

Vakantie met zorg in Vlaanderen

Toerisme Vlaanderen is veel méér dan de Vlaanderen Vakantieland-brochures die iedereen kent. Het is een Vlaamse overheidsinstelling met als missie het toerisme naar en in Vlaanderen te bevorderen. Deze opdracht omvat zowel de promotie als de ontwikkeling en kwaliteitscontrole van het toeristisch product "Vlaanderen". Toegankelijkheid is uitgegroeid tot een belangrijk aandachtspunt in ons beleid. Hoe komt dat?

Wie toekomstgericht wil werken, kan niet om een aantal maatschappelijke fenomenen heen. Een recente studie van de universiteit van Surrey maakt duidelijk dat liefst 134 miljoen Europeanen (27% van de bevolking) rechtstreeks of onrechtstreeks baat heeft bij een toegankelijker toerisme. Door de toenemende vergrijzing van de bevolking zal de groep van personen met beperkingen nog sterk stijgen.

Een doelgroep van die omvang kan moeilijk buiten beschouwing blijven in het toeristisch beleid. Niet alleen de omvang maar ook het reisgedrag van mensen met een handicap is positief voor onze toeristische sector: zij besteden minstens evenveel aan hun reizen en vrije tijd als anderen, ze reizen zelden alleen, hebben vaak meer tijd om weg te gaan en verkiezen het laagseizoen.

Toch verrassen de hier geschetste aantallen en percentages ons. Het beeld van de toerist met een beperking is ons zeker niet vreemd, maar de omvang van deze doelgroep is nog niet overal in de praktijk merkbaar. Toerisme Vlaanderen ging op zoek naar de oorzaken.

Een eerste onderzoek naar de toegankelijkheid van 100 hotels in Vlaanderen (1999) leverde verontrustende resultaten op: slechts een minderheid van de gescreende hotels kon zich 'toegankelijk met hulp' noemen. Voor wie geen helper meebrengt was het aanbod nog veel beperkter. Doorlichtingen in andere verblijfssectoren zoals jeugdverblijven, vakantiecentra voor volwassenen en campings vertoonden een gelijkaardig beeld.

Bovendien bleken de vakantieverblijven die zich terecht toegankelijk noemden nauwelijks bekend bij het doelpubliek. Door een schrijnend gebrek aan betrouwbare informatie voelden veel vakantiegangers met een handicap zich genoodzaakt om jaar na jaar naar hetzelfde vertrouwde adres terug te keren of eenvoudigweg thuis te blijven.

Een verdere analyse van deze resultaten (2000) en enquêtering van de toeristische sector en van de mensen met verschillende vormen van handicap leverde een aantal aanbevelingen op, die uitmondten in een actieplan toegankelijkheid voor Toerisme Vlaanderen (april 2001). De krachtlijnen van dit actieplan zijn:

- Financiële en technische ondersteuning van de toeristische sector voor het toegankelijk maken van de infrastructuur
- Sensibilisatie en informatieverschaffing aan de toeristische sector
- Betrouwbare informatie verschaffen aan de toeristen met een handicap.

Toegankelijk toerisme wordt hierbij beschouwd als een toeristische materie, integraal deel uitmakend van de bevoegdheid en verantwoordelijkheid van de toeristische overheid. Met name het feit dat de Vlaamse toeristische overheid hier het initiatief genomen heeft, krijgt internationaal veel belangstelling.

Een toegankelijk vakantieaanbod is als een ketting die bestaat uit meerdere schakels. Het volstaat niet om één aspect toegankelijk te maken om te kunnen spreken van een toegankelijke vakantie.

Zo zijn toegankelijke informatie en een klantvriendelijk onthaal niet even tastbaar, maar zeker even belangrijk als de fysieke toegankelijkheid. Informatie moet verstaanbaar en flexibel bruikbaar voor iedereen zijn.

Toerisme Vlaanderen organiseert daarom geregeld opleidingen voor baliemedewerkers in de toeristische sector, gidsen en reisleiders, aannemers en architecten en voor docenten in toeristische richtingen.

Overnachten doet iedereen liefst op een plaats waar elke ruimte, van de ingang of de parking tot in het kleinste kamertje, op een comfortabele manier gebruikt kan worden. De belangrijkste ingrepen hebben vaak te maken met het sanitair en met het overbruggen van niveauverschillen.

Het is uiteraard niet de bedoeling dat de betrokkene de hele tijd ter plaatse blijft. Vakantie houdt ook in dat men in de omgeving aangenaam en toegankelijk tijdverdrijf kan vinden en dat men zonder noemenswaardige problemen ter plaatse kan geraken. Opnieuw is de sterkte van de ketting afhankelijk van de verschillende schakels.

In de mate van het mogelijke streven we ook naar recreatie die gezamenlijk beleefd kan worden, met het hele gezin of reisgezelschap. Voor ruimtes of verdiepingen die niet voldoende toegankelijk gemaakt kunnen worden, kan men virtuele bezoekmogelijkheden overwegen, zoals hier in de IJzertoren. Binnen- en buitenlandse voorbeelden, zoals het project Versterkte Steden, tonen trouwens dat er vaak meer mogelijk is dan op het eerste gezicht lijkt, ook voor beschermde gebieden of gebouwen.

Toerisme heeft raakvlakken met veel andere maatschappelijke domeinen. Cultuur en natuurbeheer - voor recreatie - maar ook mobiliteit en ruimtelijke ordening spelen een cruciale rol. Met de toegankelijkheid van straten en pleinen, alsook de bereikbaarheid met het openbaar vervoer, staat of valt menig initiatief.

Willen we het vakantieaanbod in Vlaanderen toegankelijk maken, dan moeten we op al deze aspecten werken. Vandaar dat we niet alleen investeren in logiesinfrastructuur, maar ook in toeristische infokantoren en recreatie. Hotels, campings, sociale vakantiecentra, jeugdverblijven, toeristische infokantoren en toeristisch recreatieve projecten kunnen van Toerisme Vlaanderen een premie krijgen om hun infrastructuur toegankelijker te maken. In de huidige reglementering varieert het premiebedrag naargelang de aard van de infrastructuur tussen 30 en 70% van de kostprijs van de aanpassingen. De resultaten van deze investeringen kunnen we meten aan de hand van het succes van het toegankelijkheidslabel, waar ik het zo dadelijk nog over zal hebben.

Uiteraard moeten de toegankelijkheidsaanpassingen correct worden uitgevoerd, rekening houdend met alle vormen van beperking.

Op de valreep heeft de vorige Vlaamse regering nog een nieuwe stedenbouwkundige verordening goedgekeurd, die het verkrijgen van een

bouwvergunning voor publiek toegankelijke infrastructuur koppelt aan een reeks toegankelijkheidsnormen.

Deze verordening concentreert zich op de elementen die op plan afleesbaar zijn. Daarnaast hanteert Toerisme Vlaanderen bijkomende normen, die moeten waarborgen dat ook in de afwerking en invulling de bereikbaarheid en bruikbaarheid niet uit het oog verloren worden.

Om de toeristische uitbater hierin technisch te ondersteunen werden infofiches aangemaakt, waarin per onderdeel van een gebouw (parking, onthaal, slaapkamer, sanitair...) de toegankelijkheidscriteria worden uit de doeken gedaan met verhelderende tekeningen en foto's. Deze infofiches kan men gratis bij Toerisme Vlaanderen aanvragen. Voor grotere verbouwingen en nieuwbouw is een voorafgaand toegankelijkheidsadvies verplicht. Omdat op die manier heel wat foute investeringen vermeden kunnen worden, betoelaagt Toerisme Vlaanderen ook deze advisering.

Er wordt op dit ogenblik samengewerkt met 4 bureaus: Westkans, ATO, CTPA en het Toegankelijkheidsbureau.

Dag in dag uit stellen we vast dat we in dit land nog geen traditie in het toegankelijk bouwen of verbouwen heeft. Daarom is het goed enkele aandachtspunten of knipperlichtjes extra te benadrukken.

Niets blijkt zo leerzaam als een wandeling door je eigen gebouw. Hoe kom je van de oprit, vanaf de parkeerplaats of vanaf de voordeur tot in het kleinste kamertje? Door aandachtig dit parcours af te leggen, ontdek je vaak knelpunten die verdere inspanningen dreigen te overschaduwen. De 'keten van toegankelijkheid' houdt in dat niet alleen de aparte onderdelen van je gebouw toegankelijk zijn, maar ook het pad naar elk onderdeel. Zo zijn aanpassingen voor rolstoelgebruikers zinloos op een verdieping die enkel via een trap bereikbaar is. En je weet: elke keten is zo sterk als zijn zwakste schakel.

Nog een misvatting is dat "toegankelijk" gelijk zou staan met "toegank-lelijk". Soms is het even zoeken, maar het loont beslist de moeite om hulpmiddelen te kiezen die bij je interieur passen. Internationaal volgt de industrie de verhoogde aandacht voor toegankelijkheid. Nu al bestaan er wegneembare douchezitjes, of beugels die je volledig kan wegklappen. Topdesigners ontwerpen vandaag wastafels die perfect met een rolstoel onderrijdbaar zijn. Zo wordt de toegankelijkheid bijna onzichtbaar en is het zichtbare zeker niet stigmatiserend. Een toegankelijke ruimte hoeft helemaal niet op een ziekenhuiskamer te lijken. Op www.toegankelijkreizen.be vind je in de rubriek 'Uw bedrijf' enkele voorbeelden van aantrekkelijk design.

"Ons aangepast toilet wordt haast nooit gebruikt," verzucht een uitbater. Hij vertelt er niet bij dat alle medewerkers er angstvallig over waken dat het toilet enkel door personen met een zichtbare handicap gebruikt wordt. Maar waarom zou je bijvoorbeeld geen opklapbare verzorgingstafel plaatsen, zodat jonge ouders er ook hun baby kunnen verschonen? Een regelmatig gebruik van deze ruimte voorkomt dat het aangepaste toilet binnen de kortste keren tot bezemhok degradeert. Het is de bedoeling dat een aangepaste ruimte of kamer door iedereen gebruikt kan worden. Dit houdt ook in dat bezoekers zonder handicap er terecht kunnen. Het is bijvoorbeeld niet de bedoeling dat de knoppen van een lift zodanig laag geplaatst worden dat een rechtopstaande persoon zich moet bukken om ze te bedienen. De gulden middenweg is ook hier aangewezen.

Toegankelijkheid gaat niet alleen over rolstoelgebruikers. In feite beweegt slechts een minderheid van de personen met hogere comfortvraag zich op wieltes voort. Daarom raden we aan om ook rekening te houden met de aandachtspunten voor bezoekers met astma of allergieën (afwasbare muren, vloeren en meubilair, antiallergisch beddengoed en gordijnen, grondig en regelmatig onderhoud). Werk de knelpunten voor blinde en slechtziende toeristen weg door contrastmarkering en geleidelijnen te gebruiken, maak je gebouw comfortabeler bruikbaar voor dove of slechthorende personen (schriftelijke info eenvoudig bereikbaar maken) of bied bewust een veilige omgeving voor bezoekers met een verstandelijke handicap en gebruik een goede en eenvoudige signalisatie.

Wie inspanningen doet, dient hier ook de nodige promotie voor te krijgen. Bij ons onderzoek dat aan de basis van het actieplan toegankelijkheid lag, stelden we vast dat zelfs goed toegankelijke gebouwen te weinig bij de doelgroep bekend raakten door een gebrek aan betrouwbare informatie. Om deze lacune in te vullen worden verschillende middelen aangewend.

“Ik heb een stofallergie, waar vind ik toegankelijke logies? Mag mijn blindengeleidehond in het restaurant binnen? Is er een geschikt toilet in de buurt? Kan ik dat museum bezoeken in een rolstoel? Waar moet ik op letten als ik het vliegtuig neem? Welke verzekeringen kan ik nemen? Waar vind ik iemand die me op vakantie wil helpen?”

Het Infopunt Toegankelijk Reizen van Toerisme Vlaanderen beantwoordt vragen over alle aspecten van toegankelijk reizen, ongeacht de aard van beperking. Iedereen die op vakantie een vorm van beperking ondervindt en die ofwel naar België komt, ofwel uit België vertrekt, kan op het Infopunt een beroep doen. De medewerkers proberen altijd binnen de week een oplossing op maat te vinden. Verder biedt het Infopunt ook heel wat kant-en-klare informatie over toegankelijke vakantiebestemmingen in binnen- en buitenland via de website www.toegankelijkreizen.be. Zowel objectieve meetgegevens als persoonlijke reisverslagen van personen met een handicap komen hier aan bod. Verder biedt de website ook heel wat informatie voor de toeristische sector. Deze site, beschikbaar in 4 talen, bereikt maandelijks zo'n 20.000 unieke bezoekers.

Toerisme Vlaanderen bouwt actief mee aan de databank van Toegankelijk Vlaanderen. Deze, via het internet raadpleegbare, website bevat zeer gedetailleerde meetgegevens over allerlei publieke gebouwen. Ook de toegankelijkheid van meer dan 700 toeristische accommodaties wordt hier uitvoerig beschreven. Een +, +/- of – score geeft per onderdeel van het gebouw aan in hoeverre aan de vooropgestelde criteria beantwoord wordt. Verder doorklikken ontsluit specifiek per onderdeel de vastgestelde objectieve gegevens.

Deze databank is zeer nuttig voor wie nauwkeurige gegevens over een bepaald gebouw wil kennen. Uitbaters en eigenaars zien hoe hun gebouw 'scoort' op het vlak van toegankelijkheid. Wie op het punt staat om dit gebouw te bezoeken, kan zijn bezoek aan de hand van deze informatie beter voorbereiden. Maar als basis om een eerste selectie te maken bij de voorbereiding van een toegankelijke vakantie, en dus ook als promotie-instrument, is deze vorm te omslachtig.

Daarom heeft Toerisme Vlaanderen in 2008 een label ontworpen. Het is gebaseerd op de Toevla-meetresultaten, maar vertaalt de belangrijkste kenmerken in een

onmiddellijk herkenbaar symbool. Essentieel is dat we ditmaal over een label beschikken dat zich op een grondige controle ter plaatse baseert en een zeker niveau van toegankelijkheid garandeert. Anders dan het beter bekende rolstoelsymbool, dat op geen enkele manier gereguleerd is, biedt het uitbaters die hun accommodatie terecht toegankelijk noemen de mogelijkheid om zich te onderscheiden.

Na een objectieve controle op basis van de criteria en onderzoeksmethodiek van de Toegankelijk Vlaanderen databank worden de meetresultaten bijkomend beoordeeld door een speciaal hiervoor in het leven geroepen commissie, waarin zowel de toeristische sector als de organisaties van personen met een handicap vertegenwoordigd zijn. Deze commissie heeft de mogelijkheid om, naargelang de werkelijke omstandigheden, de meetresultaten te toetsen aan de praktische bruikbaarheid. Belangrijk is ook dat het label nergens te koop is. Enkel Toerisme Vlaanderen kan het uitreiken en bewaakt het correcte gebruik.

Een label biedt eerstelijnsinformatie. In één oogopslag geeft het label aan in hoeverre het gebouw in zijn essentie bereikbaar en bruikbaar is. Zo kan hij een eerste selectie maken van het aanbod dat aan zijn persoonlijke vereisten voldoet. De verdere toelichting krijgt hij via de databank van Toegankelijk Vlaanderen.

Het Vlaamse label voor toegankelijk toerisme wordt op dit moment enkel uitgereikt aan vakantieverblijven, maar het toepassingsgebied wordt op termijn uitgebreid naar andere vormen van toeristische infrastructuur. De eerste uitbreiding komt er voor de toeristische infokantoren, later volgen ook de toeristisch recreatieve projecten.

Het Vlaamse label voor toegankelijk toerisme bestaat in 3 niveaus, waarvan A+ het hoogste is. A+ staat voor een gebouw dat voldoet aan alle criteria voor een comfortabel, zelfstandig gebruik. Een A in het label wijst op een basistoegankelijke accommodatie. Mogelijk is wel een helper nodig. Het "lege" label duidt alle gebouwen aan die wel doorgelicht zijn, maar niet aan een niveau A of A+ beantwoorden. Ze zijn minder geschikt voor rolstoelgebruikers, maar wel bruikbaar voor wie een lichtere motorische beperking heeft of een andere vorm van handicap.

Er is bewust gekozen om enkel de essentiële onderdelen – bijv. datgene wat een "hotel" wezenlijk tot een hotel maakt – in aanmerking te nemen voor de onderverdeling in niveaus. Anders zou een accommodatie met een zwembad dat niet aan de criteria voldoet, slechter scoren dan een concurrerend verblijf zonder deze faciliteit. De informatie over de bijkomende faciliteiten is wel opgenomen in Toegankelijk Vlaanderen.

De psychologische kaap van honderd toegankelijke vakantieverblijven in Vlaanderen hebben we inmiddels gerond: we tellen 122 A-labels en 14 verblijven die het hoogste niveau halen. Nog 53 kandidaten zullen hun bordje krijgen zodra de laatste voorwaarden ingelost zijn. Bovendien merken we dat zo'n label naar méér smaakt: wie een toegankelijke accommodatie heeft, zal vaak verder investeren in meer geschikte verblijfseenheden of in het comfort van de gemeenschappelijke infrastructuur. Wie een niveau A haalt, voelt zich uitgedaagd om op termijn een A+label te ambiëren.

Wie een A of A+ label haalt, verdient dan ook extra promotionele ondersteuning. De doelgroep van reizigers met een handicap vindt de weg naar deze voorbeelden van goede praktijk via het Infopunt Toegankelijk Reizen. In de brochure "All In" is aan elk gelabeld verblijf een volledige pagina gewijd. In 2009 werden 60.000 exemplaren van

deze brochure verspreid. De huidige editie (2010) bestaat in het Nederlands, Frans en Engels.

Een elektronische nieuwsbrief meldt enkele keren per jaar de nieuwe aanwinsten aan ongeveer 5000 abonnees. Verder wordt het label in diverse algemene toeristische media gebruikt in de plaats van het vroegere, ongecontroleerde, toegankelijkheidssymbool.

Het actieplan Toegankelijkheid van 2001 werd volledig beheerst door de inclusiegedachte. Het is in de eerste plaats aan de 'gewone' toeristische sector om een aanbod te creëren dat aantrekkelijk is voor allen. De aanpassingen dienen een maximaal zelfstandig gebruik te beogen. Mits voldoende technische en financiële ondersteuning blijken veel uitbaters en eigenaars bereid om in dit verhaal mee te stappen.

Maar stilaan bereiken we de grenzen van wat binnen een commerciële mainstream context haalbaar is. We moeten vaststellen dat er een subgroep overblijft van mensen die binnen het algemene aanbod geen geschikte vakantiemogelijkheden vinden, omdat aan hun zorgnood niet voldoende tegemoetgekomen kan worden. Organisaties van en voor personen met een handicap signaleren dat Vlaanderen weinig aanbod heeft voor personen met een zwaardere handicap of zorgnood die op vakantie willen gaan. Een gebrek aan voldoende infrastructuur, aan ondersteuning en assistentie en aan financiële draagkracht maakt dat deze mensen niet of nauwelijks op vakantie gaan.

Willen we echt een toerisme dat openstaat voor iedereen, dan moeten we verder durven gaan.

De meeste ouderen, personen met een handicap, chronisch zieken en personen die na ziekenhuisopname een revalidatieperiode doormaken zijn met het huidige actieplan geholpen. Binnen deze doelgroepen blijft echter nog altijd een belangrijke categorie afhankelijk van een vakantieaanbod met zorg. Naar schatting zouden tussen 477.160 en 739.047 personen in Vlaanderen persoonlijk gebaat zijn bij deze vorm van vakantieaanbod. Daarbij wordt nog de instroom van buitenlandse vakantiegangers en de meereizende mantelzorgers nog buiten beschouwing gelaten.

Een vakantie met zorg behelst twee aspecten: behalve een vakantie-infrastructuur die in elke schakel van het aanbod beantwoordt aan de vereisten van een basistoegankelijkheid, is er ook een zekere materiële en/of personele zorgomkadering nodig. Het kan gaan over medische verzorging, persoonlijke assistentie of bepaalde hulpmiddelen. De aard en mate van zorg die aangeboden of gevraagd wordt, kan verschillen.

Een nieuw onderzoek door het Vlaams expertisecentrum voor toegankelijkheid "Enter" peilde naar de nood aan vakanties met zorg in Vlaanderen. Behalve een inventarisatie van het aanbod in Vlaanderen en een bevraging van vraag- en aanbodzijde, omvatte dit onderzoek ook een studiebezoek met gekende aanbieders aan goede praktijkvoorbeelden in Nederland.

De bevraging van organisaties, reisdiensten en individuele reizigers met een hogere zorgvraag toont dat personen met zorgnood op vakantie grotendeels dezelfde zaken vragen als andere mensen met een beperking. De keten van toeristisch aanbod (info

en onthaal, vervoer, verblijf, beleving) dient ook hier in al zijn schakels toegankelijk te zijn. Vakantiesfeer, liefst in het reguliere circuit, is ook hier zeer belangrijk.

De zorgomkadering die eigen aan dit soort vakanties is, vereist extra inzet van hulpmiddelen en personeel. Daarnaast zijn er nog een paar specifieke accenten: Het belang van correcte informatie is hier nog meer uitgesproken dan bij andere reizigers met een handicap. Hoe groter de zorgvraag, hoe dramatischer de gevolgen als de beloofde voorzieningen uitblijven. Voor bijna de helft van de respondenten is het gebrek aan duidelijkheid en betrouwbaarheid van informatie bij de voorbereiding een reden om niet te vertrekken. Men kan het zich niet veroorloven om vooraf op enig punt in het ongewisse te blijven. Er een mouw aan passen als iets niet 100% in orde blijkt, is niet mogelijk. Vandaar het belang van controle en gegarandeerde betrouwbaarheid.

Voor mensen met zwaardere handicap is extra circulatieruimte nodig, zodat er vlot gemanoeuvreed kan worden met hulpmiddelen zoals tilliften of douchebrancards. Gespecialiseerde reisorganisatoren signaleren een zeer beperkt aangepast aanbod voor groepen. Vaak wijken ze bij gebrek aan aantrekkelijke binnenlandse mogelijkheden uit naar Nederland.

De vakantieganger blijkt een bewuste consument. Vakantietraditie en reiservaring neemt men mee op het ogenblik dat men zorgbehoevend wordt. Bijgevolg stijgt de vraag naar luxe en comfort.

Kwaliteit/Prijs geeft geen eenduidig beeld: voor bepaalde segmenten uit de samenleving is een hogere kostprijs geen probleem, maar voor anderen is dit een struikelblok. Een gevarieerd aanbod is daarom nodig. Indien een inclusieve vakantieomgeving echt niet haalbaar is, wordt een categoriale aanpak wel aanvaard. Een belangrijk knelpunt is wel nog de praktische organisatie van een vakantie met zorg. Indien de vakantieganger zelf alle aspecten moet opvolgen, blijkt het voor velen een onoverkomelijke rompslomp die nog weinig overlaat van het vakantiegevoel.

Op dit ogenblik kennen we slechts 4 centra die nu al een vorm van vakantie met zorg aanbieden.

Ter Duinen in Nieuwpoort

Hooidonk in Zandhoven

Home Fabiola/ 't Mechels Bos in Maasmechelen

De Ceder in Deinze

Deze huizen voorzien in een individueel en groepsaanbod, maar de nadruk ligt toch op senioren die in groep worden aangeleid vanuit mutualiteiten; de zorg wordt extern (via thuiszorgdiensten) of intern (met eigen personeel) georganiseerd. De rol van vrijwilligers in de realisatie van de dagelijkse zorgomkadering is overal zonder uitzondering essentieel.

Andere kenmerken zijn het grootschalig karakter en de samenwerking met een revalidatiecentrum, wat resulteert in een eerder medische benadering. Dat neemt niet weg dat deze centra steevast gekenmerkt worden door een hoge bezettingsgraad doorheen het hele jaar.

Slechts één vakantiecentrum richt zich al enige tijd op jongerengroepen, namelijk Vakantiehuis Fabiola.

Vallen momenteel nog uit de boot: gezinnen met kinderen, individuele reizigers (vooral -60jarigen) en inclusieve groepen.

Traditiegetrouw trekken organisatoren van groepsvakanties naar onze noorderburen. Tijdens een studiebezoek aan zorgvakantiehuizen in Nederland werden we vergezeld door Vlaamse aanbieders.

We zagen zowel initiatieven uit de privé als uit de sociale sector. De kenmerken verschillen soms sterk met het Vlaamse profiel.

Zo blijkt er een zeer divers aanbod te bestaan: logies wordt aangeboden in een landhuis of een hotelboot, er zijn initiatieven die specifiek op maat van kinderen ontworpen werden, maar evengoed “zorhotels” die een hoge standaard van luxe en comfort aanbieden. Het viel bijzonder op dat de voorgestelde voorbeelden nauwelijks als “speciaal” herkenbaar waren. Op het eerste gezicht zien zij eruit als gewone kamers, hooguit een beetje ruimer. Ze stralen in de eerste plaats een vakantiegevoel uit. Maar bij nader inzien bevatten ze elementen die op vraag van de gast aanpasbaar zijn. Het design is zo opgevat dat de aanpassingen op een zeer discrete en geïntegreerde manier aangebracht kunnen worden. Ook het verzorgend personeel gebruikt andere, discretere manieren om zich kenbaar te maken dan de obligate witte jas en slippers. Vanuit een toeristisch oogpunt is het belangrijk dat ook in Vlaanderen de vakantiesfeer intact blijft bij het aanbieden van een vakantieverblijf met zorg. Hoe vroeger met deze benadering begonnen wordt, liefst al vanaf de bouw of verbouwing van de accommodatie, hoe beter deze sfeer kan aangehouden worden.

Er is met andere woorden werk aan de winkel. Vlaanderen heeft nood aan een aanbod waar zowel groepen als individuele reizigers terecht kunnen, waar ook (jong)volwassenen, singles en gezinnen een aantrekkelijke verblijfsformule vinden. Daarbij moet zoveel mogelijk zorg gecreëerd worden op maat van de vakantieganger. Dit kan op verschillende manieren ingevuld worden, bijvoorbeeld door in samenwerking met thuiszorgdiensten mobiele assistentieteams te vormen die verschillende adressen bedienen. We denken ook aan een centraal aanspreekpunt waar men zowel met vakantieplannen als met zijn zorgvraag terecht kan.

Met de voorbeelden uit Nederland in gedachten, streven we naar een discrete vorm van zorgomkadering - rekening houdend met principes van “design for all”. Deze omkadering is evenzeer nodig buiten de verblijfplaats, hetzij aangeboden door de recreatie- en vervoerdiensten, hetzij voorzien vanuit het vakantieadres.

Met het oog op een kwalitatief aanbod dienen we rekening te houden met de stijgende verwachtingen in verband met comfort en kwaliteit. Sommigen willen hier ook meer voor betalen, maar verwachten een ****-uitstraling. We dienen dus differentiatie te brengen in het aanbod (duurder gamma versus betaalbaar voor iedereen). In de plaats van de grootschalige vakantiecentra moeten we daarbij op zoek naar een meer kleinschalige aanpak, werken met kleinere ‘units’, geen grote ‘refters’, maar kleinere salons en restaurants.

Een bijzondere uitdaging is de betrachting om alles op een betaalbare manier aan te bieden. De meerkost die zorgomkadering met zich meebrengt, blijkt een stevig knelpunt: kunnen we deze meer betaalbaar maken door inschakeling van vrijwilligers en professionele begeleiders, huur van hulpmiddelen, aangepast vervoer...?

Met de start van de huidige Vlaamse regering werd ook het nieuwe regeerakkoord voorgesteld. Opvallend is de passage: **We voorzien in een voldoende groot aanbod aan sociaal toerisme in eigen land en investeren in kleinschalige projecten voor specifieke doelgroepen van mensen die in armoede leven en mensen met beperkingen, zoals zorgvakanties.**

Hieruit kunnen we afleiden dat het toerisme met zorg weldra een plaats zal veroveren in het toeristisch landschap in Vlaanderen. De concrete instrumenten waarmee we dit doel kunnen bereiken, dienen nu uitgewerkt te worden. Maar we kunnen nu al zeggen dat het toerisme met zorg één van de werkterreinen wordt waar het motto "Vlaanderen in actie" tastbaar zal zijn.

Pieter GHIJSELS

Contact:

Toerisme Vlaanderen

Grasmarkt 61

1000 Brussel

Tel. 02 504 04 03

info@toegankelijkreizen.be

www.toegankelijkreizen.be