

TOERISMEVLAANDEREN

FAMILIEVRIENDELIJKE PROJECTEN

Een project is pas écht geschikt voor families als er vooraf grondig is over nagedacht. Niet alleen 'voor de schermen' maar ook 'achter de schermen' verdient familievriendelijkheid aandacht. Pas als je echt een familievriendelijke koers wil varen, voelen families zich aangesproken en wordt het bezoek een succes. Het is essentieel om zowel op onthaal & dienstverlening, infrastructuur, beleving en communicatie in te zetten. Hieronder vind je bij elke categorie een aantal inspirerende tips.

ONTHAAL & DIENSTVERLENING

Als een familie het gevoel heeft dat ze écht welkom is van zodra ze ergens aankomt, is het bezoek al half geslaagd. Hieronder vind je enkele voorbeelden hoe je dit kan realiseren.

- een familievriendelijk product is meer dan kinderen- of jongerenwerking alleen. Het is vooral zorgen dat zowel klein én groot zich aangesproken voelen
- positieve houding van alle personeel, van onthaalmedewerkers tot bewakers, tegenover kinderen en families is belangrijk
- personeel wordt gesensibiliseerd in omgang met kinderen/gezinnen naar behoeftes of interesses
- extra aandacht bij het onthaal doet wonderen vb. welkomstgeschenkje, informatie op kindermaat over de attractie/museum, speelhoekje bij ingang
- het is een prima idee om families ook al welkom te heten bij de voorbereiding van de uitstap nl. website of brochure
- het onthaalpersoneel speelt een belangrijke rol. Zo kunnen zij de ouders, grootouders én kinderen persoonlijk aanspreken, duidelijk uitleggen hoe het familieproduct in elkaar zit, aangeven hoe men de weg terugvindt, de huisregels op een positieve manier communiceren ...
- klant kan vrij instappen en uitstappen in het programma, dat wil zeggen dat de klant ook aan een deel van het aanbod kan deelnemen indien het volledig pakket teveel of te zwaar is voor een familie
- voorzie een familietarief of korting voor grote én kleine gezinnen, rekening houdend met aparte gezinstypes naast kerngezin vb. éénoudergezin, nieuw samengestelde gezinnen of grootouders met kleinkinderen
- specifieke familieactiviteiten zijn steeds toegankelijk en niet enkel op reservatie

INFRASTRUCTUUR

Het is essentieel dat de omgeving is aangepast voor kleine en minder kleine kinderen, grootouders, kleine of grote families. Heb je al gedacht aan onderstaande tips?

- de aankleding spreekt de hele familie aan
- de omgeving en infrastructuur is veilig. Vooral trappen, leuningen, losstaande voorwerpen, openstaande ramen, deuren verdienen extra aandacht
- hygiëne is belangrijk. Een propere en nette omgeving is essentieel
- voldoende bewegingsruimte, ook voor kinderwagens

- aangepaste vestiaire waar kinderwagens, fietsjes of rugzakken gemakkelijk achter kunnen gelaten worden
- speelhoekje voor kids is een plus. Maar ook een ruimte waar kinderen even kunnen op adem komen of net uitleven geeft energie voor het vervolg van het bezoek
- er zijn voldoende speelmomenten/interacties ingebouwd in het project waarbij kinderen kennis maken met het product. Deze kan zowel een ludieke als educatieve invalshoek hebben
- alle locaties zijn toegankelijk voor kinderwagens
- een aanzienlijk gedeelte van de te bezichtigen elementen/attracties zijn aangebracht op lagere niveau's zodat kinderen ook een duidelijke inkijk hebben
- indien er een restaurant/brasserie/caf e is in de attractie is er een aangepast menu/infrastructuur voor kinderen en families bv. niet breekbaar servies, goedkopere maaltijd voor kinderen, mogelijkheden opwarmen babyvoeding, kinderstoelen.... Bij voorkeur speelt de horeca verder in op het thema van de attractie
- een afgeschermd hoekje waar moeders borstvoeding kunnen geven
- voorzie indien mogelijk picknickplaatsen en gratis watertap
- het sanitair is aangepast voor kinderen d.w.z. er is minimum een verzorgingstafel aanwezig voor luierswissel. Wie echt mikt op jong publiek, kan ook aangepast sanitair voorzien zoals lage toiletten en lage wastafel
- aangepaste signalisatie voor kinderen (vb. op vloer, werken met kleuren, duidelijke markeringen, symbolen) - aandacht voor wayfinding voor families en kinderen, dit is de manier hoe bezoekers zich oriënteren in een fysieke ruimte en hoe ze zich van de ene naar de andere plaats begeven. Zo is het belangrijk dat je vanuit elke ruimte duidelijk ziet waar het sanitair zich bevindt. Na het toiletbezoek is het essentieel om gemakkelijk de weg terug te vinden naar de rest van de familie
- mogelijkheid tot kwalitatieve kinderopvang is een voordeel maar geen must
- prioritaire parkeermogelijkheid voor gezinnen dichtbij ingang

BELEVING

Naast de infrastructuur zelf is aangepaste beleving essentieel. Wat bied je aan? Hoe maak je van een bezoek een onvergetelijke ervaring?

- aangepaste animatie voor alle leeftijden wil niet zeggen dat de animatie kinderachtig is maar boeiend en aangepast. Wat boeiend is voor kinderen is het ook voor volwassenen. Hoe dan ook moet een bezoek of activiteit ontspannend blijven en mag het niet te complex zijn. Kinderen worden vaak overschat terwijl de volwassenen een eenvoudige activiteit en product als ontspannend ervaren
- de interactie tussen de familieleden is belangrijk. Bij voorkeur wordt deze op een spontane manier gestimuleerd
- aangepaste inkleding zijn altijd een succes vb. uniformen in thema, mascottes, gadgets tijdens bezoek
- aangepaste activiteiten kunnen aangeboden worden voor de familie samen of ouders en kinderen afzonderlijk
- zintuiglijke elementen zijn belangrijk; voelen, ruiken, horen, zien en proeven maakt het bezoek intenser. Zo creëer je van een eenvoudige wandeling een boeiende activiteit als je onderweg mag proeven van bladeren of geluid kan maken met natuurelementen

- hou rekening met de verschillende leeftijdsgroepen en biedt aangepaste activiteiten voor kinderen aan. Denk bv. aan een audiogids voor kids of voorzie aangepaste speurtochten of opdrachtboekjes. Hou er rekening mee dat geschreven communicatie visueel moeten zijn en niet te moeilijk. Dat maakt het ontspannend voor iedereen. Vaak worden kinderen overschat en vinden ouders ingewikkelde formules onaangenaam. Korte en heldere opdrachten en activiteiten zijn een verademing
- als je gebruik maakt van digitale schermen, zorg dan dat deze functioneren. Voorzie ook een goed onderhoudscontract zodat eventuele defecten snel opgelost worden

COMMUNICATIE

Het is belangrijk om je publiek te vertellen waar je voor staat. Laat families weten dat ze welkom zijn en informeer waarom het bezoek een succes wordt voor groot en klein.

- geef families de mogelijkheid om het bezoek grondig voor te bereiden. Geef op je website of op offline kanalen voldoende info over parking, tarieven, openingstijden, activiteiten voor de verschillende leeftijdsgroepen, interesses...
- sta open voor feedback van families. Deze ervaringen helpen je om bij te sturen en het product nog meer geschikt te maken voor families
- bij kinderen en families is het niet altijd even evident om vooraf in te schatten hoe het product ervaren wordt. Test daarom vooraf het product met families en met kinderen van verschillende leeftijdsgroepen en hou rekening met de feedback. Het bespaart je achteraf veel moeite en geld
- indien bepaalde onderdelen minder geschikt zijn voor kinderen van een bepaalde leeftijd, communiceer dit dan duidelijk zodat gezinnen kunnen inschatten of het haalbaar en aangewezen is voor hun situatie
- voorzie ter plaatse voldoende op maat gemaakte info voor families en kinderen vb. audiogids, infoborden. En vergeet vooral niet dat de vormgeving kleurrijk, eenvoudig, multifunctioneel en visueel moet zijn
- communicatie is minimum viertalig nl. Nederlands, Frans, Duits en Engels.

In de brochures 'All in' en 't zit in de familie' van FARO (Vlaams Steunpunt voor Cultureel Erfgoed) vind je nog tal van voorbeelden en suggesties om cultureel erfgoed te ontsluiten voor het hele gezin. De focus ligt op de ontsluiting van cultureel erfgoed, maar de info en tips zijn zeker ook toepasbaar op toeristische projecten. Je kan de brochures downloaden vanuit deze links

<http://www.faronet.be/e-documenten/all-in-cultureel-erfgoed-voor-het-hele-gezin>

<http://www.faronet.be/e-documenten/t-zit-in-de-familie-cultureel-erfgoed-vanuit-gezinsperspectief>

Het concept 'universeel design' is ook interessant bij het uitwerken van projecten voor families. Info hierover vind je terug op www.toegankelijkgebouw.be en www.toegankelijkeomgeving.be

Herita vzw is een ledenbeweging en een netwerkvereniging die iedereen met een hart voor erfgoed samenbrengt en ondersteunt. Een kwalitatief en aantrekkelijk aanbod op maat van de jongste bezoekers

ontwikkelen is niet altijd vanzelfsprekend. Toch hebben monumenten, landschappen en sites heel wat te vertellen, ook aan families. Zij hebben de voorbije jaren ruime expertise opgebouwd familiewerking. Herita verleent advies bij de uitwerking van een nieuw concept van een monument, landschap of archeologische site op maat van families.

Meer info hierover vind je op <http://herita.be/netwerk/erfgoedbeleving-voor-kinderen-wij-geven-raad>