

# Onderweg naar een toegankelijke vakantiebestemming

---

In Vlaanderen ligt de uitvoering van het toeristische beleid in handen van Toerisme Vlaanderen. Toerisme Vlaanderen kreeg de taak Vlaanderen in binnen- en buitenland als vakantiebestemming te promoten. Tegelijk wil het Vlaanderen als toeristisch product ontwikkelen via kwaliteitscontrole, innovatie door directe investeringen en subsidies.

Eén van de vier algemene doelstellingen van Toerisme Vlaanderen<sup>1</sup> luidt dat elke Vlaming moet kunnen deelnemen aan het toerisme. In die zin wordt Toerisme voor Allen een omvattend streefdoel voor de hele organisatie. Het toeristisch aanbod in Vlaanderen stemt zich nadrukkelijk af op iedereen - inclusief jongeren, mensen in armoede, jonge gezinnen met kinderen, ouderen, personen met een handicap... kortom, iedereen die hindernissen ondervindt bij het beleven van een zorgeloze vakantie.



## Actieplan

Een reeks beleidsaanbevelingen vanuit de handicapbeweging werden door Toerisme Vlaanderen in een Actieplan Toegankelijk Reizen gegoten (april 2001). Het actieplan omvat drie essentiële punten:

- Verbetering van de fysieke toegankelijkheid van toeristische infrastructuur in Vlaanderen door middel van een uitgebreid systeem van premies en technische ondersteuning.
- Sensibilisering en vorming.
- Betrouwbare informatie over de toegankelijkheid van het bestaande toeristisch aanbod.

Het Actieplan Toegankelijk Reizen kiest resoluut voor een inclusieve en geïntegreerde aanpak. Het vertrekt van het principe dat reizigers met een handicap of beperking toegang moeten hebben tot hetzelfde reguliere toeristische circuit. Met andere woorden, de reiziger met een beperking moet terechtkunnen in een gewoon hotel, appartement of vakantiecentrum – niet alleen in speciaal aangepaste vakantiecentra voor sociaal toerisme. De vakantieganger met een handicap moet ook betrouwbare informatie over de toegankelijkheid van de toeristische faciliteiten kunnen vinden via de gewone, reguliere kanalen, zoals de website van Vlaanderen Vakantieland en andere toeristische publicaties.

---

<sup>1</sup> Investeren in een aantrekkelijke bestemming, promotie van de bestemming en professionalisering van de toeristische sector zijn de andere drie.

## Infrastructuur en evenementen

Rond de millenniumwissel had Vlaanderen duidelijk een achterstand in te halen op het vlak van toegankelijkheid van zijn toeristische infrastructuur. Diverse subsidies voor verbouwingen en nieuwbouw werden in het leven geroepen om dit probleem aan te pakken. Gedurende de eerste tien jaar kwamen hotels, kampeerverblijven, vakantiecentra, jeugdverblijven, toeristische infokantoren en recreatieprojecten in aanmerking voor subsidies (ten bedrage van 30 tot 70% van de investeringskosten) van Toerisme Vlaanderen om hun infrastructuur toegankelijker te maken.

Nu heeft dit beleid een nieuwe fase bereikt. De meeste accommodatietypes worden niet langer financieel ondersteund, omdat de voordelen van een toegankelijke infrastructuur op zich moeten volstaan. Alleen de types die nog extra aanmoediging nodig hebben blijven in het subsidieprogramma: vakantiewoningen, vakantiecentra en jeugdverblijven. Ook toegankelijke evenementen blijven in aanmerking komen voor subsidies. Toegankelijkheid is feitelijk een standaardvoorwaarde geworden voor subsidies van Toerisme Vlaanderen.



In samenwerking met toegankelijkheidsadviesdiensten en handicaporganisaties werd een uitgebreid normensysteem uitgewerkt voor elk type van toeristische accommodatie. Daarbij is niet alleen rekening gehouden met de vereisten voor rolstoelgebruikers, maar ook met andere vormen van handicap (visueel, auditief, astma en allergie, enz.).

Deze criteria werden vervolgens in praktische infofiches omgezet, speciaal ontwikkeld voor de situatie van de toeristische sector. De fiches bieden gedetailleerde informatie met verhelderende illustraties voor ieder onderdeel van het gebouw (parking, receptie, slaapkamer, badkamer, enz.) en zijn gratis te verkrijgen.

Voor belangrijkere verbouwingen en nieuwbouw is vooraf een toegankelijkheidsadvies door één van de 4 erkende toegankelijkheidsbureaus in Vlaanderen nog steeds vereist. Omdat zo verkeerde ingrepen vermeden kunnen worden subsidieert Toerisme Vlaanderen ook dit advies. Na de voltooiing van de werken zal het adviesbureau een eindcontrole uitvoeren. Eventuele tekortkomingen moeten eerst gecorrigeerd worden alvorens Toerisme Vlaanderen de subsidie uitbetaalt.

Investeren in toegankelijkheid heeft uiteraard een prijs – ook al blijft de extra kost voor nieuwbouw beperkt. Maar toegankelijkheid verbetert het comfort voor iedereen. “Design for all” is daarom de gouden regel bij nieuwbouw, verbouwing of ontwerp. Toerisme Vlaanderen organiseert geregeld Design for All opleidingen voor eigenaars en uitbaters in de toeristische sector en hun architecten en aannemers.

## Sensibilisering en vorming

Naast het design for all-principe bepaalt nog iets anders in belangrijke mate of iemand met een beperking een plaats als toegankelijk ervaart: voelt hij zich welkom? Jaarlijks organiseert

Toerisme Vlaanderen cursussen klantvriendelijk onthaal van personen met een handicap. Deze cursussen zijn heel ervaringsgericht en interactief opgevat. Hoewel het veel minder tastbaar is en ook zo goed als niets kost, verhoogt een toegankelijke mentaliteit bij het personeel in combinatie met materiële aanpassingen sterk het gevoel van toegankelijkheid.

Een toegankelijke mentaliteit speelt eveneens een belangrijke rol bij een geleid bezoek. (Toeristische) gidsen en reisleiders die een bezoek interessant en relevant voor mensen met een handicap willen maken, kunnen hierover via Toerisme Vlaanderen een specifieke bijscholing volgen.

## Informatie

De realisatie van een toegankelijke vakantiebestemming is een project op lange termijn. Vandaag zijn veel gebouwen, domeinen, openbare vervoermiddelen, straten en pleinen nog steeds onvoldoende toegankelijk voor mensen met een beperking. Zulke hindernissen maken nog vaak een prettige reis of uitstap tot een teleurstellende ervaring.

Om onaangename verrassingen zo veel mogelijk te vermijden is betrouwbare informatie over de beschikbare toegankelijkheid nodig. Toerisme Vlaanderen nam een aantal initiatieven opdat personen met een beperking vlot deze informatie zouden terugvinden: een infopunt, een databank en een toegankelijkheidslabel.



## Infopunt Toegankelijk Reizen

Het Infopunt Toegankelijk Reizen is een dienst van Toerisme Vlaanderen, die gegroeid is uit een samenwerking met verschillende organisaties en diensten van en voor mensen met een handicap. Het biedt reizigers met een beperking de nodige informatie over hun vakantiebestemming. Reizigers met een beperking mogen gratis betrouwbare informatie verwachten, op maat van hun persoonlijke vereisten. Het volledig toegankelijke bezoekerscentrum bevindt zich in de hoofdzetel van Toerisme Vlaanderen, hartje Brussel, waar de algemene toeristische dienst op een inclusieve manier tewerk gaat.

De 4-talige website [www.toegankelijkreizen.be](http://www.toegankelijkreizen.be) vormt de virtuele tegenhanger van het fysieke informatiekantoor. Het Infopunt Toegankelijk Reizen richt zich niet alleen tot reizigers met een handicap. Binnen de brede missie van Toerisme Vlaanderen helpt het Infopunt ook eigenaars en uitbaters in de toeristische sector met praktische informatie over hoe hun aanbod beter toegankelijk gemaakt kan worden en geeft het hen informatie over gespecialiseerd advies en subsidies. Het Infopunt speelt dan ook een cruciale rol in de sensibilisering van de toeristische sector.

## Databank

Wie op zoek is naar objectieve en gedetailleerde toegankelijkheidsinformatie vindt een antwoord in de objectieve meetgegevens van "Toegankelijk Vlaanderen". Deze databank

bevat, behalve informatie over gemeentehuizen, sportfaciliteiten, zwembaden, culturele centra en musea, ook gegevens van hotels, kampeerverblijven, jeugdherbergen en recreatiedomeinen. Elk deel van het gebouw wordt beoordeeld door een speciaal hiervoor opgeleide onderzoeker en gequoteerd met een + (plus), +/- (plus-min) of – (min) score, naargelang het geboden toegankelijkheidsniveau. Er wordt rekening gehouden met verschillende vormen van handicap. Deze dienst is gratis voor toeristische aanbieders. Momenteel zijn al meer dan 1000 gebouwen doorgelicht. Het is de bedoeling om een goed deel van het Vlaamse toerismeaanbod in de databank onder te brengen, op basis van een meerjarenplan en budget.

Echter, hoewel de databank veel voordelen heeft, zijn er in de loop der tijd ook een aantal problemen opgedoken. Zo is de informatie dermate gedetailleerd dat ze niet echt op een gebruiksvriendelijke manier aangeboden kan worden. De overvloed aan informatie is daarom tot zijn essentie teruggebracht via een nieuw ontwikkeld toegankelijkheidslabel, verbonden met de databank.

## Label

Anders dan in veel andere landen is het bekende rolstoelsymbool op een blauwe achtergrond in België niet beschermd. Het ITS-label is gewoon te koop in de supermarkt en wordt vooral gebruikt als een teken van goodwill. Personen met een handicap hechten dan ook weinig waarde aan dit logo.

Voor eigenaars die moeite doen om hun de toegankelijkheid van hun zaak te verbeteren is het bijzonder frustrerend als, na al hun inspanningen, er geen manier beschikbaar is om zich te onderscheiden van hun collega's en concurrenten die het ITS-label onterecht gebruiken.



Daarom lanceerde Toerisme Vlaanderen in januari 2008 een nieuw label voor toegankelijk toerisme. In de lijn van diverse Europese voorbeelden van goede praktijk werd gekozen voor de combinatie van een label voor eerstelijnsinformatie met een online databank voor gedetailleerde gegevens (de Toegankelijk Vlaanderen databank). Dankzij de meetgegevens uit de databank krijgt de gebruiker zoveel informatie als hij wil. Momenteel bestaat het label enkel voor verblijfsaccommodatie. Hierover zo dadelijk meer.

Het Vlaams label voor toegankelijk toerisme concentreert zich op de onderdelen en functies die essentieel zijn voor een bepaald type gebouw. Andere faciliteiten, zoals een zwembad of sauna, komen wel aan bod in de databank, maar hebben geen invloed op het labelniveau.

Het label onderscheidt drie niveaus: A+ staat voor comfortabel, zelfstandig toegankelijk, A (basistoegankelijk) betekent dat er mogelijk wat hulp of inspanning vereist is, Het "lege"

symbool is eigenlijk geen toegankelijkheidslabel. Het duidt aan dat een gebouw objectief onderzocht is (maar niet aan de normen voldoet).

Bij de toekenning van het label zijn bepaalde afwijkingen van de scores mogelijk, aangezien de objectieve meetresultaten niet altijd rekening houden met de concrete omstandigheden. Bij twijfel wordt de situatie opnieuw ter plaatse onderzocht en testen we mogelijke knelpunten uit met een standaardrolstoel.

De meetresultaten worden voorgelegd aan een speciaal hiervoor opgerichte labelcommissie, met vertegenwoordigers uit de handicapbeweging en de toeristische sector. Uiteindelijk is het deze commissie die beslist welk label toegekend wordt aan een gebouw, of aan welke voorwaarden eerst voldaan moet zijn.

## Promotie

Het is belangrijk dat de geleverde inspanningen om de toegankelijkheid te verbeteren ook ergens renderen. Toerisme Vlaanderen zorgt ervoor dat de eigenaars van deze faciliteiten extra publiciteit krijgen voor hun goed werk.

De promotie van gelabelde accommodaties gebeurt via verschillende kanalen: het label wordt opgenomen in de reguliere toeristische brochures en websites en in een wijdverspreide digitale nieuwsbrief. Ten slotte worden deze accommodaties ook gebundeld in de brochure "All In – Toegankelijke vakantieaccommodatie in Vlaanderen en Brussel", die zowel in gedrukte als digitaal doorbladerbare versie beschikbaar is. De huidige editie (2012) bestaat in het Frans, Engels en Nederlands.

In een volgende fase breidt Toerisme Vlaanderen de labelcriteria nu uit naar toeristische recreatieprojecten en infokantoren. Voor deze faciliteiten dient het label meer aandacht te besteden aan het belevingsaspect – wat bijzonder relevant is voor dove of slechthorende en blinde of slechtziende bezoekers en personen met een verstandelijke beperking.



## Vakantieketen

Om te kunnen spreken van een toegankelijke vakantie, dient de volledige vakantieketen toegankelijk te zijn: openbare ruimte en vervoer, informatie, musea, recreatie, sport en cultuur,... Overleg en samenwerking met alle private en publieke partners zijn daarom de ordewoorden voor de volgende jaren. Op die manier wordt het mogelijk een grote sprong te maken in de richting van de realisatie van een toegankelijke vakantiebestemming waar iedereen gelijkwaardig terecht kan.

In de voorbije 10 jaar heeft Toerisme Vlaanderen verschillende instrumenten ontwikkeld om de toegankelijkheid van het toeristisch aanbod in Vlaanderen te verbeteren. Geleidelijk evolueert de Vlaamse toeristische sector in de goede richting. Maar het einddoel is nog

geenszins bereikt. Een volgehouden inspanning op alle terreinen blijft nodig: investeringen, bewustmaking, informatie en promotie. Daarbij mag de aandacht niet louter naar verblijfsaccommodatie gaan.

Het project “100 jaar Groote Oorlog: voor iedereen toegankelijk” in de Westhoek geldt als een pilootproject in de richting van een “toegankelijke vakantiebestemming”. Met de opgedane ervaring zullen ook andere regio’s verder kunnen werken aan een toegankelijk Vlaanderen.



“100 jaar Groote Oorlog: toegankelijk voor iedereen” past dan ook perfect binnen de strategische doelstelling van Toerisme Vlaanderen om de internationale reputatie van Vlaanderen als toeristische bestemming te verbeteren en te evolueren naar een kwalitatieve, belevingsvolle en duurzame bestemming, ook voor personen met een beperking.

Peter DE WILDE, november 2012.