LAIF, Sofie Van Overloop,
Daniël Rys

Stad Gent, Toerisme Oostende, Toerisme
Hasselt, Westtoer, Inter


Druk

Print.Vlaanderen (Artoos NV)

Contact

toegankelijkheid@toerismevlaanderen.be

Alle rechten voorbehouden. Niets uit
deze uitgave mag worden verveelvou-
digd, opgeslagen in een geautomatiseerd
gegevensbestand of openbaar gemaakt,
in enige vorm of op enige wijze, hetzij
elektronisch, mechanisch, door fotoko-
pieën, opnamen of op welke wijze ook
zonder voorafgaandelijke schriftelijke
toestemming van de uitgever.



Vlaanderen is prachtig, boeiend, charmant en veelzijdig... Je raakt er niet op uitgekeken en evenmin over uitgepraat. Bezoekers voelen zich welkom om elk op hun manier van dat moois te genieten. Tenminste, dat is en blijft het doel waar Toerisme Vlaanderen samen met velen aan werkt.

Die bezoekers zijn niet allemaal hetzelfde. Ze kunnen niet allemaal even goed zien, horen of bewegen. Niet iedereen heeft dezelfde kennis of vaardigheden om informatie te verwerken. Maar dat hoeft ook niet. In dit boek lees je heel wat voorbeelden van plaatsen die de moeite van het bezoeken waard zijn, waarvan je met verschillende zintuigen kunt genieten, waar je onbezorgd kunt ontspannen of iets kunt bijleren. Dat hoort bij kwaliteit. Maar het valt niet zomaar uit de lucht. Er komt veel overleg bij te pas: uitproberen, evalueren en corrigeren, soms letterlijk door elkaars bril kijken.

Ervaringsdeskundigen zijn heel vaak een belangrijke gids geweest, vanaf het prille begin tot nu. Daarom vind je enkelen van hen hier in dit boek op een opvallende manier geportretteerd. Hun blik en ervaring waren veel meer waard dan wat boeken of studies hadden kunnen bijbrengen. Ook ondernemers, experts en collega's komen aan het woord. Ze vertellen hier elk op hun manier hoe ze hun steentje hebben bijgedragen aan dit mooie verhaal.

Dit boek kijkt terug op twintig jaar werken aan toegankelijk toerisme in Vlaanderen. Een roadtrip met hobbelige stroken en pittige hellingen, maar ook met adembenemende uitzichten en vooral: veel aanmoediging langs de weg. Een eindstreep is er nog niet bereikt, maar misschien gaat het daar ook niet om. Bij deze mijlpaal kijkt Toerisme Vlaanderen even achterom en ook een eind vooruit. Trots op de overwonnen uitdagingen en uitkijkend naar wat verderop wacht.