

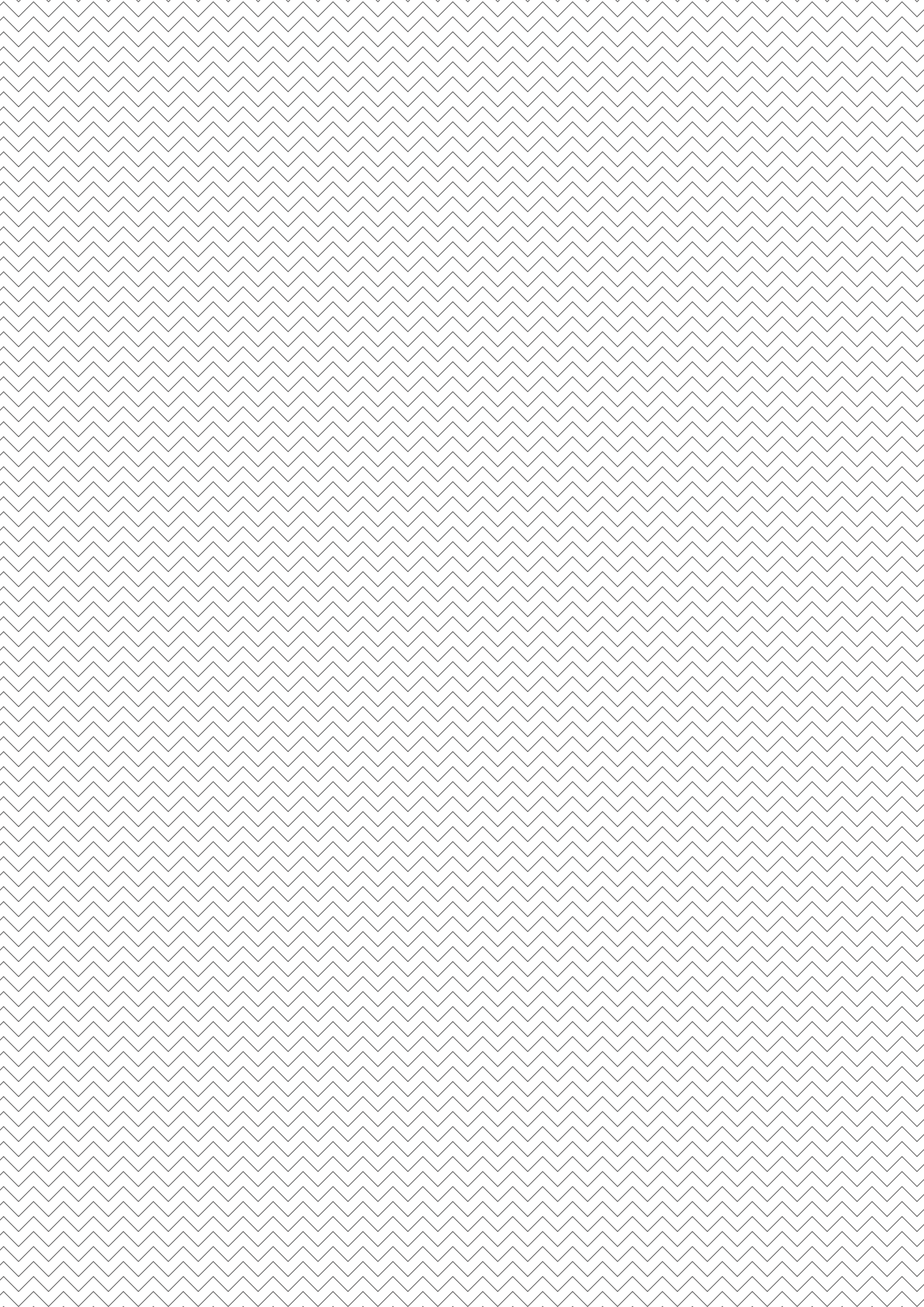


Vlaanderen
is toerisme



Vakantie mogelijk maken voor iedere Vlaming

Een participatief onderzoek van
Steunpunt Vakantieparticipatie





Voorwoord

Toerisme Vlaanderen gelooft in de effectieve positieve effecten van vakantie en wil dat niemand daarvan verstoken blijft. Dankzij de vele getuigenissen van vakantiegangers en de verhalen uit het netwerk horen we hoe belangrijk vakantie is. Iedereen vaart er wel bij om eens in een andere omgeving te zijn, om de batterijen terug op te laden en tot rust te komen. We kijken allen uit naar een vakantie en denken er nog lang aan terug.

Vakantie is nodig, voor iedereen. Vakantie moet bereikbaar zijn voor elke beurs en voor elke Vlaming. Vakantie is een recht.

Toerisme Vlaanderen wil de komende jaren alle drempels om op vakantie te gaan geïntegreerd aanpakken. Om die nieuwe beleidsopdracht te kunnen uitvoeren, onderzoekt Steunpunt Vakantieparticipatie van Toerisme Vlaanderen eerst welke vakantiedrempels een aantal specifieke doelgroepen ervaren. Het steunpunt wil drempels detecteren en op zoek gaan naar oplossingen om mensen hierin te ondersteunen.

Toerisme Vlaanderen legt deze uitdaging voor aan haar netwerk van vakantiegangers, toeristische partners, sociale organisaties en andere partners in de vakantieketen. Samen met die partners zal Steunpunt Vakantieparticipatie oplossingen faciliteren om vakantiedrempels te verlagen.

Peter De Wilde
Administrateur-generaal Toerisme Vlaanderen



STEUNPUNT VAKANTIEPARTICIPATIE

Toerisme Vlaanderen gelooft in de positieve effecten van vakantie en wil dat niemand daarvan verstoken blijft.

Vrije tijd en toerisme zijn belangrijk voor lichaam en geest. Iemand die zich goed voelt in z'n vel, functioneert beter. Iemand die zich gewaardeerd voelt, kijkt positief naar de samenleving. Toerisme Vlaanderen wil mensen in armoede versterken in hun leven door vakantievoorziening. Mensen grip geven op hun situatie en hun omgeving. Toerisme mentaal en financieel toegankelijk maken komt tegemoet aan een aantal basisrechten. Voor iedereen ongeacht inkomen of afkomst. Iedereen heeft recht

op ontspanning, vrije tijd en vakantie. Steunpunt Vakantieparticipatie beoogt het recht op vrije tijd en toerisme waar te maken door het wegwerken van verschillende drempels die mensen in armoede ervaren. Een betaalbaar en gediversifieerd vakantieaanbod bieden, vrij van praktische, financiële en mentale drempels. Steunpunt Vakantieparticipatie is een krachtig samenwerkingsplatform, tussen openbare en private partners, geïnitieerd en gefaciliteerd door Toerisme Vlaanderen.



Rol als KRUISBESTUIVER

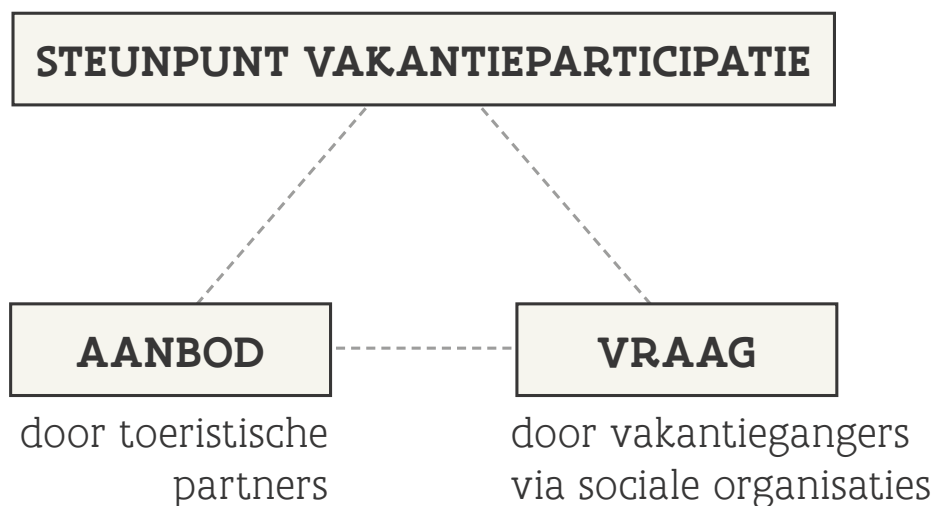
Steunpunt Vakantieparticipatie wil de unieke rol vervullen van 'kruisbestuiver' tussen 2 sectoren die op het eerste zicht weinig met elkaar te maken hebben. De toeristische markt enerzijds en de sociale lidorganisaties anderzijds. Marketing, economie en trendonderzoek zijn geen vreemde termen in de toeristische sector, maar lijken mijlenver weg van de doelen als armoedebestrijding, gelijke kansen en emancipatie. Vakantievoorziening voor mensen in armoede is voor geen van beide sectoren een primaire of exclusieve taak. Daarom werd een bemiddelende en faciliterende partner in het leven geroepen. Steunpunt Vakantieparticipatie bestaat sinds 2001. Wederzijds begrip en voldoende engagement brengen twee sectoren die totaal verschillend lijken tot een vruchtbare samenwerking. Veel mensen zijn verbaasd te ontdekken dat toeristische partners geen rechtstreekse financiële compensatie krijgen voor de sociale tarieven die zij aanbieden. De inspanningen en de toeleiding van de begeleiders van sociale lidorganisaties brengen het aanbod bij de mensen in armoede.

Rol als INITIATOR EN FACILITATOR

Steunpunt Vakantieparticipatie verzamelt en promoot de sociale tarieven die de toeristische sector voorziet voor een doelgroep die zonder deze korting niet participeert. De promotie gebeurt in gesloten circuit. Lokale sociale organisaties garanderen dat deze gunstige prijzen terechtkomen bij de mensen die ze nodig hebben. Het steunpunt is de vakantiebemiddelaar tussen vraag en aanbod. De organisaties boeken niet rechtstreeks bij een toeristische aanbieder, maar via het steunpunt. Door deze dienstverlening is controle door de toeristische aanbieder op lidmaatschap of doelgroep niet nodig. Dit is gunstig voor de relaties en aangenaam voor zowel de vraag- als aanbodzijde. Met een voucher van Steunpunt Vakantieparticipatie gaat de vakantieganger zelf op stap. Steunpunt Vakantieparticipatie vormt de brug in twee richtingen tussen de organisaties en de toeristische aanbieders. Hierdoor krijgt de vakantieganger geen label opgeplakt. Het verblijf of de attractie heeft de garantie en doet geen screening van de doelgroep.

Rol als KWALITEITSBEWAAARDER

Steunpunt Vakantieparticipatie kijkt zorgvuldig toe op het juist aanwenden van de sociale tarieven. Meer dan 1500 sociale organisaties tekenden een charter, dat de wederzijdse verwachtingen omschrijft en de rol van de lidorganisaties bepaalt. Organisaties verbinden zich ertoe vakantiegangers te begeleiden en te garanderen dat de sociale tarieven enkel terechtkomen bij wie ze nodig heeft. Steunpunt Vakantieparticipatie sluit met elke aanbieder een contract om tarieven en werkprincipes vast te leggen en ondersteunt met raad en daad waar nodig.



Omdat vakantie een basisrecht is en het mensen terug onder de mensen brengt, ijvert Steunpunt Vakantieparticipatie voor een betaalbaar vakantieaanbod. Voor iedereen.

Om dit te bewerkstelligen, is het steunpunt een knooppunt van vraag en aanbod.



01 OPDRACHT BELEIDSNOTA

Bij het uitvoeren van de nieuwe beleidsopdracht, onderzoekt Toerisme Vlaanderen welke vakantie-drempels er worden ervaren bij een aantal specifieke doelgroepen. Steunpunt Vakantieparticipatie wil drempels detecteren en op zoek gaan naar oplossingen om hierin te ondersteunen.

Omdat de huidige doelgroep van het steunpunt 'mensen in armoede' is, is er eerst onderzoek naar andere mogelijke vakantiedrempels nodig vooraleer oplossingen te formuleren. Daarna wil ze samen met partners oplossingen faciliteren.



Het Steunpunt Vakantieparticipatie versterken tot dé referentie voor iedere Vlaming die specifieke budget- of zorgnoden heeft om op vakantie te gaan.

Het Steunpunt Vakantieparticipatie is een krachtig partnermodel dat expertise, goodwill en maatschappelijke verantwoordelijkheid samenbrengt. Meer dan 2000 partners werken vandaag samen aan eenzelfde doelstelling: de verhoging van de toerismeparticipatie bij mensen in armoede. De overheid neemt hierin een faciliterende rol op. Het Steunpunt bevindt zich op het kruispunt tussen vraag en aanbod en biedt een persoonlijke dienstverlening aan de eindgebruiker en alle partners. Het Steunpunt vormt vandaag de motor van dat segment van de toeristische sector dat extra inspanningen wil doen om mensen in armoede op vakantie te laten gaan. Overigens met veel succes. Het partnermodel werd de voorbije jaren meermaals internationaal bekroond, niet in het minst omdat het een win-win model is met een return voor zowel de maatschappij als voor de ondernemer.

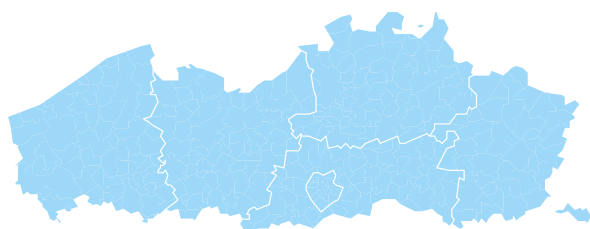
Naast de financiële drempel, waarop het Steunpunt de voorbije jaren al heeft gewerkt, liggen er tussen het theoretische recht op vakantie en de concrete realisatie ervan vaak ook praktische en psychologische drempels. Ik wil daarom alle drempels om op vakantie te gaan geïntegreerd aanpakken. Daarbij wil ik de inspanningen van de voorbije jaren valideren en de ervaring in het netwerk van het Steunpunt maximaliseren. Ik zal het vernieuwingstraject, dat is ingezet door de sociaal-toeristische sector, ondersteunen en versterken.

Ik verbreed de opdracht van het Steunpunt Vakantieparticipatie naar het detecteren en geïntegreerd aanpakken van alle mogelijke vakantiedrempels voor Vlamingen, met inbegrip van vakantiedrempels voor mensen met een beperking en voor ouderen.

“Vakantie moet bereikbaar zijn voor elke beurs en voor elke Vlaming. Vakantie is een recht. Het betekent even vrij mogen zijn van verplichtingen, of je nu werk hebt of niet.”

MINISTER BEN WEYTS

02 CIJFERS



VLAANDEREN
6.430.000 VLAMINGEN (2015)



1.200.000 VLAMINGEN
VAN BUITENLANDSE HERKOMST



113.000
VREEMDELINGEN

10 TOT 15% VAN DE VLAAMSE BEVOLKING HEEFT EEN BEPERKING



80.000
personen met
mentale beperking



60.000
personen met
autisme



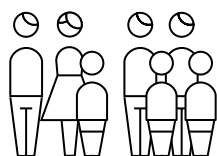
500.000
personen met
auditieve beperking



135.000
slechtziende
personen

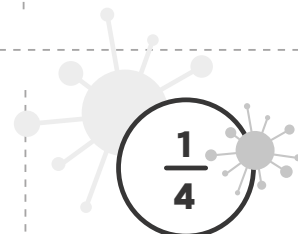
980.000
GESCEIDEN PERSONEN

800.000
ALLEENSTAANDE PERSONEN



1.130.000
ECHTPAREN MET KINDEREN

170.000
NIEUW SAMENGESTELDE
GEZINNEN



Vlaming last van
ALLERGIE



478.000
huishouden met
minstens 1 hond



619.000
huishouden met
minstens 1 kat



700.000
Vlamingen
met psychische
problemen

530.000 moslims

35.000 joden

Maken we de optelsom van dit alles dan zien we dat er meer Vlamingen met mogelijke vakantie drempels zijn dan er Vlamingen zijn.



Niemand heeft een 'zuivere' vakantiedrempel. Neem nu Youssef: Allochtoon, vader van 5 kinderen, moslim, eet halal en is trotse eigenaar van Felix de kat; of Anita, moeder, nieuw samengesteld gezin, 3 kinderen, 2 pluskinderen, auditieve beperking en baasje van Snuffel; of Jeroen, jonge single, heeft onverklaarbare angsten, heeft autisme en nood aan structuur, is allergisch aan huisstofmijt en op zoek naar rust; of Marcel, 78 jaar, slechtziend, zit in een rolstoel, houdt van het leven en van zijn vrouw. Youssef, Anita, Jeroen en Marcel verschillen dag en nacht, maar hebben 1 ding gemeen: ze zijn Vlaming met een vakantiewens. Zoals Youssef, Anita, Jeroen en Marcel zijn er 6,43 miljoen Vlamingen met een vakantiedroom, vakantiewens én tegelijkertijd vakantiedrempel.



Elke toerist is anders,
elke vakantie is anders.

De toeristische sector staat voor een enorme maatschappelijke uitdaging: tegen 2020 moet toerisme binnen bereik van elke Vlaming zijn. Steunpunt Vakantieparticipatie legt de uitdaging voor aan haar netwerk van vakantiegangers, toeristische partners, sociale organisaties en andere partners in de vakantieketen.

03 METHODE

Toerisme Vlaanderen wil **INZICHT VERWERVEN** in de drempels die mensen tegen houden om op vakantie te gaan en gelijktijdig de **PRAKTIJK IN BEWEGING ZETTEN** om oplossingen aan te reiken en/of uit te werken. Om deze doelstelling te bereiken werd een drempelonderzoek opgestart waarbij service design techniek werd toegepast. Experience mapping brengt inzicht in iedere stap in de vakantieketen en de bijhorende emotie.

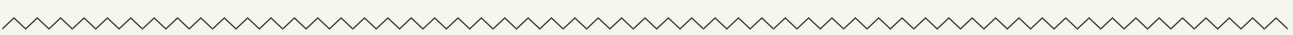
EXPERIENCE MAPPING is een ontwerpmethodiek die gebruikt wordt om een gebruikersflow met een dienst of product in kaart te brengen. Het visualiseert noden, verwachtingen en wensen en hierdoor ook een totale ervaring. Eigen aan deze techniek is dat het details genereert over interacties en touchpoints. Het is een participatieve onderzoeksmethode waar een ervaringsdeskundige een actieve rol krijgt.

Het inzicht in de vakantiedrempels kwam tot stand via **DIEPTE-INTERVIEWS** met vakantiegangers met verschillende achtergronden. Er werd hiervoor gewerkt via een 'train the trainer' principe. Het externe onderzoeksbureau Peel voerde als service design experts een eerste reeks van interviews en formuleerde eerste bevindingen. Deze methodiek werd nadien toegepast door medewerkers van Toerisme Vlaanderen bij een volgende reeks interviews.

De gesprekken startten vanuit een voorgaande of geplande vakantie. Naast een klassieke vraag en antwoord aanpak, werd informatie over de specifieke touchpoints verzameld via enkele creatieve oefeningen.

Door te vertrekken vanuit een ervaring kunnen realistische details over de gemaakte tussenstappen, voorbereiding en gebruikte begeleiding worden aangehaald. Door bepaalde stappen te verdiepen kan er ook over eventuele oplossingen worden gedacht. Er werd in detail stilgestaan en gepeild naar emoties, acties en persoonlijke of digitale contacten en tijdslijn van een vakantieproces gecreëerd.

Tijdens het interview dat een interactief proces is, komt de volledige vakantieketen aan bod: dromen, plannen, boeken, voorbereiden, onderweg, aankomst, thuis.





DE 40 RESPONDENTEN EN HUN 'DREMPELS'

- Eén persoon met nierproblemen
- Eén persoon met klompvoet
- Twee alleenstaande grootmoeders die met kleinkinderen op vakantie of op daguitstap gaan
- Twee migranten uit Rusland en Iran
- Drie nieuwkomers
- Twee dove mannen
- Twee jonge mannen met autisme
- Eén Joodse dame
- Eén moslim
- Twee mama's uit nieuw samengestelde gezinnen
- Vier personen met een psychiatrische problematiek
- Eén persoon in psychologische begeleiding
- Drie personen met een visuele beperking
- Twee singles
- Eén persoon met een verstandelijke beperking
- Eén persoon uit een gezin met twee kinderen (-12j)
- Eén persoon met een glutenintolerantie en lactose-intolerantie
- Eén persoon met een levensbedreigende allergie voor rauwe groenten en fruit
- Twee personen met een fysieke handicap
- Eén persoon met verschillende angsten: hoogtevrees, tunnelvrees, claustrofobie, agorafobie, ...
- Vier senioren (tussen 76 en 86 jaar)
- Eén reumapatiënt
- Eén alleenstaande moeder

Zoals eerder aangehaald heeft **niemand een 'zuivere' vakantiedrempel**. De bevroagde nieuwkomers zijn ook mama's of papa's, de migrant uit Iran heeft een hond die steeds meegaat op reis, de persoon in psychologische begeleiding heeft ook een visuele beperking ... Elke toerist is anders en valt niet te herleiden tot één bepaalde drempel of doelgroep.

17 MIDDENVELDORGANISATIES

Omdat Toerisme Vlaanderen enkel de expertise heeft uitgebouwd over de financiële drempel om op vakantie te gaan, gaat ze de kennis over andere drempels halen bij middenveldorganisaties.

Door in gesprek te gaan met deze organisaties krijgt het steunpunt zicht op de **REEDS BESTAANDE OPLOSSINGEN**, producten, apps, websites ... die de drempel om op vakantie/daguitstap verlagen. Ook worden de **NODEN VAN DE DOELGROEP** in kaart gebracht via de vertegenwoordigers en belangenbehartigers.

ORGANISATIE	OPDRACHT
1. DE GEZINSBOND	Het vervolledigen van de belangen van gezinnen.
2. VLAAMSE LIGA TEGEN KANKER	Opkomen voor de rechten en belangen van personen met kanker of in opvolging en hun omgeving.
3. UILENSPIEGEL VZW	Een vereniging voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. De missie van de vereniging is het 'samen streven naar een kwaliteitsvolle geestelijke gezondheidszorg in een wereld zonder stigma's'.
4. ASTMA EN ALLERGIEKOEPEL VZW	Informatie- en documentatiecentrum op Vlaams niveau.
5. PAW SHAKE	Internetplatform dat huisdiereigenaars en dierenopassers samenbrengt.
6. UPS & DOWNS VZW	Zelfhulpgroep voor mensen met een bipolaire stoornis of een chronische depressie (en hun omgeving).
7. AHOSA (ANDERS HOREN DOOR SPRAAKAFZIEN VZW)	Vereniging voor lotgenoten die actief mensen en vooral jongeren informeert over gevaren en de ruime toeristische en culturele sector sensibiliseert. Doven zijn geen doelgroep van AHOSA.
8. VZW STEUNPUNT MANTELZORG	Een steunpunt voor mantelzorgers en hun zorggebruikers, zowel in de thuiszorg als de residentiële zorg. Geeft ondersteuning door te informeren en belangen te behartigen.



ORGANISATIE**OPDRACHT****9. EXPERTISECENTRUM
DEMENTIE VLAANDEREN
VZW**

De dienstverlening richt zich tot iedereen die vragen heeft waar men bij de bestaande organisaties en hulpverlening geen antwoord vindt. Vanuit een emancipatorische visie wil het centrum de omgeving van de persoon met dementie versterken door het samen zoeken naar gepaste antwoorden op de noden die zich stellen.

10. MINDERHEDENFORUM

Koepel van etnisch-culturele verenigingen. Via de koepel kunnen de krachten gebundeld worden en de stem van de verenigingen overgebracht worden naar het beleid.

11. BRAILLELIGA VZW

De Brailleliga heeft 4 basismissies:

- Blinde en slechtziende personen ondersteunen teneinde hun zelfstandigheid te vergroten en hun integratie in de maatschappij te bevorderen.
- De belangen van de blinde en slechtziende personen behartigen opdat beter rekening wordt gehouden met hun noden.
- Het grote publiek sensibiliseren omtrent de moeilijkheden die blinde of slechtziende personen ondervinden.
- In samenwerking met het Wetenschappelijk Comité van de Stichting voor de blinden, stichting van openbaar nut van de Brailleliga, wetenschappelijk onderzoek in de oogheelkunde steunen teneinde nieuwe behandelingen te ontwikkelen.

12. ÇAVARIA

De organisatie komt op voor holebi's en transgenders en probeert dit voornamelijk te doen door beleidsbeïnvloedend werk bij de Vlaamse en federale regering en door de samenleving te proberen sensibiliseren rond dit thema. Alles draait omtrent een centraal gecoördineerd eisenpakket (welzijn, onderwijs, discriminatie, asiel,...).

13. ZORGBEDRIJF ANTWERPEN

Een bedrijf van de groep Antwerpen dat een ruime waaier aan woon-zorgdiensten aanbiedt aan Antwerpse senioren.

14. OKRA (REGIO KEMPEN)

OKRA is een Vlaamse socio-culturele vereniging, die als beweging meer dan 1000 plaatselijke trefpunten telt met ongeveer 200.000 gepensioneerden. OKRA-regio Kempen is één van de 18 regio's.

Aanbod:

- Ontmoeting en ontspanning
- Vorming, cultuur en sport
- Dienstverlening, informatie, belangenbehartiging
- Clubwerking



ORGANISATIE

OPDRACHT

15. VLAAMSE VERENIGING AUTISME VZW

Vlaamse Vereniging Autisme (VVA) brengt mensen met autisme, hun ouders, familie en sociaal netwerk samen. VVA wil de samenleving motiveren en activeren zodat mensen met autisme en hun omgeving zichzelf kunnen zijn, vertrekkend vanuit hun kwaliteiten en rekening houdend met hun specifieke noden.

16. FEVLADO VZW

Fevlado wil werk maken van gelijkwaardigheid, emancipatie en ontplooiing van dove personen en hun taal, de Vlaamse Gebarentaal, in de samenleving.

Daarom komt Fevlado op voor de eigenheid, de rechten en het welzijn van dove personen in alle aspecten van het dagelijks leven.

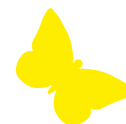
17. DIABETES LIGA

Als onafhankelijke vereniging streeft de Diabetes Liga naar de beste zorg en omkadering voor iedereen die met diabetes geconfronteerd wordt.

18. KVG (KATHOLIEKE VERENIGING GEHANDICAPTEN)

De KVG-groep is er voor mensen met een handicap, ouders, partners, broers en zussen, vrijwilligers met en zonder handicap en professionelen die personen met een handicap begeleiden.

04 RESULTATEN



4.1 VAKANTIE IN VLAANDEREN

Respondenten praten doorgaans over vakantie als een reis naar het **BUITENLAND**. Hoewel de respondenten wel tripjes plannen en boeken in Vlaanderen, komt bij de meerderheid het reizen in Vlaanderen niet spontaan in hen op. De **TERM 'VAKANTIE'** wordt dus gelinkt aan buitenlandse vakanties. Pas na het doorvragen naar de ervaringen en dromen in Vlaanderen komen de Vlaamse vakantie verhalen ter sprake.

“Ik ben hier nog niet op vakantie geweest met het gezin. Wel pretparken en dergelijke meer maar geen overnachtingen. Mijn man wil graag excursies doen rond de oudheid. Maar de kinderen doen dat allemaal met de school, ze hebben het al allemaal gezien. Als je dat een tweede keer moet doen is dat allemaal saai.”

NANCY (NIEUW SAMENGESTELD GEZIN)



“M'n droomvakantie is Iran maar Vlaanderen is m'n tweede land. Ik probeer iets mee te nemen van de Vlaamse cultuur - Jabbeke, Brugge, Oostende, Gent ... Op elke plek valt er wel iets anders te beleven.”

YOUSSEF (MIGRANT)



“Vlaanderen probeer ik wat de mijden omdat het vaak te druk is. Ik zou wel eens naar de Kemmelberg, Voerstreek, Kalmthout ... willen gaan.”

GEERT (GLUTENINTOLERANTIE)



4.2 MEENEEMLIJST

Voor heel wat mensen zijn er **ESSENTIËLE ELEMENTEN** om op vakantie te kunnen gaan. Zonder bepaalde zaken, personen, attributen ... kan de vakantie niet worden gepland en uitgevoerd. Door deze lijst op te vragen komt er belangrijke input naar boven over de personen en hun vakantie-ervaringen.

“Mijn vrouw en hond moeten zeker mee op reis. Mijn hond is heel belangrijk omdat hij mij begrijpt.”

YOUSSEF (MIGRANT)



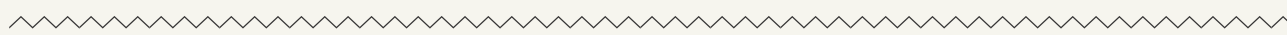
“Door m'n glutenintolerantie en lactose-intolerantie gaan we meestal naar een vakantiewoning met zelfkook. Dat is minder leuk voor m'n vrouw want zij kookt en zou dat graag eens niet moeten doen. We nemen heel wat mee: aardappelen, pasta, rijst, soep, dessertjes, sauzenbinder, melk, koekjes, versnaperingen ... Misschien kan je alles ter plaatse kopen maar je bent niet zeker of ze overal die keuze hebben.”

GEERT (GLUTENINTOLERANTIE)



“Ik neem speelgoed mee voor m'n kleinkinderen.”

FRIEDA (ALLEENSTAANDE
GROOTMOEDER)



“Ik neem m'n handvat met zuignappen, antislipmat voor in de douche, medicatie, wandelstok en soms m'n rolstoel mee op vakantie. Ik ga ook altijd met m'n vrouw en kinderen. M'n vrouw moet steeds mee, alleen op reis gaan is onmogelijk.”

EDDY (MEDISCHE ZORGVRAAG)



4.3 NETWERK

OMGEVING EN NETWERK zijn zeer bepalend voor het vakantiegedrag. Verhalen en tips van vrienden, buren en gelijkgestemden inspireren en leiden tot bepaalde keuzes. We zien hier een rol weggelegd voor middenveldorganisaties. Zij kunnen mensen uitdagen, helpen dromen en in een latere fase ook praktisch begeleiden.

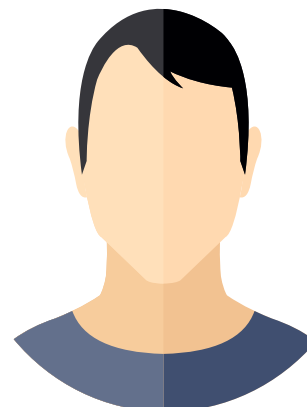
Opmerkelijk is het verschil tussen twee jonge respondenten met autisme. Jeroen heeft een sterk netwerk. Er zijn andere mensen die zijn vakantie regelen en hem structuur geven voor, tijdens en na de vakantie. Bij Michael is dit netwerk niet aanwezig. Michael ging nooit met z'n ouders op vakantie maar had enkele slechte vakantie-ervaringen (kampen) via zijn toenmalige instelling.

“Mijn autisme bepaalt wat en waar er iets geboekt wordt. Mijn mama en broer kennen mijn voorkeuren perfect en passen zich hieraan aan. Ik zou in de toekomst graag met eventuele vriendin op vakantie gaan op voorwaarde dat zij de taak van mijn mama op zich neemt.”

“Mijn mama regelt altijd alles tot in de puntjes en dit is zeer geruststellend.”

“Omdat alles 2 à 3 maanden op voorhand wordt gepland is er nog nooit iets fout gelopen op vakantie.”

JEROEN





“Op kamp is alles altijd onverwachts. Je weet nooit wat de planning is. Zou handiger zijn om op voorhand een planning te krijgen.”

“Ik plande nog nooit een vakantie en denk dat het er nooit van zal komen. Ik weet niet hoe ik er moet aan beginnen. (...) Ik heb er nog nooit over nagedacht om hulp te vragen om op reis te gaan.”



“Ik vertelde niet veel over m'n groepsvakanties. Toen m'n begeleiding vroeg 'hoe was het op kamp', zei ik 'goed, gewoon goed', terwijl ik het echt niet leuk vond.”

MICHAEL

Bepaalde respondenten worden uitgedaagd door andere mensen die hen helpen dromen en praktisch begeleiden.

“Vroeger planden mijn echtgenoten de vakanties dus ik had geen problemen met informatie opzoeken of boeken. Nu legt meestal mijn dochter de vakantie vast. Met ouder worden en omdat ik soms zo ongelukkig ben alleen denk ik: ‘het is nu of nooit’. Mensen van 70 of 80 jaar kunnen het misschien niet meer. Nu ik het nog kan, op reis gaan, ga ik er toch iets mee moeten doen. Anders komt het er niet meer van om zelf iets te plannen.”

LOES (ALLEENSTAANDE GROOTMOEDER)

“Inspiratie krijg ik van mensen. Mensen motiveren me om met hen mee te gaan. Ik ben zelf ook zo, ik motiveer graag mensen.”

NAMIR (MOSLIM)



Mary is afkomstig van Ghana en woont sinds 6 jaar in België. Vakantie en vrije tijd ervaart ze niet veel. Enerzijds omwille van financiële redenen, anderzijds door gebrek aan energie. Zelf maakt ze geen reisplannen, maar als haar vrienden een uitstap plannen, gaat ze vaak mee. Als alleenstaande en werkende moeder van 2 jonge kinderen is er weinig tijd voor ontspanning.

“Ik plan niets uit mezelf omdat ik geen energie heb om hier mee bezig te zijn.”

MARY

“Mijn mama houdt de vliegtuigtickets bij want we gaan samen op reis. De eerste keer alleen vliegen was heel stresserend want ik was verantwoordelijk voor het bijhouden van de tickets.”

LINDA (VERSTANDELIJKE BEPERKING)

“Er moet iemand mee omdat mijn zicht slecht is. Alleen op vakantie gaan is onmogelijk.”

SANDRA (VISUELE BEPERKING)

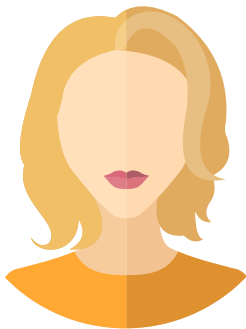
“Zonder m’n man zou ik niet gaan. We zijn al zo lang samen en ik ben nog nooit alleen geweest. Ik moest ooit een week alleen leven en dat was een raar gevoel, ik moet iemand rond mij hebben.”

LINDA (VERSTANDELIJKE BEPERKING)

4.4 ENERGIE VS OPGAVE

We merken veel **ENERGIE, DOORZETTINGSVERMOGEN EN DURF**. Een ‘beperking’ is geen beperking om toch een vakantiegevoel te ervaren.

De getuigenis van Nicole bewijst dit goed. Nicole is verpleegkundige in een rusthuis. Ze heeft een levensbedreigende allergie maar dit houdt haar niet tegen om te reizen. Ze reist ongeveer vijf keer per jaar waarvan twee grote reizen. Haar interesses liggen vooral in de natuur.



“Ik laat thuis een brief achter voor mijn familie, moest ik niet terug thuis komen.”

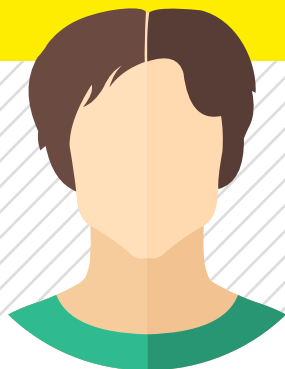
NICOLE



Toch zijn er ook mensen die ‘op vakantie gaan’ EEN OPGAVE vinden:

“Ik gun de reis altijd aan m’n vrouw maar ik voel me wel het schoothondje van m’n vrouw, vooral in het buitenland. Zij is mijn gids en communicatiemiddel. Ik blijf liever in Vlaanderen voor daguitstappen: sportieve activiteiten, wandelen ...”

PAUL (DOOF)



“Op vakantie gaan is een opgave. Ik doe dit voor mijn vrouw en kinderen. Ik zou graag eens een actieve vakantie (met jetski, duiken ...) doen, nu zijn er enkel passieve vakanties. Andere mannen doen dit met hun kinderen en dat is soms erg confronterend. Het doet zeer om te zien dat kinderen met iemand anders mee moeten gaan om zich te amuseren.”

EDDY (MEDISCHE ZORGVRAAG)

4.5 NAAR DE ‘ROOTS’

Iedereen is voortdurend op zoek naar zijn wortels. Die zoektocht leidt nogal eens naar een “LAND OF PLAATS VAN HERKOMST”.

“Ik wil naar Rusland, waar m’n moeder woont. Mijn moeder is oud. Ik wil tijd spenderen met familie. Ik houd van mijn familie.”

ANDRÉ





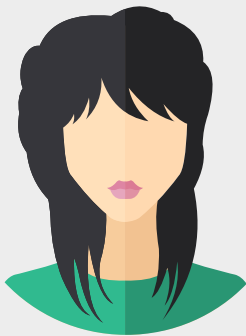
“Mijn droom is om opnieuw vlot op reis te kunnen gaan naar m'n vaderland Iran.”

YOUSSEF (MIGRANT)



“Ik ga vaak naar Brussel maar overnacht er zelden. Brussel is de meest internationale stad van België. Ik ga ook af en toe naar Oostende, waar ik jarenlang woonde.”

SERGE (PSYCHIATRISCHE PROBLEMEN)



“Ik wil graag nog eens naar Lommel, waar ik nog gewoond heb.”

LINDA (VERSTANDELIJKE BEPERKING)

Iedereen is voortdurend op zoek naar zijn wortels maar terug gaan naar het land van herkomst is niet voor iedereen vanzelfsprekend.

“Het is vijf jaar geleden dat ik m'n familie zag in Marokko. Omdat m'n papieren niet in orde waren kon ik het land niet uit maar deze zomer is het hopelijk weer zover, dan kan ik opnieuw naar Marokko, mijn droomvakantie.”

MALIKA (NIEUWKOMER)

Angelina (nieuwkomer) verblijft twee jaar in België. Zij wilt nooit meer terug naar Bulgarije omdat er **TE VEEL GEBEURD** is in haar vaderland. Zij droomt eerder van een reis naar Disneyland Parijs, Brugge, Oostende, Blankenberge en Antwerpen.





4.6 HUIDDIER

Het huisdier krijgt een belangrijke plaats binnen het Vlaams gezin. Sommigen laten het dier thuis, voor anderen is het een noodzakelijk deel van het reisgezelschap. 25% van de mensen met een huisdier laten hun vakantieplannen **BEÏNVLOEDEN DOOR HUN HUIDDIER(EN)**.



“Ik ga heel graag op vakantie maar keer ook graag terug naar huis. We blijven niet langer dan een week weg voor onze kat.”

LINDA (VERSTANDELIJKE BEPERKING)

“Mijn vrouw en hond moeten zeker mee op reis. Mijn hond is heel belangrijk omdat hij mij begrijpt.”

YOUSSEF (MIGRANT)

Het eerste wat ik doe bij thuiskomst is m'n konijn knuffelen. Ons mama let op het huisdier terwijl ik weg ben. Ik denk vaak aan mijn konijn en bel twee keer per week naar het thuisfront om te weten hoe het met het beestje gaat.”

SANDRA (VISUEEL + PSYCHOLOGISCH)

“Mocht het kunnen zou ik m'n kat meenemen op reis, het beestje is belangrijk voor mij.”

CAROLINE (JODSE VROUW)

“We hebben een hond, daarom huren we een vakantiewoning en gaan we niet op hotel. We laten de hond nooit thuis. We hebben hem er heel graag bij. Hij is het niet gewoon om alleen thuis te zijn. De hond heeft verlatingsangst.”

GUY (SINGLE)

4.7 ALGEMENE SENSIBILISERING

Er is algemene **SENSIBILISERING** nodig (vakantiegangers, toeristische sector, toevallige passanten,...). De leefwerelden van de specifieke doelgroepen en hun vakantie drempels zijn nog ongekend.



Door m'n slecht zicht heb ik ondersteuning nodig om te kunnen wandelen. Mensen zeggen van alles als ze me ingehaakt zien lopen met een vriendin: ze is zat, ze zijn lesbisch ...”

SANDRA (VISUELE BEPERKING)

“Mensen met een handicap worden anders behandeld. Ik wil niet in de belangstelling staan.”

CHRIS
(FYSIEKE HANDICAP)



“Soms voel ik me anders behandeld: vroeger was de taal een zwak punt maar toch laat ik niet alles merken. Mensen zeggen iets maar ik doe dan alsof ik het niet erg vind maar ik vind het wel erg. Er zijn wel een aantal dingen die ik heb meegemaakt. Vreemde afkomsten bij elkaar zorgt soms voor miscommunicatie.”

NAMIR (MOSLIM)



4.8 ALLEEN OP VAKANTIE

De grootste groep respondenten wil met **GEZELSCHAP OP VAKANTIE GAAN**, ook de single respondenten verkiezen dit:

“Ik ga nooit alleen op reis. Ik ga altijd met mijn ouders. Alleen ga ik niet op vakantie. Heb ik nog nooit gedaan en doe ik absoluut niet. Daar heb ik niets aan.” **GUY**

“We gaan al een aantal jaar met dezelfde vriendengroep op reis. Ik vind het verbazend dat we dit al zo lang volhouden gezien vrienden hun gezinsleven evolueert. In onze groep zijn er 3 singles, inclusief mezelf. Dat geeft veel mogelijkheden.” **IVO**

Jos ging jaarlijks op reis met zijn vrouw. Sinds haar overlijden wil hij deze traditie voortzetten. Hij heeft het gevoel dat hij nog jong is, hoewel hij soms het tegendeel ondervindt tijdens een uitstap. Hij gaat op reis met OKRA omdat zij voor een betaalbare eenpersoonskamer kunnen zorgen en hij niet alleen moet reizen.



“Ik ben graag onder de mensen.
Alleen is maar alleen.” - **JOS** (76 JAAR)

Opvallend is dat de **RESPONDENTEN MET PSYCHIATRISCHE PROBLEMEN DOORGAANS ALLEEN OP VAKANTIE** gaan. Ze gaan alleen, primitief en onvoorbereid op pad. Tijdens de gesprekken legden ze ook de nadruk op het gemak van het voorbereiden van een vakantie.

“Ik ga het liefst alleen op vakantie. Samen op vakantie is vervelend, dan moet je overeenkomen. Niet iedereen doet alles graag. (...) Ik ga altijd alleen op reis, ik huur er een motor en trek er rond.”

TONY

“Mensen meenemen op vakantie is vervelend. Dan kan je jouw routines niet uitvoeren. (...) Er zijn geen beperkingen. Beperkingen zitten in je hoofd. Ze zijn geen belemmeringen. Enkel tijd is een beperking. (...) Ik wil niet bij het handje vastgehouden worden.”

SERGE

“Ik heb m'n camping liefst zo eenvoudig en primitief mogelijk, zonder animatie. Dat is niet uit gierigheid maar dat zegt me gewoon niets. Ik sta vroeg op en ik zie altijd wel wat ik ga doen, ik plan niets op voorhand. (...) Er is niet veel moeilijk aan 'op vakantie gaan', je hebt toch veel tijd.”

RONALD

4.9 BEWUSTWORDING



De meest voorkomende drempel is het feit dat dienstverleners **GEEN BESEF** hebben **VAN DE ERNST** van een situatie. Dit vormt zowel een probleem in de pré-fase als tijdens de vakantie zelf. Sensibilisering en juiste informatiedragers kunnen hierin begeleiden. Dit kan bijvoorbeeld door universele iconen te gebruiken, opleiding en vorming te organiseren en hands on informatie ter beschikking te stellen van toeristische dienstverleners.

“Een tolk in de communicatie, dat is het enige wat de doven vragen. In een museum zijn er audiogidsen maar daar hebben we niets aan. Wij willen de dingen ook leerzaam meemaken en willen bijvoorbeeld ook gegidste wandelingen. Momenteel is cultuurbeleving e.d. als dove moeilijk. (...) Veel doven informeren zich via de familie. Twee doven kunnen zich moeilijk organiseren. Hopelijk komen er tolken in de reisbureaus voor het vakantieproces: hoe plannen, kostprijs ... Veel doven boeken momenteel veel te dure reizen en gaan niet naar de gewenste bestemming of verblijf. De informatie vanuit de reisbureaus kan beter, met een aanwezige tolk om ‘misbruik’ te vermijden.”

PAUL (DOOF)



“Ik had een toegankelijke kamer geboekt maar bij aankomst bleken er toch trapjes in de kamer te zijn. Ik ben dit niet gaan melden aan het onthaal maar in m'n kamer gebleven.”

TANJA

“Een drempel van 4 cm is ook een drempel.”

CHRIS (FYSIEKE HANDICAP)



“De laatste jaren wordt er meer en meer glutenvrij gegeten. Maar in restaurants zie ik dit nauwelijks vermeld op de kaarten. Je krijgt het meestal wel op aanvraag maar dat maakt het telkens opnieuw lastig, altijd op aanvraag. (...) Mijn broer heeft nog een veel ernstigere glutenintolerantie. Wanneer we met z'n allen gaan eten neemt hij het risico niet en blijft hij alleen thuis. Restaurants beweren namelijk soms dat ze iets glutenvrij klaarmaken maar dat klopt niet altijd 100%.”

GEERT (GLUTENINTOLERANTIE)



Organisatoren van georganiseerde reizen kunnen van hieruit een nieuwe formule uitwerken voor een niet-doelgroep specifieke groepsvakantie met een **PERSOONLIJKE BENADERING**. Vooraf moet er voldoende tijd worden ingebouwd voor een kennismaking zodat de andere deelnemers geen onbekenden meer zijn.



“Tijdens een groepsreis in Barcelona kon ik niet goed meevolgen tijdens een gegidste groepsuitstap. Mijn verrekijker is een goed hulpmiddel maar de gids gaat vaak te snel. Ik zeg liever niet dat ik een visuele beperking heb maar als ze herhaaldelijk te snel gaan tijdens de uitstappen vertel ik het wel.”

SANDRA (VISUELE BEPERKING)





4.10 BETROUWBARE INFORMATIE

Vlamingen gaan op zoek naar betrouwbare informatie. Maar welke informatie is betrouwbaar? ‘Sterke groepen’ in de samenleving zoeken zelf op het **INTERNET** naar informatie.

“Ik vind het belangrijk om meningen van anderen te lezen op het internet. Ze geven je bijvoorbeeld informatie over geluidshinder die je anders niet hebt.”

HILDE (NIEUW SAMENGESTELD GEZIN)

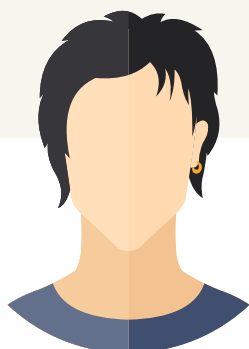
REVIEWS lezen van andere toeristen is populair, maar vindt men niet altijd even betrouwbaar. Zelf reviews **POSTEN** **DOEN DE RESPONDENTEN HAAST NOOIT.**

“Lees zelf wel veel recensies, maar post zelf nooit iets. Ik ben een passieve gebruiker, ook met Facebook.”

HILDE (NIEUW SAMENGESTELD GEZIN)

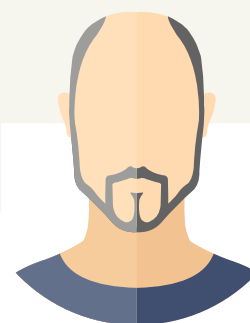
“We raadplegen recensies op sites wel, maar schrijven zelf niets. We houden er een beetje rekening mee, maar niet altijd. Afhankelijk van hoe het geschreven is en hoeveel mensen het goed of slecht vonden houden we er soms rekening mee. Maar een enkeling vindt wel altijd iets niet leuk”.

GUY (SINGLE)



“Ik neem ontzettend veel foto's op vakantie. Dat is mijn passie. Ik zoek zelf informatie op blogs of websites over natuurfotografie. Zelf post ik niet automatisch een recensie over mijn vakantie. Maar als er vragen gesteld worden over een bepaalde streek, zal ik wel antwoorden”.

IVO (SINGLE)



Informatie doorgeven aan kennissen en vertellen over hun vakantie doet bijna iedereen, maar dan wel **FACE-TO-FACE**. De informatie die Vlamingen via **VRIENDEN OF FAMILIE** krijgen vinden ze zeer waardevol.

“Als mijn vakantie is meegevallen, zeg ik dit aan andere dove mensen en geef ik hen een kopie van het programma. Dan weten ze wat ze kunnen doen.”

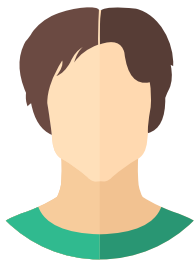
PAUL (DOOF)

“Mijn beperking bepaalt wat en waar er iets geboekt wordt. Mijn mama en broer kennen mijn voorkeuren perfect en passen zich hieraan aan. Mogelijke vakantieplekken onderzoeken we uitgebreid via internet. Mijn tante gaat ook meestal op voorhand ons hotel testen. Dan zijn we zeker.”

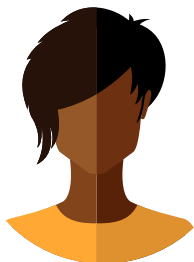
JEROEN (AUTISME)



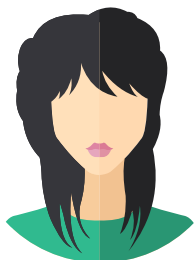
Vlamingen met speciale eisen ten aanzien van hun vakantie en 'zwakkere groepen' in de samenleving rekenen op **REISBUREAUS** om hun vakantie te plannen zodat ze zorgeloos op reis kunnen gaan.



"Wij, doven, hebben nood aan betere informatie vanuit reisbureaus. Toeristische bureaus moeten samenwerken met Fevlado om misbruiken te vermijden."
PAUL (DOOF)



"Informatie is altijd moeilijk te vinden. Onze laatste reis hebben we geboekt via Sunweb. Dan heb je het nadeel dat je niet naar een bureau kan stappen. Online boeken doe ik liever niet."
TANJA (NIERPROBLEMEN)



"Ik boek altijd via ons vertrouwd reisbureau. Online boeken doe ik nooit. Ik vraag reisbrochures en schrijf dan een paar opties op. Hier ben ik toch een paar weken mee bezig. Daarna ga ik naar het reisbureau om te boeken."
LINDA (VERSTANDELIJKE BEPERKING)



4.11 CONTACT MET UITBATER

Buitenlandse vakanties worden doorgaans via boekingsites of reisbureaus gepland. Wanneer de **VLAMING OP REIS GAAT IN VLAANDEREN** geeft hij vaak de **VOORKEUR AAN CONTACT MET DE UITBATER** en wordt er regelmatig rechtstreeks bij de uitbater geboekt. Een eventueel later contact voor een 'dubbelcheck' of een aanpassing van een reservatie is op deze manier makkelijker.

“Als we in Vlaanderen op vakantie gaan, dan bellen we naar het hotelletje. Telefonisch contact is belangrijk. Dan kunnen we een aantal dingen vragen: of we naar buiten kunnen kijken, of het een goede ligging heeft ... Ons e-mailadres geven we nooit door, dat betrouwen we niet.”

LINDA (VERSTANDELIJKE BEPERKING)

“Ik boek vakanties in Vlaanderen altijd rechtstreeks met uitbaters of verhuurders. Nooit via boekingsites. Ik heb dan het gevoel dat ik niet in het zak gezet word als er geen derde partner tussen zit. Ook altijd handig dat je rechtstreeks contact hebt als er wijzigingen moeten doorgevoerd worden. Bijvoorbeeld een persoon extra of iemand een nacht minder lang.”

HILDE (NIEUW SAMENGESTELD GEZIN)



4.12 PRAKTISCHE 'PROBLEMEN'

Op reis en ter voorbereiding van een vakantie worden Vlamingen met een vakantiedrempel voortdurend geconfronteerd met **PRAKTISCHE BESLONNINGEN** wat het voor hen moeilijk maakt om zorgeloos op vakantie te gaan.

“Ik vraag soms hulp aan mijn buurvrouw om mijn koffer in te laden. Zij kan alles makkelijker mooi schikken. Ik kan dat niet zo goed met mijn hand.”

ANDRÉ (MIGRANT)

“Naar het buitenland kan ik niet gaan. Door m'n paspoort en het budget, door de financiële situatie. Maar misschien in de toekomst. Ik voel me soms geen vrije mens. Ik voel me niet gediscrimineerd, maar het is niet tof. Het kan anders.”

NAMIR (MOSLIM)

“Wat echt ontbreekt onderweg zijn propere toiletten en gezonde voeding. Vroeger vond ik dat niet zo belangrijk, maar met twee kleine kinderen op je achterbank is dat geen overbodige luxe.”

CHRISTINE (GEZIN MET JONGE KINDEREN)



“Zaterdagen en Joodse feestdagen zijn vervelend om op vakantie te gaan. Dan hebben we heel beperkte bewegingsmogelijkheid: geen telefoon, geen elektriciteit. Ik zou aan andere mensen vragen om het licht aan of uit te doen. Bijvoorbeeld acht dagen voor Pasen mag je in huis geen producten met bloem en gist hebben. Het huis moet dan goed gekuist zijn. Ik zou nooit op deze dagen in een verblijf verblijven, want dat is niet realistisch.”

CAROLINE (JOODS)



“Ik zou graag een auto hebben om op vakantie te gaan, maar ik begin er niet mee want ik heb hem niet nodig in het dagelijks leven. Het enige lastige op reis is het gebruik van het openbaar vervoer.”

RONALD
(PSYCHIATRISCHE PROBLEMEN)

“Soms is er geen aangepast eten voorzien. Meestal zoeken ze een oplossing. Maar ik ben flexibel en ik eet dan wel een boterham of zo.”

NAMIR (MOSLIM)



4.13 COMMUNICATIE

COMMUNICATIE- EN TAALPROBLEMEN zijn veel voorkomende drempels. Wanneer de Vlaming op vakantie gaat naar het **BUITENLAND**:

“Wij boeken altijd onze reis bij Thomas Cook, maar ter plaatste kan er niemand Nederlands. Wel Engels of Duits. Ook de folders zijn niet in het Nederlands. Ik versta daar niks van.”

LINDA (VERSTANDELIJKE BEPERKING)

“Mijn vrouw lost alle problemen op reis op. Als iemand mij aanspreekt vraag ik aan mijn vrouw om te antwoorden. Mijn vrouw is mijn koptelefoon.”

PAUL (DOVE MAN)

“Ik spreek alleen Nederlands. Maar ik trek mijn plan wel. Tegen taxichauffeurs praat ik met gebaren of mijn woordenboek. Toen ik eens een extra stoel nodig had in het hotel, nam ik gewoon de stoel mee naar het onthaal.”

LINDA (VERSTANDELIJKE BEPERKING)

Maar ook wanneer de Vlaming op vakantie gaat in **Vlaanderen**, kan **COMMUNICATIE** een drempel zijn.

“Een tolk voor communicatie, dat is het enige wat de doven vragen. In musea zijn er audiogidsen, maar daar hebben we niets aan. Leerzaam meemaken van dingen, zoals een gegidste wandeling in de stad, cultuurbeleving en dergelijke is als dove moeilijk. Ik krijg een rot gevoel als migranten wel een audiogids krijgen en ik krijg geen tolk. Doven hebben ook recht op een tolk.”

PAUL (DOOF)



“Ik zou Brugge of Lanaken nooit kunnen bezoeken. Hun accent is moeilijk te verstaan.”

CAROLINE (JOODS)



“Ik dronk ooit alles op uit de minibar in een hotel, maar dan kreeg ik achteraf een rekening. Ik wist dat niet dat je dat moest betalen. Nu weet ik dat ik er rekening mee moet houden.”

TONY (PSYCHIATRISCHE PROBLEMEN)



“Jullie zouden simpele brochures moeten maken, meer info geven over bestemmingen op een duidelijke manier voor mensen die niet hier zijn geboren of van een andere afkomst zijn.”

NAMIR (MOSLIM)





4.14 INCLUSIEVE TOERIST

De Vlaming met vakantiedrempels wil op vakantie gewoon **ERBIJ HOREN** en zo weinig mogelijk 'anders' zijn. Hoewel dit vaak aanpassingen, inspanningen en doorzettingsvermogen vergt en soms ook voor **TELEURSTELLING** zorgt.

“Wanneer we gaan eten zeg ik meestal veggie om de mensen niet te moeten lastig vallen. Sommige mensen vinden dat misschien lastig ‘halal halal halal’”

NAMIR (MOSLIM)

“Ik heb geen echte droomvakantie. Maar zou wel graag een buitenlandse reis maken. Maar dan maak ik me zorgen over toegankelijkheid en ik wil niet op groepsreis mee moeten met mensen met een verstandelijke handicap.”

“Ik vind het jammer dat ik niet alle activiteiten kan meedoen. Bij een rondritje in Griekenland gingen we een kerkje bezoeken op een berg. Ik bleef beneden aan de bus. Dat doet pijn.”

“Naar evenementen gaan is vermoeiend, maar ik doe dat graag. Het is niet altijd correct aangegeven of een evenement toegankelijk is voor een rolstoelgebruiker. Ik had eens een ticket gekocht en ik kon niet binnen, dus ben ik maar terug naar huis gegaan.”

TANJA (MEDISCHE ZORGVRAAG)

“Groepsreizen zijn leuk maar we zoeken reizen waarvoor we geen babysit nodig hebben.”

LÉTICIA (SLECHTZIENDE VROUW)

Toch kiezen andere vakantiegangers bewust voor een groepsreis met **LEEFTIJDGENOTEN OF 'LOTGENOTEN'**.

Staf en Evelien zijn al meer dan 50 jaar getrouwd. Vroeger was reizen geen probleem, ze trokken met de auto naar Frankrijk of Italië en genoten van het goede weer. Ze hebben hun reisstijl aangepast aan de gezondheid van Staf. Sinds kort mag Staf niet meer naar het buitenland van de dokter. Nu maken ze enkel nog daguitstappen in binnenland. Hiervoor maakten ze enkel nog georganiseerde reizen in groep, met de bus. Op deze manier was er altijd hulp en moesten ze zelf niet te veel plannen.

Jos gaat op reis met OKRA omdat zij voor een betaalbare éénpersoonskamer kunnen zorgen en hij niet alleen moet reizen.



“Nu ik nog goed uit de voeten kan, wil ik nog genieten van het leven. Ik ben graag onder de mensen. Alleen is maar alleen.”

JOS (76 JAAR)

“Ik ga het liefst op vakantie met een groep dove mensen. Een groep met horenden en doven samen zorgt voor strubbelingen. Op vakantie wil je geen inspanningen doen, je wil lachen en plezier maken en dat gaat het makkelijkst met een groep dove mensen.”

LUC (DOVE MAN)





4.15 RELATIVERING EIGEN DREMPEL

De Vlaming wil ondanks zijn of haar vakantiedrempel gewoon toerist kunnen zijn. Hoewel ze zich terdege bewust zijn van hun beperkingen zien we ook het Vlaamse **RELATIVERINGSVERMOGEN** hier vaak opduiken:

“Er zijn geen beperkingen. Beperkingen zitten in je hoofd. Ze zijn geen belemmeringen. Enkel tijd is een beperking. Alles wat ik wil doen, kan ik ook doen. Ik houd geen rekening met mijn beperking.”

SERGE
(PSYCHIATRISCHE
PROBLEMEN)



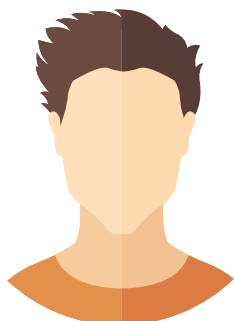
“Soms vergeet men dat één stapje hoger wel echt een verschil kan maken. Ik kan wel stappen, maar dan ben ik voor de rest van de dag moe. Kleine trapjes, dat gaat voor mij nog wel. Maar voor mensen in een rolstoel is dat erg, die kunnen dan nergens geraken.”

EDDY
(MEDISCHE ZORGVRAAG)



4.16 AANBOD EN NODEN MIDDENVELDORGANISATIES

Omdat middenveldorganisaties vaak bezig zijn met de belangenbehartiging van de specifieke doelgroep **STAAN ZE VAAK NIET STIL BIJ DE VAKANTIEDREMPELS** van de doelgroep. Ze streven naar een samenleving die openstaat voor alle facetten van een specifieke doelgroep en waar diversiteit als een meerwaarde wordt ervaren.



“De organisatie had nog nooit stilgestaan bij de vakantie-drempels van personen met een psychische kwetsbaarheid. Daarnaast speelt tijdsgebrek een grote rol.”

ERVARINGSDESKUNDIGE UILENSPIEGEL VZW

Toch wordt er **AL HEEL WAT GEORGANISEERD OF ONTWIKKELD** om de drempels voor verschillende doelgroepen te verlagen: verschillende daguitstappen, een jaarlijks weekend, financiële ondersteuning, doelgroepspecifieke georganiseerde vakanties, internetplatformen, vrijwilligerswerkingen voor het begeleiden daguitstappen, publicaties voor restaurants en uitbaters, contacten met toeristische diensten, sociale media, samenwerkingen met externe partners ...De verschillende ‘specifieke’ doelgroepen hebben ook **EEN VAKANTIEWENS**.

“Deze doelgroep heeft een vakantiewens net als andere mensen.”

COÖRDINATOR ASTMA EN ALLERGIEKOEPEL VZW

“Mensen met kanker en hun omgeving hebben nood aan vakantie. Ze proberen even hun problemen te vergeten en te participeren aan activiteiten zoals iedereen.”

VERANTWOORDELIJKE PSYCHOSOCIALE DIENSTEN VLAAMSE LIGA TEGEN KANKER

“Ik ga als begeleider op prospectie om alles goed te bekijken. Ook maak ik het liefst een afspraak met de gids voor de sensibilisering. Een uitstap valt of staat met de kwaliteit van de gids.”

VORMINGSWERKER DIENST VRIJETIJSBESTEDING BRAILLELIGA VZW

“Er werd een FM-geluidsoverdrachtsysteem ontwikkeld. Met deze tool kan je de gids of andere personen horen in een straal van 30 meter. Deze ontvanger werd ontwikkeld omdat slechthorenden door achtergrondlawaai geen gesprekken kunnen volgen. Het is een hulpmiddel in het dagelijks leven en dus ook voor daguitstappen met een gids.”

VOORZITTER AHOSA (ANDERS HOREN DOOR SPRAAKAFZIEN VZW)



Het internetplatform Pawshake brengt huisdiereigenaars en dierenoppassers samen. Het is zo dat heel wat mensen niet op vakantie gaan indien ze geen geschikte opvang vinden.



“Gezinnen kunnen met een gerust hart op vakantie vertrekken, ze weten dat het huisdier goed wordt opgevangen. Sommige dieren kampen met stress, angsten, ziekte ...”

BEHEERDER SOCIALE MEDIA, CUSTOMERSERVICE EN QUALITY CONTROLL VAN PAWSHAKE

Eén van de uitdagingen voor de diverse organisaties is **MEER BEKENDHEID EN BEREIKBAARHEID**.

“We willen meer bekendheid omdat er nog heel veel mensen niet bereikt worden.”

**ERVARINGSDESKUNDIGE
UILENSPIEGEL VZW**

“Holebi's in (kans)armoede worden moeilijk bereikt net als oudere (vereenzaamde) holebi's.”

BELEIDSMEDEWERKER ÇAVARIA

De middenveldorganisaties zien nog heel wat **UITDAGINGEN VOOR ZICHZELF EN DE TOERISTISCHE SECTOR**, in samenwerking met elkaar en andere sectoren. Dit zijn enkele antwoorden van de bevraagde organisaties op de vraag “Wat zijn jouw tips voor de toeristische sector?”:

“De link leggen tussen aanbieders en onze organisatie.”

**COÖRDINATOR
ASTMA EN ALLERGIE-
KOEPEL VZW**

“Meer toeristische accommodaties waar huisdieren worden toegelaten.”

**BEHEERDER SOCIALE
MEDIA, CUSTOMER-
SERVICE EN QUALITY
CONTROLL VAN
PAWSHAKE**

“De toeristische reissector informeren hoe ze kunnen inzetten op deze doelgroep (goede begeleiding).”

**COÖRDINATOR UPS
& DOWNS VZW**

“Informeren van uitbaters van attracties, aanbieders van accommodatie, sensibiliseren van de sector zodat iedereen die erin werkt weet welke inspanningen hij of zij kan doen voor slechthorenden.”

VOORZITTER AHOSA (ANDERS HOREN DOOR SPRAAKAFZIEN VZW)

“Toeristische aanbieders kunnen specifieke initiatieven ondersteunen zoals gay-pride. Die dag hangen veel lokale besturen een regenboogvlag uit, toeristische partners zouden dat die dag ook kunnen doen.”

BELEIDSMEDEWERKER ÇAVARIA

“Sensibiliseringsacties binnen de toeristische en culturele sector.”

**VORMINGSWERKER
DIENST VRIJETIJD-
BESTEDING BRAILLE-
LIGA VZW**



05 CONCLUSIE

Bij het uitvoeren van de nieuwe beleidsopdracht, onderzoekt Toerisme Vlaanderen welke vakantiedrempels er worden ervaren bij de Vlaming. Steunpunt Vakantieparticipatie wil drempels detecteren en op zoek gaan naar oplossingen om hierin te ondersteunen. Samen met partners wil ze oplossingen faciliteren. Het steunpunt legt de uitdaging voor aan haar netwerk van vakantiegangers, toeristische partners en sociale organisaties.

Respondenten praten steeds over vakantie als een reis naar het buitenland. Reizen in Vlaanderen komt bij de meerderheid niet spontaan in hen op. **DE TERM 'VAKANTIE' WORDT DUS EERDER GELINKT AAN HET BUITENLAND.** Bij mensen in (generatie)armoede wordt dit anders gepercipieerd. Tot hiertoe bouwde het steunpunt kennis op over mensen in armoede die de term 'vakantie' ook linken aan de 'bestemming Vlaanderen'.

NIEMAND HEEFT EEN 'ZUIVERE' VAKANTIEDREMPEL. En iedereen heeft wel een drempel. Hoe hard toeristen ook van elkaar verschillen, zo gelijkend zijn ze: ze zijn Vlaming met een vakantiewens.

OMGEVING EN NETWERK ZIJN ZEER BEPALEND VOOR HET VAKANTIEGEDRAG. Verhalen en tips van vrienden, burens en gelijkgestemden inspireren en leiden tot bepaalde keuzes. We zien hier een rol weggelegd voor middenveldorganisaties. Zij kunnen mensen uitdagen, helpen dromen en in een latere fase ook praktisch begeleiden.

COMMUNICATIE- EN TAALPROBLEMEN zijn veel voorkomende drempels. Niet alleen wanneer de Vlaming op vakantie gaat naar het buitenland, maar ook in Vlaanderen kan communicatie een drempel zijn.

Buitenlandse vakanties worden doorgaans via boekingsites of reisbureaus gepland. Wanneer de Vlaming op reis gaat in Vlaanderen geeft hij vaak de voorkeur aan **CONTACT MET DE UITBATER** en wordt er regelmatig rechtstreeks bij de uitbater geboekt. Een eventueel later

contact voor een 'dubbelcheck' of een aanpassing van een reservatie verloopt op deze manier makkelijker.

De meest voorkomende barrière is het feit dat dienstverleners in de vakantieketen geen besef hebben van de ernst van een situatie. Dit vormt zowel een probleem in de pré-fase als tijdens de vakantie zelf. **SENSIBILISERING** en juiste informatiedragers kunnen hierin begeleiden. Dit kan bijvoorbeeld door universele iconen te gebruiken, opleiding en vorming te organiseren en hands-on informatie ter beschikking te stellen van toeristische dienstverleners.

Op reis en ter voorbereiding van een vakantie worden Vlamingen met een vakantiedrempel voortdurend geconfronteerd met **PRAKTISCHE BESLOMMERINGEN** die het voor hen moeilijk maken om zorgeloos op vakantie te kunnen. Bepaalde respondenten bereiden daarom hun vakantie al maanden op voorhand voor. Voor hen is de aanloop van de vakantie een intensief proces. Er worden verschillende zaken op voorhand aangevraagd bij de uitbater: rolstoel, glutenvrije maaltijden, vegetarische maaltijden, aanwezigheid speeltuin, familiekamer zonder tapijt, grondplan van de vakantiewoning ... Wanneer deze aangevraagde faciliteiten of diensten toch niet aanwezig zijn kan de teleurstelling groot zijn en kan de afwezigheid een invloed hebben op de vakantiebeleving van de persoon en zijn of haar reisgezelschap. Zo is ook het ontbreken aan propere, **toegankelijke toiletten en gezonde voeding** zowel onderweg als ter plaatse een belangrijk aandachtspunt voor de toeristische sector in Vlaanderen.

Voor personen met een vakantiedrempel lijkt een groepsvakantie een evidente oplossing maar één standaard dienstverlening is geen kwalitatieve oplossing, de **NODEN ZIJN TE VERSCHILLEND**.

Ondanks het feit dat de respondenten veel energie hebben om op vakantie te gaan, is vakantie voor bepaalde mensen een opgave; door het feit dat ze een stad niet kunnen bezoeken door een slecht wegdek, door de afwezigheid van een doventolk in de musea ...

Respondenten hebben het gevoel dat hun 'beperking' geen beperking hoeft te zijn. Ze zijn actief op zoek naar mogelijkheden OP MAAT:

GEERT MET EEN GLUTENINTOLERANTIE EN LACTOSE-INTOLERANTIE IS BIJVOORBEELD OP ZOEK NAAR DIT VERBLIJF:

- Kleinschalig hotel met maximum 20 kamers
- Speeltuin voor zijn twee kinderen
- Glutenvrije en lactosevrije maaltijden
- Gebied in de natuur

Naast een man met een allergie is Geert ook papa, natuurliefhebber en fan van rust en lekker eten.

Deze man is dus niet enkel op zoek naar een oplossing voor zijn 'specifieke drempel', hij zoekt een ideale accommodatie voor zichzelf en zijn reisgezelschap.





06 VOORGESTELDE AANPAK

Er zijn geen maatregelen nodig op specifieke subdoelgroepen omdat elke toerist anders is. Toerisme Vlaanderen kiest geen 'prioritaire drempels' maar gaat op zoek naar oplossingen.

Zoals eerder aangehaald heeft niemand een 'zuivere' vakantiedrempel. Niet de drempels moeten benaderd worden maar de mogelijke oplossingen (cfr. beslissing OKA 20 april 2015).

1. HET CONCEPT 'IEDEREEN VERDIENT VAKANTIE' WORDT VERDER UITGEWERKT EN GETEST OP HAALBAARHEID

Een antwoord voor de DIENSTVERLENING OP MAAT kan geboden worden door een innovatief proefproject, het online platform 'Iedereen Verdient Vakantie'.

CONCEPT

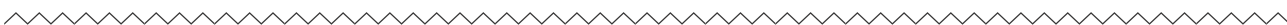
Het platform '**IEDEREEN VERDIENT VAKANTIE**' is een dienst die de vakantiewens waarmaakt van de personen die (niet-financiële) drempels ervaren om op vakantie te gaan. De dienst faciliteert de matchmaking tussen een specifieke vraag van de vakantieganger en het verblijfsaanbod aan de hand van een uitgebreid netwerk van vrijwilligers, hoteluitbaters en dienstverleners. Maatwerk is een vereiste.

Het concept berust op het 'make a wish' principe. Het onderscheidt zich echter door niet specifiek op per-

sonen met een levensbedreigende ziekte te focussen.

Vakantiegangers stellen hun specifieke vraag en uitbaters kunnen op hun beurt een dienstverlening op maat aanbieden. Geen aanvinkvakjes en geen ingewikkeld aanvraagformulier. De vakantieganger stelt zijn of haar vraag, uitbaters kunnen met een voorstel op maat antwoorden.

Dit concept biedt uitbaters de mogelijkheid om op voorhand de situaties van de persoon in kwestie te





kennen en hun dienstverlening hieraan aan te passen. Overigens dient het ook als informatiekanaal waarop uitbaters kunnen terugvallen voor ondersteuning.

Het is belangrijk dat dergelijk platform juiste en up-to-date informatie genereert. Een goed onderhouden platform is dus van zeer groot belang.

DOELGROEP

Het **PLATFORM IS BEDOELD VOOR IEDEREEN** (Vlamingen en wanneer relevant internationale toeristen) die drempels ervaart om op vakantie te gaan en waarvan de drempel niet financieel is. Gezien de doelgroep zal er geen korting aangeboden worden, maar wel een aanpaste dienstverlening. Toerisme Vlaanderen zorgt eerst voor een try-out van het platform voor de Vlaamse toerist.

Voor de (sociaal) toeristische sector ligt er een kans op tafel om zich te onderscheiden in service en kwaliteit. Door persoonlijke dienstverlening op maat te ontwerpen en aan te bieden aan toeristen met een vakantiedrempel, kunnen ze zich opnieuw positioneren in de markt.

TRAJECT SOCIALE INNOVATIEFABRIEK

Het online platform 'Iedereen Verdient Vakantie' is ook één van de oplossingen uit het traject met de Sociale Innovatiefabriek. Tijdens dit proces met de toeristische sector werden projecten opgestart met oplossingen die het verschil kunnen maken op vlak van sociale cohesie, economische rendabiliteit en diversiteit. Dit traject startte in het najaar van 2014 en loopt nog steeds.

COMMUNICATIE

Het platform is voor iedereen bedoeld die een drempel ervaart om op vakantie te gaan en waarvan de drempel niet financieel is. Een doordachte promotie is uitermate belangrijk. Langs de ene kant is er een algemene promotiecampagne nodig om zo veel mogelijk mensen te bereiken, langs de andere kant zullen ook middenveldorganisaties belangrijke spelers zijn om het platform bij specifieke doelgroepen bekend te maken.

2. TOERISME VLAANDEREN INSPIREERT HAAR NETWERK MET ONDERZOEKSRÉSULTATEN

Wanneer de Vlaming op reis gaat in Vlaanderen geeft hij vaak de voorkeur aan **CONTACT MET DE UITBATER** en wordt er regelmatig rechtstreeks bij de uitbater geboekt. Een eventueel later contact voor een 'dubbel check' of een aanpassing van een reservatie verloopt op deze manier makkelijker. Rechtstreekse bereikbaarheid (telefonisch of via e-mail) is dus belangrijk voor de toerist. Deze en alle andere aanbevelingen worden kenbaar gemaakt en de onderzoeksresultaten worden aan de sector teruggekoppeld.



3. ALGEMENE SENSIBILISERING

Er is ook algemene sensibilisering nodig (vakantiegangers, toeristische sector, toevallige passanten,...). De leefwerelden van de specifieke doelgroepen en hun vakantie drempels zijn nog ongekend. De sensibilisering kan bijvoorbeeld door opleiding en vorming te organiseren en hands on informatie ter beschikking te stellen van de dienstverleners uit de volledige vakantieketen.

4. BUNDELEN VAN OPLOSSINGEN EN CO-CREATIE

Minister Ben Weyts verbreedt de opdracht van Steunpunt Vakantieparticipatie naar het detecteren en geïntegreerd aanpakken van alle mogelijke vakantie drempels voor Vlamingen. Vakantie moet bereikbaar zijn voor elke beurs en voor elke Vlaming. Vakantie is een recht. Het betekent even vrij mogen zijn van verplichtingen, of je nu werk hebt of niet. Om dit te bereiken zet Steunpunt Vakantieparticipatie, samen met haar netwerk, volgende stappen:

Steunpunt Vakantieparticipatie verzamelt en bundelt oplossingen voor de verschillende drempels om zo tools te kunnen aanreiken. Ook wordt er gekeken welke tools interessant kunnen zijn voor andere diensten. Steunpunt Vakantieparticipatie stemt dus af met andere diensten van Toerisme Vlaanderen en kijkt na welke tools multi-bruikbaar zijn. Er wordt ook nagegaan of er een link gelegd kan worden met het verandertraject sociaal toerisme (bijvoorbeeld impulssubsidies - heroriëntering subsidies Management OndersteuningsPunten). In de nabije toekomst spreekt het steunpunt organisaties aan die mee kunnen nadenken over deze uitdaging. Via concrete samenwerkingen kunnen oplossingen geformuleerd worden.

Ook het eerder vermeld platform 'Iedereen Verdient Vakantie' wordt uitgewerkt. Aan de hand van service design technieken zal het concept vorm krijgen.

Toerisme Vlaanderen legt deze uitdagingen voor aan haar netwerk om zo vakantie mogelijk te maken voor iedere Vlaming. Want we zijn het er allemaal over eens; Iedereen Verdient Vakantie!



Bronnenlijst

Bryon, J., Janssen S. & Vanlangendonck M. (2010). Vakantieparticipatie bij maatschappelijk kwetsbare groepen. Een prospectie naar de horizon van de toeristische markt. Katholieke Universiteit Leuven: Leuven.

De Bloom, J. (2012). De kunst van het vakantieviereen. Amsterdam: Boom.

Toerisme Vlaanderen (2013). Iedereen verdient vakantie. Ontwikkelingen in de facilitering van toerisme voor mensen in armoede. Toerisme Vlaanderen: Brussel.

Diekmann, A. & Jolin, L. (2013). Social Tourism : International Perspectives. The Contribution of Research. Québec: Presses de l'Université du Québec.

Verantwoordelijk uitgever

Toerisme Vlaanderen - Peter De Wilde
Grasmarkt 61, 1000 Brussel

Contact

Toerisme Vlaanderen
Steunpunt Vakantieparticipatie
Grasmarkt 61 - 1000 Brussel
www.vakantieparticipatie.be

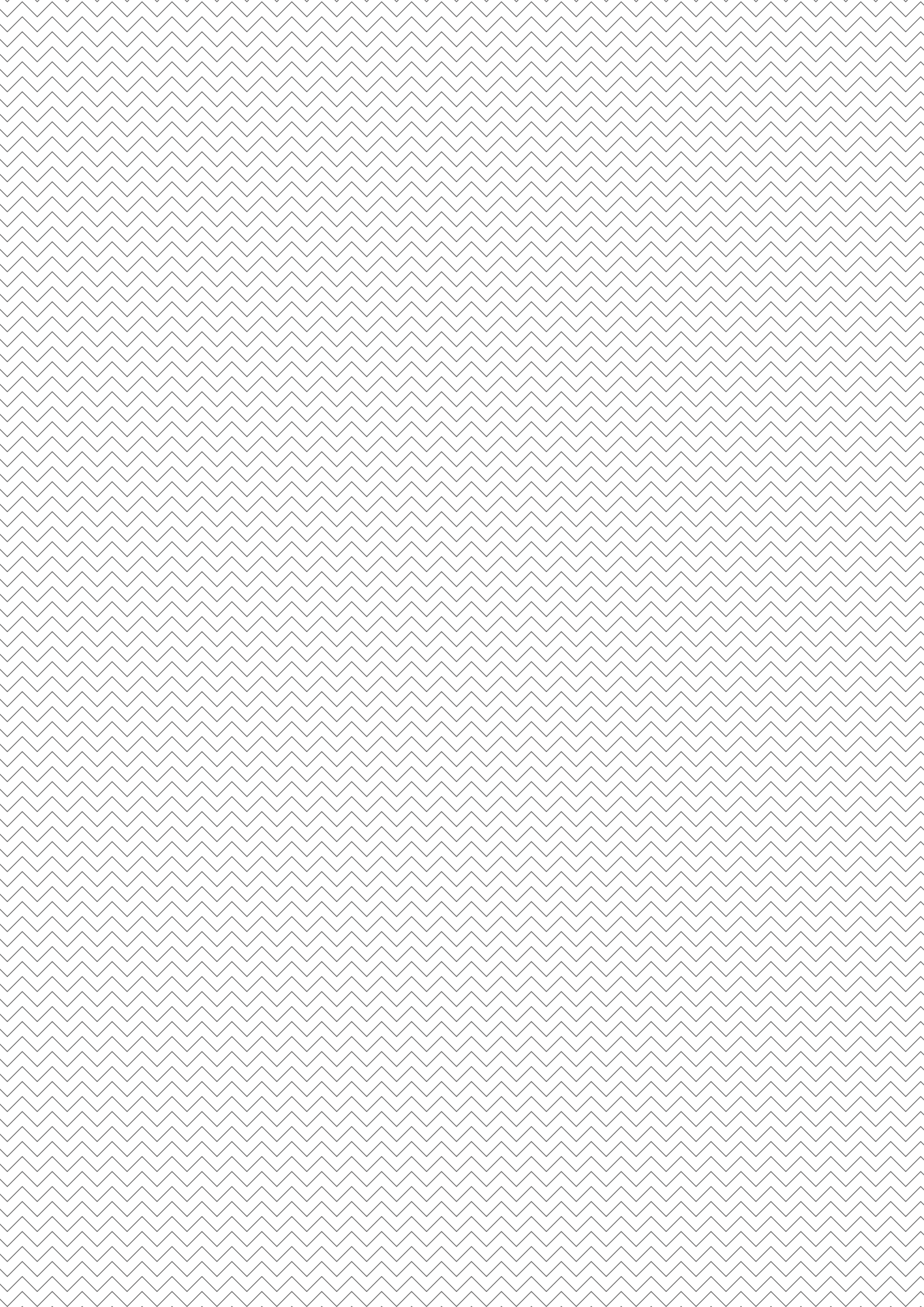
Wettelijk depot

D/2015/5635/44/1

Alle rechten voorbehouden. Behoudens de uitdrukkelijke bij wet bepaalde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welke wijze ook, zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van de uitgever.

Copyright beeldmateriaal

Toerisme Vlaanderen, Kris Jacobs, istockphoto.com/profile/toerismevlaanderencommunicatie.





TOERISMEVLAANDEREN.BE