# ALL INCLUSIVE

Op weg naar toegankelijke vrijetijdsbesteding

**"OMDAT HET MOET, OMDAT HET KAN, OMDAT HET LOONT"**

Henri Swinkels

Sander Terphuis

Ivor Ambrose

Noud van Rooij

Otwin van Dijk

Peter Werther

Mieke Broeders

Jeroen Wilhelm

Heleen Huisjes

Carin Van Berkel
en Marlies Remmert

Ilse van der Put

Gerard van Keulen

Jos van der Sterren

Veroniek Maat

Amber Bindels

ALL INCLUSIVE

Op weg naar toegankelijke vrijetijdsbesteding

“OMDAT HET MOET,
OMDAT HET KAN,
OMDAT HET LOONT”

4 VOORWOORD
Ginette Veensma

VRIJE TIJD VOOR IEDEREEN

6 INLEIDING

12 SAMEN DOEN BEGINT MET MEE KUNNEN DOEN
Henri Swinkels

18 TOEGANKELIJK TOERISME IN EUROPA
Ivor Ambrose

24 ROLMODEL VOOR EEN INCLUSIEVE SAMENLEVING
Otwin van Dijk

30 VLAANDEREN ZET IN OP TOERISME VOOR ALLEN
Mieke Broeders

36 MEER BEZOEKERS BINDEN AAN BRABANT
Heleen Huisjes

HET MAATSCHAPPELIJK BELANG

40 INLEIDING

44 SPEELTUINBENDE WIL SAMEN SPELEN STIMULEREN
Ilse van der Put

50 ZORGGERELATEERDE HOSPITALITY IS BOOMING
Jos van der Sterren

56 OPSTAAN VOOR GELIJKE RECHTEN
Amber Bindels

62 GOEDE BEJEGENING IS EEN KWESTIE VAN EDUCATIE
Sander Terphuis

68 DE ZONNEBLOEM DENKT IN OPLOSSINGEN
Noud van Rooij

74 SIGNALEN UIT DE BRABANTSE PRAKTIJK
Ervaringsdeskundigen

HET FINANCIEEL BELANG

82 INLEIDING

86 OOK MET EEN BEPERKING MOET BRABANT TE BOEKEN ZIJN
Peter Werther

92 ELKE PLEK TOEGANKELIJK MAKEN
Jeroen Wilhelm

98 GOEDE INFORMATIE DRAAGT BIJ AAN ONBEZORGD GENIETEN
Carin van Berkel en Marlies Remmert

104 DE PUTSE HOEVE LAAT ZIEN DAT TOEGANKELIJKHEID LOONT
Gerard van Keulen

110 REIZEN VOOR IEDEREEN MOGELIJK MAKEN
Veroniek Maat

116 SIGNALEN UIT DE BRABANTSE PRAKTIJK
Ondernemers

120 CONCLUSIES

122 NIEUW: GEWOONWEG.NL

124 TOEGANKELIJKHEID AAN ZET

# “MAAK HET MAAR GEWOON”

Ginette Veensma

Het kan het begin van een mooie traditie worden: ons tweede trendboek over toegankelijkheid is een feit. Dit keer zoomen we in op toegankelijke vrijetijdsbesteding. We staven onze recente inzichten weer met verhalen van beeldbepalende spelers op dit terrein; van beleidsmakers, opleiders en onderzoekers tot ervaringsdeskundigen en sociale ondernemers in de recreatiebranche. Wat zijn hun lessen en ervaringen? Hoe slagen zij erin toegankelijkheid binnen dit mooie vakgebied onder de aandacht te brengen en te behouden? En hoeveel moeite kost dat dan?

U zult verrast zijn over de relatief geringe inspanning die het kost en wat het vervolgens oplevert aan gemak en gemoedsrust voor degenen die mét een beperking maar zonder gedoe willen recreëren. En niet te vergeten, voor al degenen die hen vergezellen.

Recent Europees onderzoek[1] onderschrijft wat Zet dagelijks bepleit: er is nog een wereld te winnen op dit gebied. Ondanks vele en goede inspanningen scoort Nederland slechts middelmatig in vergelijking met andere Europese landen. En waar wél iets gedaan is om gebouwen of recreatievoorzieningen toegankelijk te maken, vergeet men soms gewoonweg erover te communiceren. Een gemiste kans. Daarom is het zo belangrijk dat relevante informatie beschikbaar is voor mensen met een beperking die eropuit willen trekken.

Natuurlijk hebben we het niet alleen over fysieke toegankelijkheid. Er ligt ook een uitdaging als het gaat over de bejegening van mensen met een beperking, in welke vorm dan ook. Want geloof me, zij willen ook gewoon lekker eten, met familie of vrienden, gewoon gezellig een weekendje weg, in een gewone hotelkamer slapen zonder ‘enge witte wanden met stangen’ en normaal worden aangesproken.
Maak het maar gewoon, hoe ingewikkeld kan dat zijn?!

En wat een mooie winsten levert dat op! Voor mensen met een beperking zelf, voor hun gezelschap en voor ondernemers in de branche die iedereen graag verwelkomen. Met aanvullende omzet op de koop toe. Laat u inspireren door de ervaringen en aanbevelingen in dit boek en werk mee aan een Nederlandse recreatiesector die daadwerkelijk laat zien wat gastvrijheid betekent. Met een win-win voor iedereen.
Maak het maar gewoon, laat dat ons aller streven zijn.

Ginette Veensma,
directeur-bestuurder van Zet

---

[1] ‘Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services’, april 2015. Rapport in opdracht van de Europese Commissie, afdeling Toerisme (onderzoek uitgevoerd in 2013-2014).

# VRIJE TIJD VOOR IEDEREEN

Vrije tijd is een breed begrip. De een heeft er wat meer van dan de ander én we vullen hem allemaal op een andere manier in. Sporten, uit eten of op vakantie gaan. Genieten van cultuur, natuur of een mooie stadswandeling. Dingen doen die je leuk vindt. Het is een goede manier om je te ontspannen, inspiratie en energie op te doen, tijd met elkaar door te brengen en nieuwe mensen te ontmoeten. Dat geldt ook voor mensen met een beperking. Daarom is het belangrijk dat alle voorzieningen voor iedereen toegankelijk zijn.

Uit recent Europees onderzoek naar toegankelijk toerisme (zie voorwoord) is gebleken dat hier nog een wereld te winnen is. De vraag naar toegankelijke voorzieningen is veel groter dan het huidige aanbod en blijft alleen maar groeien. Voor Zet geen verrassende conclusie, eerder een goede aanleiding om dit trendboek te wijden aan de inzichten en ontwikkelingen rond toegankelijkheid en vrije tijd. Vanuit Europees perspectief zoomen we in op de ontwikkelingen in Nederland. Waar staan wij ten opzichte van de ons omliggende landen? Wat doen we goed en wat kunnen en moeten we nog verbeteren? En hoe kijken de Brabantse ondernemers en ervaringsdeskundigen naar de toegankelijkheid in onze provincie?

## Een groeimarkt

De recreatieve sector is een economische factor van belang. In Europa zijn 3,4 miljoen bedrijven actief in de toeristische sector en zo'n 10% van de beroepsbevolking verdient er zijn boterham. De toeristische markt richt zich vooral op vitale, gezonde consumenten, die zonder belemmeringen kunnen deelnemen aan het brede aanbod van recreatieve activiteiten. Mensen met een beperking gelden doorgaans niet als een interessante doelgroep.
Ten onrechte. De impact van een geslaagde vakantie is veel groter voor mensen met een beperking en die hebben daar ook wat voor over. Even stoom van de ketel; verandering van omgeving, afleiding en nieuwe contacten. Daardoor kun je er weer tegen, ben je eerder hersteld.

Nederland telt minimaal 2,3 miljoen mensen met een beperking (zie kader, pagina 10). Dat zijn mensen, die ondanks hun bril of gehoorapparaat moeite hebben met horen en zien; mensen met een verstandelijke beperking en mensen die slecht ter been zijn. Tweederde daarvan behoort tot de groeiende groep ouderen, die met het klimmen der jaren te maken krijgt met beperkingen.
Dat zijn mensen met tijd (ook buiten het toeristische seizoen) en geld (ouderen vormen de meest kapitaalkrachtige leeftijdscategorie). Het gaat om mensen die vertier zoeken, die willen reizen. Deze mensen wensen evenwel ook comfort en de zekerheid dat rekening wordt gehouden met hun behoefte aan speciale voorzieningen. Een interessante groeimarkt voor ondernemers.

## Een kwestie van gastheerschap

Bij toegankelijk toerisme denk je al gauw aan rolstoelen, invalidentoiletten en trapliften. Het scala aan voorzieningen is veel breder. Denk aan duidelijke markeringen voor slechtzienden, een bak water voor de hulphond of de ringleiding in het theater. Het kan gaan om kleine investeringen, die toch veel betekenen voor de gasten. Vaak zijn het niet de fysieke ingrepen die het verschil maken, maar de bejegening. Personeel dat even de tijd neemt, dat luistert naar je wensen en daar adequaat op inspeelt. Uiteindelijk is het een kwestie van gastvrijheid, van maatwerk en kwaliteit. Dat is wat iedere klant wil.

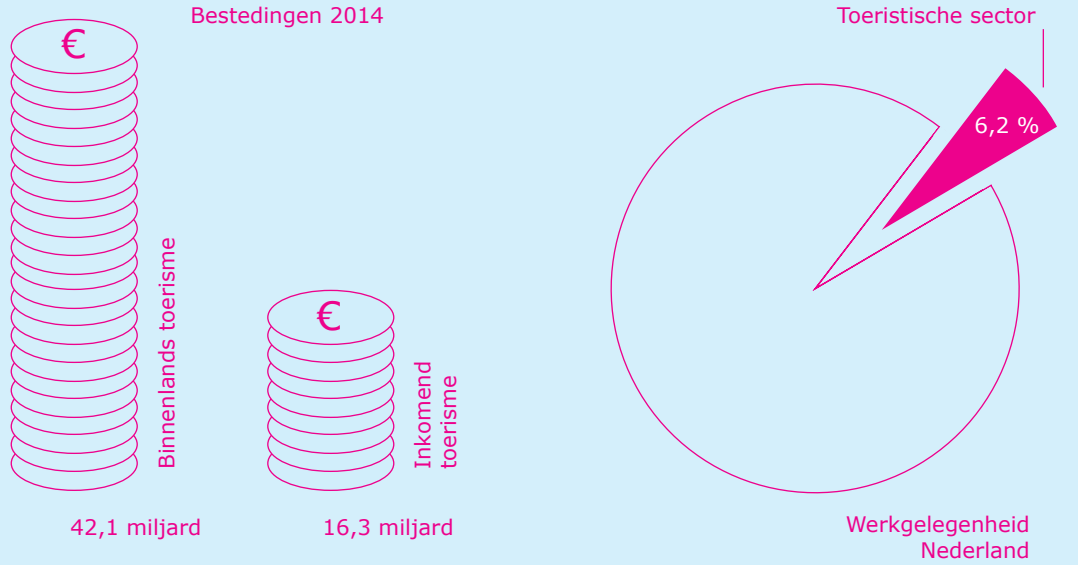
## Wereldwijde concurrentie

We leven in een tijd van mondialisering. Wereldwijd zijn er meer dan een miljard mensen met beperkingen. Een niet te verwaarlozen deel daarvan heeft de middelen en de wens om te reizen en wat van de wereld te zien. Waar spenderen de Japanse senioren hun yens? Waar laten Russische ouderen hun roebels rollen? Gaan ze naar Europa, internationaal met afstand de belangrijkste toeristische bestemming? Of kiezen ze voor de VS, waar ze dankzij de Americans with Disabilities Act (1990) zeker zijn van toegankelijke voorzieningen en diensten?
Ook binnen Europa maakt het verschil waar je heen gaat. In landen als Spanje of Italië, waar de toeristische sector van oudsher flink bijdraagt aan het nationale inkomen, is toegankelijkheid vanzelfsprekend aan het worden.
In kleinere landen, die minder op het toerisme zijn aangewezen ligt dat anders. Ook Nederland loopt niet bepaald voorop.

## Tijd voor beleid

Toegankelijk toerisme als succesverhaal, dat is vrijwel altijd de vrucht van privaat-publieke samenwerking. Zoals ook blijkt uit projecten waar Zet recent bij betrokken was in de Brabantse Kempen en de regio Breda. De provincie stelt middelen en onze ondersteuning beschikbaar en ondernemers en organisaties maken samen werk van een toegankelijk aanbod.






**Vrijetijdsbesteding in Nederland:**

**Musea**
In 2013: 799 musea met 26.484.000 bezoekers en werkgelegenheid voor 12.000 mensen. *Bron: CBS*

**Podiumkunsten**
In 2013: 302 podiumorganisaties met 17.685.000 bezoekers.
Jaaromzet € 778 miljoen en werkgelegenheid voor 20.000 mensen.
*Bron: CBS*

**Sportbeoefening**
In 2012: 28.780 sportclubs met 5.554.540 leden en werkgelegenheid voor 12.000 werknemers. *Bron: CBS*

**Cultuurevenementen en festivals**
In 2014: 801 festivals met in totaal 22,7 miljoen bezoeken. Bestedingen bezoekers: € 447 miljoen. *Bron: vereniging voor evenementenmakers VVEM*

**Dagattracties**
In 2012: 38 miljoen bezoeken aan pretparken, dierentuinen en andere dagattracties. *Bron: NBTC*

**Vakanties**
*Binnenlands toerisme*
17,2 miljoen Nederlanders naar binnenlandse bestemmingen: Watersportgebieden 14%; Noordzeekust 13%; Veluwe 11%.
West- en Midden-Brabant (10%) populair bij korte vakanties; regio Oost-Brabant, Noord-Limburg en het Rijk van Nijmegen (9%) bij lange vakantie.

*Inkomend toerisme*
14 miljoen buitenlandse toeristen (met name uit Duitsland, België en VS; sterke stijging Brazilië en China). Belangrijkste bestemmingen: Amsterdam 36%; kust 14%; bos- en heidegebieden Zuid-Nederland 12,5%.

*Bron: NBTC, 2014*

**Economisch belang toeristische sector 2014**
606.000 banen (6,2% werkgelegenheid).
Bestedingen binnenlands toerisme:
€ 42,1 miljard.
Bestedingen inkomend toerisme:
€ 16,3 miljard.
*Bron: CBS, 2015*

De motivatie is vrijwel altijd een mix van maatschappelijke betrokkenheid en welbegrepen eigenbelang.
In Nederland was aangepaste recreatie altijd een nichemarkt, met gespecialiseerde reisorganisaties en groepsaccommodaties, vaak afkomstig uit de zorgsector en bekostigd dankzij de AWBZ. Een categorale wereld, geheel gescheiden van de reguliere toeristische markt. Door de veranderingen in bekostiging van de zorg vallen deze scheidslijnen weg. Dat biedt kansen voor de reguliere vrijetijdsmarkt, die daar vooralsnog niet sterk op inspeelt.

Tijd voor een actief stimuleringsbeleid. Maar wie neemt daarbij het voortouw? Nederland kent geen minister van Gelijke Kansen, zoals bijvoorbeeld onze zuiderburen. De bal ligt bij de lagere overheden. Bij de provincie bijvoorbeeld. In het bestuursakkoord spreekt de nieuwe Brabantse coalitie zich onder meer uit voor stimulering van de vrijetijdseconomie en een aantrekkelijk cultuur- en sportaanbod. Ook heeft de provincie uitgesproken ambities ten aanzien van innovatie en toegankelijkheid. Dat biedt aanknopingspunten. Het initiatief ligt zeker ook bij de gemeenten en bij regionale samenwerkingsverbanden als de Brabantse streekhuizen.

De verwachting is dat eind 2015/begin 2016 het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking door Nederland geratificeerd wordt. Daarmee krijgen we als samenleving (overheden, ondernemers, onderwijsinstellingen, woningcorporaties en alle burgers) de verantwoordelijkheid om er voor te zorgen dat iedereen mee kan doen (zie kader). Dat kan en moet een stimulans zijn om ook toegankelijk toerisme te bevorderen.

Laat u inspireren door de verhalen uit het veld en overtuigen door de cijfers om met toegankelijkheid aan de slag te gaan.

**2,3 miljoen Nederlanders met een beperking**

Mobiliteitsbeperkingen: 1.400.000
(waarvan 225-250.000 rolstoelafhankelijk)

Visusbeperking (beperkt zicht ondanks gebruik van bril of lenzen): 1.000.000

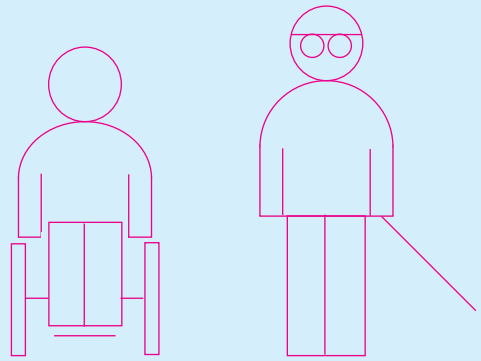
Auditieve beperking (beperkt gehoor ondanks gebruik hoortoestel): 575.000

Verstandelijke beperking (lichte IQ<70 en zware IQ<50): 142.000

Het aantal Nederlanders met een beperking wordt in totaal geschat op 2,3 miljoen (na correctie voor overlap)*.

*Bron: factsheet 2011 Sociaal en Cultureel Planbureau*

** Het SCP geeft geen cijfers voor het aantal mensen met een psychiatrische beperking of dementie. Ook doelgroepen om rekening mee te houden als het gaat om sociale toegankelijkheid. Andere bronnen spreken van 216.000 (Deslespaul e.a.: Tijdschrift voor Psychiatrie 55, 2013) respectievelijk 260.000 Nederlanders (Alzheimer Nederland, 2014). De mate van overlap met andere categorieën is niet bekend.*




**Wat de ratificatie van het 'VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking' concreet betekent**

- De regering past bestaande wetten en regels aan, zodat ze voldoen aan het VN-verdrag. Sommige wetten worden uitgebreid, zoals de Wet gelijke behandeling op grond van handicap en chronische ziekte (WGBH/CZ). Deze krijgt een artikel waarin staat dat alle goederen en diensten toegankelijk en bruikbaar dienen te zijn voor mensen met een beperking. Dat betekent dat producten, bijvoorbeeld een laptop of telefoon, zodanig ontwikkeld worden dat ze bruikbaar zijn voor iedereen, dat de gebruiksaanwijzing in verschillende leesvormen beschikbaar is, dat winkels, scholen, sporthallen en websites toegankelijk en bruikbaar zijn, en dat pinnen of een brief in de bus doen voor iedereen mogelijk is.

- Bedrijven, woningbouwcorporaties en allerlei organisaties en verenigingen zorgen dat hun gebouwen, kantoren, activiteiten, woningen en producten voor iedereen toegankelijk zijn. Denk bijvoorbeeld aan de krant, bank, bioscoop, klaverjasclub, tijdschriften, webwinkel, de trein of metro.

- Gemeenten veranderen hun regels, procedures en aanpak om te zorgen dat ieder mee kan doen en welkom is. Dat geldt voor de toegankelijkheid van de openbare ruimte zoals straten en pleinen, gebouwen zoals het gemeentehuis, politiebureau, scholen en de bibliotheek. En voor diensten zoals een paspoort aanvragen, een uitkering verstrekken of aangifte doen bij de politie. Voor mensen die doof zijn en gebarentaal spreken, is bijvoorbeeld een tolk gebarentaal nodig. Verkiezingen, stemprocedures en stemlokalen dienen ook toegankelijk te zijn.

- Bij alle maatregelen en activiteiten die de regering en de gemeente voorbereiden wordt in een vroeg stadium nagedacht hoe de mensenrechten van mensen met een beperking gewaarborgd en beschermd kunnen worden.

- Mensen met een beperking en hun organisaties worden bij alle aanpassingen en maatregelen geraadpleegd. Zij kunnen zelf hun ervaringen delen en waardevolle tips en adviezen geven voor het realiseren van inclusie. Zij maken duidelijk waarom het VN-verdrag zo belangrijk is voor participatie en wat daar voor nodig is.

*Bron: coalitievoorinclusie.nl*

# “TOEGANKELIJKHEID IS NOG LANG NIET OVERAL VANZELFSPREKEND”

Henri Swinkels,
gedeputeerde Leefbaarheid & Cultuur van de
provincie Noord-Brabant en ambassadeur toegankelijkheid

Foto: Wim Roefs

Henri Swinkels

# SAMEN DOEN BEGINT MET MEE KUNNEN DOEN

In het nieuwe bestuursakkoord van Gedeputeerde Staten is ruim aandacht voor ‘Samen doen’ in Brabant. “Samen doen begint bij meedoen, en één van de randvoorwaarden hiervoor is toegankelijkheid”, aldus Henri Swinkels, gedeputeerde Leefbaarheid & Cultuur van de provincie Noord-Brabant. Sinds juni 2015 is hij ambassadeur toegankelijkheid van Zet.

“Vaak wordt naar de persoon met een beperking gekeken, die moet maar gewoon meedoen. Natuurlijk moet die wil er zijn, maar dan moet je ook mee kúnnen doen en dat is ook een verantwoordelijkheid van de samenleving. Hier kunnen en moeten we allemaal een bijdrage aan leveren.” Het is duidelijk waar hij de komende tijd zijn pijlen op gaat richten.

## Geen onwil

“In mijn ogen is het over het algemeen geen onwil”, stelt Swinkels. “De meeste burgers en ondernemers in Brabant onderschrijven het belang van participatie van mensen met een beperking en willen hier best een bijdrage aan leveren. De sleutel om hen in actie te laten komen is het delen van



kennis en expertise.” Het blijkt voor velen gewoon lastig om zich te verplaatsen in de obstakels waar mensen met een beperking tegen aan lopen, denkt hij. “Hoe speel je in op hun behoeften? Wat is er nodig aan aanpassingen? En hoe treed ik hen op een goede manier tegemoet? Vragen waar relatief makkelijk een antwoord op te vinden is als je de juiste partijen maar bij elkaar brengt. Hierin zie ik een belangrijke rol weggelegd voor Zet.”

## Een wereld te winnen

Swinkels ziet in Brabant al heel veel goede dingen gebeuren op het terrein van toegankelijkheid en vrijetijdsbesteding. “Daar moeten we zeker niet aan voorbijgaan, maar het is te makkelijk om het al als een vanzelfsprekendheid te beschouwen. Bij veel gemeenten en maatschappelijke organisaties is het een thema dat hoog op de agenda staat en overal in wordt meegenomen. Binnen het MKB echter, hebben we nog een wereld te winnen. Al zie je ook hier grote verschillen”, benadrukt Swinkels. Aan de ene kant ziet hij bedrijven die iemand in hun directe omgeving hebben met een beperking of die daar vanuit de lokale samenleving op worden aangesproken. Zij zorgen er zonder slag of stoot voor dat hun accommodatie en hun aanbod zijn aangepast voor mensen met een beperking. “Bij bedrijven die er verder vanaf staan, zie je niet of nauwelijks actie. Hen kunnen we wellicht in beweging brengen met financiële argumenten. Door in te spelen op de behoeften van mensen met een beperking, kun je als ondernemer namelijk domweg meer inkomsten genereren. Zeker gezien de vergrijzing hebben we het over een sterk groeiende doelgroep. Maar goed, ik ben niet degene die hen moet overtuigen. Het is veel beter als ondernemers elkaar overtuigen door ervaringen uit te wisselen.”

## Financiële beperking

Naast mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking signaleert Swinkels nog een grote groep kwetsbaren die niet vanzelfsprekend deel uitmaakt van de samenleving: de mensen die het financieel moeilijk hebben. “Armoede beperkt mensen even goed in het kunnen meedoen, ook op het gebied van sport, cultuur en andere vormen van vrijetijdsbesteding. Wat dat betreft zie ik armoede ook als een beperking en bron van uitsluiting. Ook voor deze groep mensen moeten we meer oog en oor hebben. Daar ga ik me in mijn rol als ambassadeur toegankelijkheid zeker voor inzetten. Want net als een beperking heeft armoede nooit vakantie.”

## Speerpunten gehandicaptensport

Maatschappelijk gezien is sport een heel belangrijke vorm van vrijetijdsbesteding, vindt Swinkels. “In het bestuursakkoord hebben we daarom opgenomen dat er meer aandacht moet komen voor gehandicaptensport. Daarin zie ik twee belangrijke speerpunten. In Brabant is veel aanbod op het gebied van aangepast sporten. Die infrastructuur moeten we zó inrichten dat vraag en aanbod elkaar beter vinden, waardoor meer mensen met een beperking kunnen gaan sporten. Ook mag het aanbod voor mensen die rolstoelafhankelijk zijn nog wel wat groter worden.”

## Inspireren en ondersteunen

Wat Swinkels het allermooiste zou vinden, is dat iedereen kan sporten in zijn eigen buurt of wijk. Dat mensen met een beperking aansluiting vinden binnen een reguliere sportvereniging. “Ook daarvan zijn al heel wat mooie voorbeelden in Brabant. Deze good practices moeten we veel meer laten zien om anderen te inspireren.
En waar de goede wil er is, maar kennis ontbreekt, moeten we ondersteuning bieden, zodat goede intenties ook uitmonden in een succesvolle praktijk. Als gedeputeerde en ambassadeur toegankelijkheid wil ik ervoor zorgen dat iedereen die meedoet, ook mee kan blijven doen en dat zo steeds méér mensen mee gaan doen. Daar hebben wij–de mensen met een beperking én de samenleving– een gedeelde verantwoordelijkheid in. Mijn wens voor Brabant: ‘In Brabant ben je nooit alleen’. Ook niet als je een beperking hebt.”

# “VERPLAATS JE IN DE VAKANTIEGANGER MET EEN BEPERKING”

Ivor Ambrose,
directeur European Network for Accessible Tourism (ENAT)

Foto: Alvaro Leiva

Ivor Ambrose

# TOEGANKELIJK TOERISME IN EUROPA

In april 2015 verscheen in opdracht van de Europese Commissie de brede studie naar de markt voor toegankelijk toerisme in Europa. Het European Network for Accessible Tourism (ENAT) voerde het onderzoek uit. We vroegen directeur Ivor Ambrose naar zijn conclusies. Ambrose is Brit van geboorte, jarenlang verbonden aan het Danish Building Research Institute en nu gevestigd in Griekenland. We spreken hem via Skype.

## Streepje voor

“Het vertrekpunt van onze aanbevelingen is simpel: denk vanuit de individuele vakantieganger met beperkingen. Voor hem of haar is het een hoop gepuzzel: waar kan ik heen, hoe kom ik daar, kan ik naar het toilet? Die informatie is moeilijk te vinden. En er zijn niet zoveel plekken waar je zonder problemen heen kunt. Maar de behoefte neemt wel sterk toe. Als je de klant het gepuzzel uit handen neemt, heb je als toeristische bestemming een streepje voor.”

## Denken in ketens

Ambrose zoekt de oplossing niet zozeer bij individuele ondernemers, maar denkt in ketens van aanbieders. “Slapen in een toegankelijk hotel is prettig, maar niet genoeg. Je gaat op vakantie, je wilt ook wat beleven, net als andere vakantiegangers. Lekker eten, mooie dingen



bekijken in een museum of in de natuur. Dus heb je toegankelijke attracties nodig, aangepast transport en toegankelijke wandelingen en fietsroutes. Dat telt op: de waarde van de toegankelijkheid van de één wordt versterkt door de aanwezigheid van de ander. In het ideale geval richt een reisbestemming zich op alle uiteenlopende groepen reizigers. Is het ene hotel niet ingericht op blinden, dan is een ander het wel. Ook daarin kunnen ondernemingen elkaar aanvullen.”

## Coördinatie vereist

Zo’n compleet aanbod ontstaat niet vanzelf. Een afzonderlijke ondernemer gaat dat niet snel allemaal coördineren, zo blijkt ook uit het onderzoek, waarvoor 15 casestudies werden uitgevoerd. Niet voor niets is een gecoördineerde aanpak de terugkerende succesfactor. “Je hebt inderdaad een instantie nodig die het organiseert. We hebben dat een Destination Organisation Manager genoemd. Dat kan een brancheorganisatie zijn of het nationaal toerismebureau. Meestal zijn het overheidsinstanties: gemeenten die een budget vrijmaken om de lokale economie te stimuleren, een provincie dan wel een ministerie. Een instantie die weet hoe je het gebied aan de man brengt als toegankelijke reisbestemming.”

## Bezuiniging als kans

In Nederland hebben gespecialiseerde reisorganisaties last van de bezuinigingen in de zorg. Toeristen met beperkingen hebben minder te besteden. Ambrose ziet eenzelfde ontwikkeling in de meeste Europese landen. Ook in het Verenigd Koninkrijk is bijvoorbeeld flink gesneden in de ‘travel allowance’ van mensen die in tehuizen leven. “Gevolg is dat die geen lange verre reizen meer maken. Ze gaan eerder op dagtrips dichtbij huis. Dat is een kans waar lokale ondernemers op kunnen inspelen. Zelf woon ik in Griekenland. Daar komen groepen toeristen met beperkingen vooral in het laagseizoen, als de prijzen een stuk lager liggen. Dat is wellicht ook een mogelijkheid. Aan de andere kant, vergeet niet dat twee derde van de doelgroep voor toegankelijk toerisme bestaat uit ouderen. Die hebben over het algemeen een stabiel pensioen.”

## Geen zorgimago

Ondernemers hoeven volgens Ambrose niet bang te zijn dat andere klanten wegblijven als ze hun accommodatie aanpassen. “Dat heeft veel te maken met design. Je moet je faciliteiten zo ontwerpen dat ze geschikt zijn voor een breed publiek met uiteenlopende behoeften. De vormgeving moet

comfort uitstralen, dan is er geen stigma. Onze casestudy voor Tenerife is een mooi voorbeeld. Dat is al meer dan veertig jaar een favoriete bestemming voor mensen met beperkingen. De faciliteiten zijn daar zo ingericht dat iedereen er terecht kan. Je ziet daar veel mensen met een handicap. Misschien dat het andere toeristen opvalt, maar die blijven toch komen."

## Ondernemers prikkelen

Even terug naar de individuele ondernemer. Die moet wel eerst investeren in toegankelijkheid, anders valt er niets te coördineren. Daar is Ambrose het mee eens. Het hoeft volgens hem niet veel te kosten. "Ondernemers kunnen zelf kiezen welke aanpassingen ze willen doorvoeren. Het probleem is niet dat bedrijven er geen geld in willen steken. Het probleem is: ze zien de business case niet, ze kennen geen voorbeelden. Terwijl er genoeg aanwijzingen zijn dat het loont om geld te steken in toegankelijkheid. Er komen meer klanten, die zelf ook anderen meenemen. Bovendien blijven gasten met een beperking gemiddeld langer en geven ze meer uit."

## Be good and tell it

Er is op dit gebied nog te weinig langlopend onderzoek met keiharde cijfers. Veel bedrijven houden hun rendement ook liever geheim om strategische redenen. Uitzondering op de regel is hotelketen Scandic. Die hebben hun personeel getraind en maakten wat kleine aanpassingen. Die investeringen verdienden zichzelf binnen een jaar terug. "Ze trainen nu hun voltallige personeel, van de baliemedewerker tot het kamermeisje. Dat brengen ze ook naar buiten: het is hun concept van gastvrijheid."
Als tegengesteld voorbeeld noemt hij Stockholm, dat in 2010 de meest toegankelijke stad van Europa wilde zijn. "Ze hebben veel gedaan om dat te bereiken.
Met aangepaste trottoirs, zebrapaden, toegankelijke routes. Maar ze hebben dat nooit opgenomen in hun marketing. Toeristen weten dus niet hoe gemakkelijk je daar overal naar binnen kunt, hoeveel leuke toegankelijke bezienswaardigheden er zijn. Zonde van het geld en de moeite. Zo verdien je je investering ook niet terug."

## Nieuw Europees informatiesysteem

Tot slot gebruikt Ambrose de gelegenheid om promotie te maken voor Pantou.org, het nieuwe Europese informatiesysteem. "Voor onze studie zochten we databanken en websites met informatie over toegankelijke voorzieningen. Die zijn per land verschillend. Dat is



lastig, niet alleen voor het onderzoek, maar ook voor de vakantieganger. Als je een bestemming zoekt, wil je kunnen vergelijken. Dan heb je eenduidige rubrieken en beschrijvingen nodig. We werken daarom hard aan PANTOU, dat moet één informatiesysteem worden over toegankelijke bestemmingen in alle 28 Europese landen. Als dat er is, kun je ook werken aan kwaliteitsverbetering met benchmarks. En je hebt statistisch materiaal voor beleidsmakers.
Ik verwacht daar heel veel van."

**"JE MOET FACILITEITEN ZÓ INRICHTEN DAT IEDEREEN ER TERECHT KAN"**

# “INCLUSIE ZIT NOG NIET IN ONZE GENEN”

Otwin van Dijk,
Tweede Kamerlid voor de PvdA

Otwin van Dijk

# ROLMODEL VOOR EEN INCLUSIEVE SAMENLEVING

Tot 22 jaar geleden was het voor Otwin van Dijk geen enkel probleem om ergens binnen te komen of spontaan iets te gaan doen. Hij was naar eigen zeggen een zondagskind. Maar op zijn achttiende maakte een ongeluk een abrupt einde aan gewone dingen, zoals tandpasta op een borstel doen. Een ‘project’ dat hij inmiddels weer zelfstandig kan uitvoeren, met dank aan de goede revalidatie die hij direct na zijn dwarslaesie kreeg. Als volksvertegenwoordiger van de PvdA neemt hij in zijn werkkamer op het Binnenhof ruim de tijd voor een heldere visie op thema’s als toegankelijkheid, participatie en gelijke kansen.

## Vreemde regels

“Ja, dat van die tandpasta was echt een overwinning. Ik heb enorme waardering voor de revalidatie in Nederland. Het wordt nog wel eens onderschat. Na de revalidatie voelde ik me opnieuw dat zondagskind van weleer, maar ik kwam wel veel drempels tegen. Niet alleen letterlijke, maar vooral ook vreemde regels. Zo had ik recht op een elektrische rolstoel van 40.000 euro, maar wilde ik liever een veel goedkoper, sportief handbewogen model. Dat kon niet. Dit was mede aanleiding voor mij om de politiek in te gaan. Op mijn 29e werd ik wethouder in Doetinchem. Ik had absoluut de



mooiste portefeuille met daarin zowel zorg als economische zaken. Mijn hart ligt bij de zorg, maar via EZ was ik ook betrokken bij het aantrekken van bijvoorbeeld bedrijven in mijn gemeente. Dat gaf weleens leuke situaties als ik een nieuw pand moest komen openen en de toegankelijkheid niet helemaal in orde was. Ook hing het lintje om door te knippen niet altijd op de voor mij juiste hoogte. Ik was letterlijk en figuurlijk een rolmodel, want je merkte dat er meer rekening werd gehouden met toegankelijkheid als ik ergens naar toe moest. Dat is ook mijn ideaalbeeld: je niet af hoeven te vragen of iets wel of niet geschikt is. Zover is het nog niet.”

## ‘Wij’ en ‘Zij’

Dat hij nu als Tweede Kamerlid meewerkt aan een inclusieve samenleving heeft alles met zijn eigen drive te maken. “Na mijn eindexamen vwo wilde ik net als iedereen gaan studeren. Het openbaar vervoer was alleen niet toegankelijk en ik vroeg om een regeling om bij de universiteit te komen. Dat werd afgewezen. De reden was: mensen zoals jij, gehandicapt, zullen waarschijnlijk toch wel de rest van hun leven een uitkering nodig hebben. Niet de moeite waard dus om in te investeren. Ik werd toen heel kwaad. Mensen zijn het altijd waard om in te investeren. Ik schreef een brief aan de politiek waar door mijn huidige partij kamervragen over werden gesteld. Het voedde in mij nog eens extra de drang om te blijven werken aan een inclusieve samenleving. Want inclusie zit nog niet echt in onze genen. Er wordt nog vaak over mensen met een handicap gesproken als ‘ze’. Okay, apartheid is een te zware term, maar er is wel sprake van segregatie. ‘We’ horen er ook een beetje bij, zoals in de jaren zestig toen Nederland massaal geld inzamelde voor ‘ons’ dorp. Maar niemand vindt het fijn om ergens niet te kunnen komen of niet bij te horen.”

## Inclusief onderwijs

Van Dijk vindt dat we, zeker met het VN-verdrag in aantocht, moeten werken aan bewustwording. “Goed openbaar vervoer moet voor iedereen zijn. Dat scheelt ook een boel geld, dat niet meer naar dure aparte systemen gaat. Het valt me op dat er gelukkig steeds genuanceerder naar deze materie wordt gekeken. Tot voor kort waren de belangenorganisaties alleen maar bezig met hun rechten en vonden de ondernemers het lastig en duur. Inmiddels is deze kloof veel kleiner. Positief denken is hier van belang, dat hebben ze in Vlaanderen goed begrepen. De sleutel ligt volgens mij bij inclusief onderwijs. Daar zou de awareness, die bewustwording, van jongs af moeten groeien.”

## Extra omzet

Het favoriete vakantieland van Otwin van Dijk is Amerika, volgens hem een paradijs van toegankelijkheid. “Dat komt niet alleen door de strenge wetgeving”, meldt hij met overtuiging. “Ik heb met veel hoteleigenaren gesproken over hun motivatie. Sommigen hebben voorzieningen aangebracht omdat het moet in het kader van de Americans with Disabilities Act. Maar veruit de meesten doen het vanwege de extra inkomsten. Ook in Nederland heb ik daar een mooi voorbeeld van. In het scheepvaartmuseum in Sneek is veel geïnvesteerd om het oude gebouw toegankelijk te maken voor iedereen. De eigenaar deed dit vanuit zijn hart, maar hoopte toch ook op zo’n tien procent extra inkomsten. Tot zijn verbazing bleek dit geen tien, maar vijftig procent extra op te leveren. Wij, Nederlanders met een handicap, zijn op de eerste plaats consumenten en gaan zo min mogelijk alleen op pad.”

## Het kan wél

In Nederland zijn we nog niet zover. Het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking is hier nog altijd niet geratificeerd. Een gegeven dat Van Dijk zichtbaar irriteert: “Nee, we worden zeker niet het eerste land, laten we het dan in elk geval zo goed mogelijk doen.” Tot hij Kamerlid werd was hij voorzitter van Alles Toegankelijk, een landelijk initiatief dat dit jaar helaas volledig is verdwenen. “Het wordt tijd voor een nieuw coördinatiepunt voor alle zaken rond toegankelijkheid. Ik denk dat dit onlosmakelijk vast moet zitten aan de ratificering van het VN-verdrag.” Het VN-verdrag werkt volgens hem op drie fronten door. Naast de invloed op overheid en samenleving zal het ook en vooral de mensen met een beperking raken, vanzelfsprekend niet alleen rolstoelers. “Zij zullen assertief moeten zijn en meer gaan denken in mogelijkheden dan in beperkingen. Het is nu of nooit, mijn persoonlijke slogan luidt al jaren ‘het kan wél’. Vanuit die insteek moeten we die inclusieve maatschappij met z’n allen gaan opbouwen!”



**“JE MOET HET JE NIET HOEVEN AFVRAGEN”**

# “MAAK HET GEWOON AANTREKKELIJK EN GEMAKKELIJK VOOR IEDEREEN”

Mieke Broeders,
directeur Agentschap Toegankelijk Vlaanderen

GLAZEN HUIS architect: P. Samyn & Partners

Mieke Broeders

# VLAANDEREN ZET IN OP TOERISME VOOR ALLEN

Als het gaat om toegankelijk recreëren kunnen we in Nederland nog heel wat leren van onze zuiderburen. Het is er een speerpunt van beleid en ondernemers worden actief gestimuleerd en ondersteund door de overheid. Volgens Mieke Broeders van het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen is het ook een kwestie van normaliseren: “Maak het aantrekkelijk en toegankelijk voor iedereen.”

## Gebrek aan sturing en coördinatie

“In Vlaanderen keken we vroeger altijd op tegen Nederland. Mensen met een handicap gingen bij jullie op vakantie, want daar was alles goed geregeld. Ik denk dat er in Nederland ook meer ondernemerschap was op dit gebied. Je zag toen al een toenadering tussen de zorg en de recreatieve sector. Die kwam bij ons niet voor. Deze ontwikkeling was sterk gestuurd vanuit het zorg- en welzijnsbeleid. Maar nu er wordt bezuinigd en speciale regelingen worden afgebouwd, moet het meer uit de reguliere markt komen. Die neemt het initiatief uit eigen beweging nog niet echt over. Volgens mij ontbreekt het op dit moment in Nederland aan sturing en coördinatie. Er zijn nog steeds veel voorbeelden waar het goed geregeld is, maar het zijn geïsoleerde gevallen geworden.”



## Actieplan ‘Toerisme voor Allen’

Is dat in Vlaanderen dan zoveel anders? Broeders vindt van wel: “Bij ons kwam de ontwikkeling van onderop. Toerisme Vlaanderen werkt al 15 jaar aan toegankelijk toerisme. In het begin moeizaam, maar nu het voet aan de grond krijgt wil de overheid dat ondersteunen om het verder uit te bouwen. Het Vlaamse ministerie van Toerisme heeft het opgepakt, onder het motto ‘Toerisme voor Allen’. Het actieplan kent tal van maatregelen voor ondernemers. Zo krijg je pas subsidie als je werkt aan je toegankelijkheid. Bij grote infrastructurele werken heeft dat veel invloed. Er is ook een infopunt ‘toegankelijk reizen’, en er wordt sterk ingezet op de promotie van ondernemers die inspanningen geleverd hebben op het vlak van toegankelijkheid.”
Het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen speelt een actieve rol in het actieplan. Het is een zelfstandige stichting, maar wel verbonden met het ministerie van Gelijke Kansen, dat technische en inhoudelijke kennis levert. “Net als Zet screenen wij bijvoorbeeld gebouwen op toegankelijkheid en adviseren we hoe het beter kan. Als het in orde is krijgen de bedrijven of organisaties een label. Wij helpen hen om dat label te promoten. Ook bieden we in opdracht van Toerisme Vlaanderen gratis opleidingen klantvriendelijk onthaal en trainen we gidsen.”

## Nieuwe focus

Het Vlaamse stimuleringsbeleid staat in de lange traditie van Sociaal Toerisme. Een belangrijke rol speelden de mutualiteiten: de christelijke, liberale en socialistische ziekenfondsen. Die hadden eigen vakantiecentra voor hun leden. Ook de vakbonden kenden dat soort centra, zodat de man met de kleine beurs er ook eens op uit kon.
Broeders: “We hebben daar een aantal jaren geleden onderzoek naar gedaan. Stel je voor, je sliep daar nog met zijn drieën op één kamer, met mensen die je niet kende. Dat is echt niet meer van deze tijd. Daarom kwam er een nieuwe focus: vakantie voor mensen die dat niet goed op eigen gelegenheid kunnen. Mensen met weinig geld, ouderen, jongeren en mensen met een handicap. Uitgangspunt is de vakantiedrempel te verlagen en zoveel mogelijk mensen de mogelijkheid geven om op vakantie te gaan, want iedereen heeft recht op vakantie. En dat zijn niet alleen rolstoelers, maar ook andere omvangrijke doelgroepen, zoals mensen met een verstandelijke beperking.”

### Goede bejegening werkt door

In Vlaanderen stimuleert het ministerie dus het bedrijfsleven om met toegankelijkheid aan de slag te gaan. Ondernemers kijken daar vaak zwaarder tegen aan dan nodig is, meent Broeders. “De praktijk leert dat het helemaal niet duur hoeft te zijn. Het gaat ook niet altijd om bouwkundige zaken, voor veel beperkingen is goede communicatie van groter belang. En je hoeft ook niet bang te zijn dat het andere gasten afschrikt.
Het gaat vooral om aandacht: hoe benader je de klant, sta je open voor zijn specifieke behoeften? Dat staat centraal in onze cursus bejegening. Dat effect werkt door, daar merken alle klanten iets van. We werken in de cursus met ervaringsdeskundigen, mensen met een beperking, dat levert echt eyeopeners op. Bijvoorbeeld het verhaal van iemand met een beperking, die door de kelner geweigerd werd omdat deze dacht dat hij dronken was. Die gaat dus niet terug naar dat café. Zoiets blijft hangen.”

### Design for All

Een ander punt waar Broeders op hamert is ‘Design for All’. Ze strooit met voorbeelden uit de andere Europese landen. “In Duitsland hebben ze overal invalidentoiletten, maar daar mag je alleen in als je een handicap hebt. Dat vind ik zó absurd, je krijgt de sleutel! In Spanje of Italië is het heel gewoon dat er maar één toilet is voor alle gasten. Maar dat is dan wel een toegankelijk toilet. Die ruimte kunt je ook multifunctioneel maken. Zet er een klaptafel in en je kunt een plek aanbieden om de baby te verschonen. Wij zeggen: zorg dat je aanbod zoveel mogelijk is ingebed in de normale gang van zaken. Vermijd als het kan specifieke oplossingen voor aparte groepen. Het moet aantrekkelijk en gemakkelijk zijn voor iedereen.”

### Mik op de brede doelgroep

“Bedrijven richten zich teveel op het topje van de curve, de consument die niets mankeert. Uiteindelijk is dat maar een minderheid. Toegankelijkheid draait niet om speciale voorzieningen maar om maatwerk: goed luisteren naar de behoeften van de klant en kijken hoe je daar op in kunt spelen. Wie zijn je gasten? Vandaag de dag zijn dat veel ouderen. Die hebben tijd, ze hebben geld, en ze gaan vaker buiten het seizoen op reis. Moet ik nog uitleggen dat toegankelijkheid voor hen belangrijk is? Maar ze willen niet –daar zijn ouderen erg gevoelig voor– in een zorginstelling op vakantie. Graag een gewone setting, maar wel toegankelijk en met comfort.” Broeders haalt recent Europees panelonderzoek aan onder MKB-bedrijven. Een extra investering van minder van 5% van de productiekosten leidde daar tot 55% meer klanten en 39% meer winst. “Dat ging niet specifiek om de toeristensector, maar je krijgt wel een indruk wat een aanpassing kan opleveren. Het is ook een economisch verhaal.”

Zijn er ook punten waarin Nederland zich positief onderscheidt? “Zeker. Philips bij jullie in Brabant doet veel aan toegankelijk design. Technologie die de gebruiker verder helpt. En dan niet op de gesloten markt voor speciale hulpmiddelen, maar gewone mooie producten die in de winkel liggen. Wat ik ook goed vind: bij jullie maken de zorgverzekeraars veel meer zorgtoerisme mogelijk. Revalideren in een hotel in plaats van in een kliniek, dat kennen we in Vlaanderen nog niet.”

**“HET GAAT VOORAL OM AANDACHT: HOE BENADER JE DE KLANT?”**

# “BRABANT WIL TOEGANKELIJK ZIJN, IN DE BREEDSTE ZIN VAN HET WOORD”

Heleen Huisjes,
directeur VisitBrabant

Heleen Huisjes

# MEER BEZOEKERS BINDEN AAN BRABANT

"Brabant heeft zoveel moois te bieden, maar we worden nog te weinig gevonden. Daar gaan wij verandering in brengen", vertelt Heleen Huisjes, directeur van VisitBrabant, de marketingorganisatie van Brabant. Centrale doelstelling: meer bezoekers naar Brabant, die langer blijven en meer besteden.

## Brabantse iconen benutten

VisitBrabant werkt vooral met thematische marketing om bezoekers van buiten Brabant te trekken. Wat betekent dat daarvoor grote iconen zoals Vincent van Gogh en Jeroen Bosch worden gebruikt. Van deze marketingsinspanning profiteren ook de ondernemers in het MKB. "We gebruiken een digitaal platform (visitbrabant.nl) en social media om het aanbod in Brabant onder de aandacht te brengen. Via de website willen we bezoekers verleiden en inspireren om vervolgens via de lokale website van de ondernemer verder te zoeken en uiteindelijk een boeking te doen."

## Masterclasses voor ondernemers

"Daarnaast stimuleren we ondernemers in product-ontwikkeling, zodat we in Brabant een beter aanbod kunnen neerzetten. Dit doen we in ConnectBrabant, ons programma voor ondernemers in de vrijetijdseconomie. Zo organiseren we diverse masterclasses voor hen, bijvoorbeeld over internationale marktbewerking. Hoe doe je dat als je je richt op Belgische en Duitse bezoekers? Mogelijk zoeken zij anders of gebruiken ze andere terminologie. Al onze masterclasses zijn heel praktisch. Ondernemers moeten er morgen mee aan de slag kunnen."

## Toegankelijke provincie

"Wij vinden het belangrijk dat Brabant zich kan profileren als toegankelijke provincie in de breedste zin van het woord. Daarbij benaderen wij toegankelijkheid vanuit een ander perspectief. Vinden toeristen makkelijk hun informatie, kunnen ze makkelijk een kaartje kopen en kunnen ze ergens makkelijk parkeren? Toegankelijkheid voor mensen met een beperking verlangt nog wel wat meer. Het is voor ons geen specifiek aandachtspunt waar wij met middelen of instrumenten op inzetten. Toch zien wij wel kansen in het koppelen van de websites van visitbrabant.nl en gewoonweg.nl (voorheen toegankelijkbrabant.nl, red.).

## #askalocal (met een beperking)

Naast het koppelen van de websites ziet Huisjes nog een kans om het toegankelijke vrijetijdsaanbod in Brabant onder de aandacht te brengen. "Op dit moment werken wij onder de hashtags #askalocal (voor de buitenlandse bezoeker) en #benjehierbekend aan het promoten van Brabant door Brabanders. Want wie weten er nu beter wat er zo leuk is aan Brabant dan de Brabanders zelf. Wereldwijd wordt #askalocal steeds meer gebruikt. Daarom hebben we het ook in Brabant geïntroduceerd. Het is op dit moment al operationeel en wordt al veel gebruikt om de leuke plekjes van Brabant te ontdekken." Als mensen met een beperking deze kanalen ook gebruiken om elkaar te informeren, krijgen we volgens Huisjes een mooi beeld van alle toegankelijke locaties in Brabant. "Zij weten als geen ander waar je wel of niet naar binnen kunt en waar je prettig wordt bejegend. Het enige wat ze hoeven te doen is zich aanmelden via de website. Mogelijk kan Zet haar achterban hierin ook mobiliseren."

## Oog voor nieuwe kansen

VisitBrabant krijgt van ondernemers geen specifieke vragen over toegankelijkheid. "We beschikken ook niet over kengetallen over het marktaandeel van deze groep. Mogelijk geeft het Europees onderzoek meer duidelijkheid over de cijfers voor Nederland. We kijken altijd naar de kansen op meer bezoek. Dus als er bij de doelgroep van mensen met een beperking een substantiële kans ligt, dan gaan wij dit zeker onder de aandacht brengen bij onze ondernemers. Mogelijk kunnen we er dan ook een masterclass over organiseren en kan Zet die verzorgen."

Het allerbelangrijkste vindt Huisjes dat iedere bezoeker met of zonder beperking zijn of haar weg kan vinden in Brabant. "Mensen moeten Brabant kunnen beleven als een aantrekkelijke provincie. We zijn niet alleen knus, gezellig en bourgondisch, maar ook spannend en verrassend. We willen laten zien dat hier veel te beleven is en dat het de moeite waard is om wat langer te blijven."

# HET MAAT-SCHAPPELIJK BELANG

Samen op vakantie, samen cultuur beleven, samen sporten of gewoon samen de stad in om te shoppen of een terrasje te pakken. Activiteiten in de vrije tijd ondernemen we vaak samen met anderen. Dat domein voor iedereen toegankelijk maken, dient ook een groot maatschappelijk belang.

Zonder ontmoetingen vindt geen integratie plaats. Samen sporten en recreëren brengt mensen tot elkaar. Beperkingen verdwijnen naar de achtergrond. Dit draagt bij aan het zelfvertrouwen, de zelfredzaamheid en het welbevinden van mensen met een beperking. Maar tegelijk ook aan de sociale cohesie en de leefbaarheid. Denk vooral ook aan het preventief rendement van meetellen, mee kunnen doen en prettiger samenleven. Meer levensgeluk betekent over het algemeen minder aanspraak op zorg en dus minder kosten voor de samenleving.

## De drieslag van Zet

Toegankelijkheid vormt een randvoorwaarde om mee te kunnen doen. En dat gaat verder dan fysieke toegankelijkheid. In onze visie op toegankelijkheid spelen ook de juiste bejegening en informatievoorziening een cruciale rol.

Bij **fysieke toegankelijkheid** draait het natuurlijk om drempels, deurbreedtes, glasmarkering en een goede toiletvoorziening, maar bijvoorbeeld ook om aanwezigheid van een ringleiding en de hoogte van de balie. In de checks die Zet uitvoert, staat het perspectief van de bezoeker centraal. Daarbij gaan wij uit van vier basisvragen: kan ik het gebouw bereiken, kan ik binnen komen, kan ik er gebruik van maken en kan ik in het geval van een calamiteit veilig weer naar buiten? Vaak is met een kleine investering al een groot rendement te behalen. Zeker wanneer de opdrachtgever de eisen van fysieke toegankelijkheid vanaf het begin meeneemt in zijn (ver)bouwplannen.

Een gebouw kan nog zo toegankelijk zijn, als het personeel niet goed weet om te gaan met mensen met een beperking, dan voelen deze zich alsnog niet welkom. In Nederland pretenderen we een gastvrij en open land te zijn. Helaas blijkt de **sociale toegankelijkheid** in de praktijk –zacht gezegd- een beetje tegen te vallen. Ook het Europees onderzoek naar toegankelijk toerisme laat zien dat de bejegening van mensen met een beperking nog te wensen overlaat.
In onze ogen is dat vooral een kwestie van handelingsverlegenheid. Mensen weten vaak gewoon niet hoe zij iemand met een beperking goed tegemoet kunnen treden. De training die Zet daarvoor heeft ontwikkeld, heet niet voor niets Welkome Gasten. In deze trainingen werken wij samen met mensen met een beperking die hun ervaringen delen met de ondernemers en hun medewerkers. Zij maken aan de hand van praktijkvoorbeelden duidelijk wat voor hen belangrijk is. Ook reiken we tips en trics aan hoe een toegankelijke host te worden. Wanneer de bejegening op orde is, blijken gasten met een beperking veel minder problemen te hebben met het ontbreken van fysieke voorzieningen. Een belangrijke eye-opener voor ondernemers.



Goede **informatie over toegankelijkheid** maakt de drieeenheid compleet. Het gebeurt nog regelmatig dat ondernemers volmondig "ja" antwoorden op de vraag "bent u rolstoeltoegankelijk?", terwijl je hun aangepast toilet alleen kunt bereiken via een trapje. Het omgekeerde is minstens even vaak aan de hand. Ondernemers die prachtige voorzieningen hebben getroffen voor mensen met een beperking, maar deze vergeten te communiceren op hun website, waardoor de gebruikers hun aanbod niet weten te vinden. Om daar verbetering in te brengen, lanceert Zet gewoonweg.nl, de opvolger van toegankelijkbrabant.nl. Dit is een inspirerende site met betrouwbare informatie voor mensen met een beperking die er gewoonweg op uit willen, om te beginnen in Brabant.

## Inspiratie over de grens

In dit hoofdstuk belichten we de maatschappelijke winst van een toegankelijke samenleving en wat moet gebeuren om deze te verzilveren. Daarvoor kijken we nadrukkelijk ook over de grens voor inspiratie. Hoewel in ons land stilaan meer aandacht komt voor toegankelijke vrijetijdsbesteding is dit een fractie van de inzet rond dit thema in ons omringende landen. Wellicht is het nog steeds niet ratificeren van het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking hier mede debet aan.
In andere landen, bijvoorbeeld België, is dit verdrag al vanaf 2007 leidend voor het beleid. Met name in Vlaanderen worden geen accommodaties meer gebouwd die niet voor iedereen toegankelijk zijn. De inkomende stroom van toeristen krijgt bij onze zuiderburen betrouwbare informatie. Dit alles onder supervisie van een Ministerie van Gelijke Kansen. Ook aan de andere kant van de Noordzee is het geïntegreerd toerisme al decennia lang een vanzelfsprekendheid. Geen pretpark in Engeland of informatie is aanwezig over de vele aanpassingen die zijn aangebracht om het iedereen naar de zin te maken. Scandinavië scoort drie jaar op rij met de best toegankelijke stad van Europa. Toeristen, maar ook eigen bewoners, kunnen zonder problemen uit de voeten in Stockholm of Helsinki. Inspirerende voorbeelden, waar wij ons voordeel mee kunnen doen!

# “VOLWASSENEN REGISSEREN TE VEEL; ZELF ONTDEKKEN IS VEEL LEUKER”

Ilse van der Put,
NSGK Speeltuinbende

Ilse van der Put

# SPEELTUINBENDE WIL SAMEN SPELEN STIMULEREN

Wat is er nu mooier dan een cadeau waar iedereen plezier aan kan beleven? Vijf jaar geleden, op haar zestigste verjaardag, gaf de NSGK (Nederlandse Stichting voor het Gehandicapte Kind) zo'n cadeau aan de samenleving: De Speeltuinbende. "Iedereen kan spelen, op zijn eigen niveau. De een maakt het mooiste zandkasteel en bij de ander lichten de ogen op als er leuke dingen worden aangeboden", begint 'bendeleider' Ilse van der Put haar verhaal over het belang van samen (kunnen) spelen. Zij wil kinderen met een beperking sowieso stimuleren om meer buiten te spelen, omdat het plezier oplevert. Door dat samen te doen met kinderen zonder beperking, leren ze ook nog eens spelenderwijs beter om te gaan met elkaar. Een belangrijke bron van werkelijke inclusie.

## Testen op de vijf K's

De Speeltuinbende is een testteam van kinderen met en zonder beperking. Zij testen speeltuinen om te zorgen dat deze toegankelijk en bespeelbaar kunnen worden gemaakt. Zodat kinderen –met en zonder beperking– samen kunnen spelen. De afgelopen vijf jaar heeft het testteam circa vijftig speeltuinen getest op samen spelen. De kinderen geven aan of de speeltuin voldoet aan de vijf K's:
- Kan iedereen er komen?
- Kan iedereen zichzelf zijn?
- Kan iedereen zijn weg vinden?
- Kan iedereen meespelen?
- Kan iedereen naar de WC?



Na het bezoek van de Speeltuinbende gaat de beheerder aan de slag om zijn speeltuin toegankelijk te maken. Als alles in orde is, komt het testteam nog een keer langs en wordt gekeken of de speeltuin een echte samenspeelplek is waar alle kinderen samen kunnen spelen.

## Mentale drempels

Inmiddels zijn vijfentwintig speeltuinen in Nederland voorbeeldspeeltuinen geworden. Deze Ambassadeurs Samen Spelen benaderen ouders actief en inspireren andere speeltuinen om ook een samenspeeltuin te worden. Toch is het niet altijd eenvoudig om ouders van kinderen met een beperking te overtuigen. Ze geloven vaak niet dat hun kind ook in de speeltuin kan spelen, is de ervaring van Van der Put. "De wereld van kinderen met een beperking is nog te veel gericht op zorg en te weinig op empowerment. Er wordt te veel geredeneerd vanuit de beperking en niet gekeken naar de mogelijkheden." Kinderen met een beperking krijgen weinig prikkels om buiten te spelen. Ze denken zelf ook vaak dat een samenspeeltuin niet voor hen is, dat ze alleen op het speelplein van de mytylschool kunnen spelen. "Als je iets niet kent, dan mis je het niet. Daarom wil de Speeltuinbende kinderen met een beperking hongerig maken naar samen spelen. En laten zien dat het wél kan." Van der Put vergelijkt het met de iPhone: "Toen die er nog niet was, miste niemand hem. Als Speeltuinbende willen wij de iPhone van de samenleving zijn."

## Van nature nieuwsgierig

"Kinderen zijn van nature nieuwsgierig en gaan op onderzoek uit", weet Van der Put. "Ze onderzoeken hun grenzen en hun mogelijkheden. Daarin zijn alle kinderen gelijk. Volwassenen willen veel te veel regisseren. Een plattegrond van een speeltuin met daarop de aangepaste toestellen gemarkeerd is leuk bedacht, maar werkt beperkend. Zorg ervoor dat alle speeltoestellen bereikbaar zijn -dus niet midden in de zandbak staan- en laat kinderen zelf ontdekken en experimenteren of en hoe zij hiermee kunnen spelen." Dat loslaten moet je leren, illustreert Van der Put met een eigen ervaring: "Een paar jaar geleden opende er een samenspeeltuin met prachtige geleidelijnen naar alle speeltoestellen. Twee blinde meisjes van een jaar of twaalf kwamen bij de opening de speeltuin uittesten. Vol enthousiasme renden ze de speeltuin in en belandden gierend van de lach in de struiken. Toen ik hen wees op de geleidelijnen, riepen ze uit: 'Dat weten we wel, maar op deze manier ontdekken is veel leuker!'."

**Samenspeeltuin**

Een toegankelijke speeltuin, of liever gezegd een samenspeeltuin, kenmerkt zich niet door aangepaste toestellen voor specifieke doelgroepen. Een samenspeeltuin bevat vooral speeltoestellen die het samen spelen bevorderen, zoals bijvoorbeeld de praatpaal, de wip en de waterpomp. En als je dan ook nog een bankje naast de praatpaal neerzet, kan oma ook makkelijk meespelen. Zijn er dan helemaal geen aangepaste speeltoestellen? "Die zijn er wel", zegt Van der Put, "maar ze mogen door iedereen gebruikt worden. En daardoor vallen ze als zodanig niet op."

**Kinderen zien geen verschillen**

Een dag op pad met de Speeltuinbende levert iedere keer weer prachtige en ontroerende verhalen op. Van der Put vertelt over kinderen met een beperking die zich afvragen waarom ze bij een attractie die via een hellingbaan bereikbaar is ineens in de rij moeten wachten. Over een meisje van zes dat na een middag samen spelen zo assertief geworden is, dat ze haar verontwaardiging uit over dat ene klimrek waar ze niet op kon. "Dat had niets te maken met haar fysieke beperking of de bereikbaarheid van het toestel, maar met de leefdtijdsbeperking van het toestel." En over het jongetje zonder beperking dat na een dag spelen met een jongetje met een ernstige visuele beperking tegen zijn moeder zegt: "Nee, er waren geen kinderen met een handicap". Kinderen zien geen verschillen en afwijkingen. Die gaan ze pas zien als je hen er op wijst.

**Bendelid worden?**

Samen (kunnen) spelen is voor alle kinderen van belang. Daarom zijn al 350 kinderen met en zonder beperking lid van de Speeltuinbende. Samen met hun ouders, want die gaan mee als begeleiders. Ook meedoen in het testteam? Aanmelden kan via www.speeltuinbende.nl.

**Brabantse samenspeeltuinen**

Speeltuin Philipsdorp in Eindhoven
Speeltuin 't Kwekkeltje in Rosmalen
Speeltuin Elckerlyc in Oss

Foto: De Speeltuinbende

# “MET KLEINE AANPASSINGEN KUN JE GROTE GROEPEN BEREIKEN”

Jos van der Sterren,
directeur van de academie Toerisme van de NHTV

Jos van der Sterren

# ZORGGERELATEERDE HOSPITALITY IS BOOMING

Jos van der Sterren, directeur van de academie Toerisme van de NHTV, is trots op zijn hogeschool. “We kloppen ons niet op de borst, maar staan wel bekend als een van de meest toegankelijke hogescholen. We zijn er constant mee bezig en voeren daarvoor beleidsmatige aanpassingen door. Toegankelijkheid komt in ons onderwijs vooral terug bij de thema’s ethiek en duurzaamheid. Daarnaast zie ik steeds vaker studenten met een beperking op onze locatie. De opleiding Game Design van de Academy for Digital Entertainment bijvoorbeeld hier in ons pand, ontvangt nogal wat studenten met een autistische beperking.”

## Nog veel onwetendheid

De studenten met een handicap op de NHTV krijgen indien nodig extra begeleiding die hen in staat stelt om volledig gelijkwaardig de studie te volgen. “Veel van deze studenten studeren af op thema’s die dicht bij hun leefwereld liggen. Omdat we veel in groepen werken is dat voor de andere studenten weer een prima manier om een andere kijk te krijgen op de wereld van mensen met een handicap. Ik ben zelf ook wel eens op reis geweest met een gemengde groep en kan je vertellen dat samen op reis gaan ook mij de ogen heeft geopend. Het komt wel binnen als je meeloopt.”



## Grote kansen

“Door dergelijke trips kom je er achter dat er nog veel onwetendheid zit binnen de branche. Dat betreft zowel de reiswereld voor het uitgaand toerisme als de recreatiewereld die vooral via hotels, kampeerterreinen en parken de inkomende toerist bedient. Bedrijven in beide werelden hebben te maken met flinke concurrentie en kleine winstmarges. Ondernemers denken dat ze zwaar moeten investeren in voorzieningen voor mensen met een handicap en zien dit niet als een serieuze optie om winst te maken. Het motto is dan: ‘Het kost geld en dat krijg ik er nooit uit’. Onzin! Met kleine aanpassingen kun je juist een grote doelgroep bereiken.” Van der Sterren is overtuigd van het potentieel: een enorme groep recreanten en toeristen met een handicap, die nog nauwelijks wordt aangesproken door de sector. Wat even grote kansen met zich meebrengt.

## Be the first mover

Van der Sterren wijst op de naderende promotie van collega Jeroen Klijs die zich concentreert op de in- en outputs van de toerismesector. “Jeroen heeft een model ontwikkeld om de economische impact van toerisme te meten. Hij kan bijvoorbeeld de effecten op werkgelegenheid meten op verschillende deelgebieden binnen een stad, bij evenementen of voor een museum. Dat onderstreept de kracht van recreatie binnen een regio op een wetenschappelijke manier. In deze onderzoeken spelen toeristen en recreanten met beperkingen een steeds grotere rol. Met name zorgtoerisme en medisch toerisme is booming! Als ondernemer zou je hier op in moeten spelen en zorgen dat je the first mover bent. Een bedrijf als Roompot laat met zijn RP Care concept zien wat de mogelijkheden zijn. Zij leveren zorg op locatie, een prima initiatief.”

## Mleisure als groeimarkt

Naast de trend waarbij het zakenreizen verweven raakt met vrijetijd (Bleisure), is ook medical leisure (Mleisure) een duidelijke groeimarkt, meldt Van der Sterren. “Sommige bronnen geven aan dat de vraag naar dit medisch toerisme jaarlijks met 25% zal toenemen. Nederland, met zijn hoogwaardige medische zorg, zou zich hier veel meer voor moeten openstellen. Nu gaan al steeds meer mensen naar het buitenland. Ooglaseren en gebitsrenovaties worden in Turkije gecombineerd met revalidatie en vooral vakantie. Als Nederland hier ook een rol wil spelen is er nog wel wat werk aan de winkel. Onze opleiding toerisme, maar ook hotelmanagement, zoekt de cross-over naar deze zorgsector, waar duidelijk de verbinding kan worden gemaakt met hospitality.”

Hollandse horkerigheid

Dan zal wel de zo vaak en veel geroemde Nederlandse gastvrijheid een impuls moeten krijgen, vindt Van der Sterren. “Op een internationale schaal bekleden we als het om gastvrijheid gaat niet bepaald een toppositie. Als je buitenlandse studenten daar naar vraagt, lijkt er eerder sprake van Hollandse horkerigheid. Laten we dat constateren en vooral uitgaan van de vele kansen die er zijn.” Voor zijn toerisme academie zou het goed zijn om ook toegankelijkheid meer in het systeem te krijgen.
Een mooi thema voor onze jaarlijkse studiedag, denkt Van der Sterren. “Dan kunnen we dit bij onze 75 docenten tegelijk onder de aandacht brengen. Ondernemers in de branche moeten vooral gaan zien wat ze wél in huis hebben om gasten met een beperking onderdak te kunnen bieden. Als je nieuwe consumenten kunt verleiden met voorzieningen is dat in mijn optiek een USP. Het moet dan wel verder gaan dan alleen fysieke aanpassingen. Versterken van zorggerelateerde hospitality is een sleutel tot succes.”



**“MEDISCH TOERISME GROEIT MET 25% PER JAAR”**

# “IK GA ALTIJD OP ZOEK NAAR WAT WÉL KAN”

Amber Bindels,
mede-initiatiefnemer van Wij staan op!

Amber Bindels

# OPSTAAN VOOR GELIJKE RECHTEN

Ze is 26 jaar, studeert filosofie aan de Universiteit van Tilburg en woont in een van de appartementen in de buurt van het universiteitsterrein. Ze heeft een baan en doet ook nog eens vrijwilligerswerk. Zo op het eerste oog niks uitzonderlijks voor een doorsnee student. Behalve dan dat haar baan, of liever gezegd haar dagtaak, bestaat uit het regelen van haar eigen zorg. Amber Bindels is een van de grondleggers van Wij staan op!, een manifest voor vrijheid, gelijkheid en menselijkheid. Een inspirerende jonge vrouw die haar handicap niet als een beperking beschouwt.

## Haast maken met VN-verdrag

"Dat ik in een rolstoel zit kan niet verholpen worden, maar dat geldt wel voor de problemen waar ik in de samenleving tegenaan loop. Dat is precies de reden dat wij, tien jongvolwassenen met een beperking, het manifest Wij staan op! hebben opgesteld (zie kader). Daarin roepen we de regering op meer haast te maken met de ratificatie van het VN-verdrag voor mensen met een beperking in 2015.
In ons manifest hebben we het VN-verdrag in concrete eisen omgezet. We vragen alle Nederlanders ook op te staan voor onze rechten en hun steun te betuigen via onze website, www.wijstaanop.nl."



## Praat mét ons

Onlangs is rond het manifest een publiekscampagne gestart voor het verbeteren van de positie van mensen met een beperking. "We willen ook een mentaliteitsverandering in Nederland bewerkstelligen. Er moet meer mét dan over ons worden gepraat. We willen niet worden gezien als een aparte groep voor wie allerlei aparte wetten en regelingen gelden. De samenleving moet meer inclusief gaan denken én doen." Het motto van Wij staan op! is niet voor niets 'Iedereen is gelijk in het anders zijn'. De symboliek van de naam onderstreept de urgentie. De meeste schrijvers van het manifest hebben de grootste moeite om op te staan en/of te lopen. Toch doen ze het, symbolisch, omdat ze vinden dat het hoog tijd wordt om actie te ondernemen. "We willen gewoon eenzelfde leven leiden als ieder ander, zonder daar een dagtaak aan te moeten hebben."

## Vervoersperikelen

We vragen wat zij zoal tegenkomt als ze er eropuit gaat in haar vrije tijd. Voorbeelden te over, lacht ze: "Genoeg om je hele trendboek mee te vullen." De initiatiefnemers kennen elkaar van Werkenrode in Groesbeek, een van de weinige scholen in Nederland waar ze destijds terecht konden. Ze zijn daar goed bevriend geraakt en komen nog steeds regelmatig op elkaars feestjes. Die leiden bijna altijd tot logeerpartijtjes, vooral 'dankzij' NS. "Van de 400 treinstations in Nederland zijn er pas 100 toegankelijk. En de assistentie die ik nodig heb om de trein in en uit te komen, is maar beschikbaar tot 23.00 uur. Dus moet ik al om 21.00 uur het feest verlaten óf blijven slapen. Dan moet ik wel eerst de zorg regelen die ik nodig heb. In 2030 moeten alle treinen en treinstations toegankelijk zijn…. Tegen die tijd heb ik waarschijnlijk minder behoefte om door te gaan tot in de late uurtjes."

## Vertier met hindernissen

Amber vindt het geweldig om een concert te bezoeken met vrienden. Dat gaat op zich goed, al moet de groep wel altijd opgesplitst worden. Eén persoon mag als begeleider mee op het rolstoelpodium en de rest moet in de zaal plaatsnemen. "Het is wel jammer dat we dit dan niet allemaal samen kunnen beleven, maar een concert bezoeken zonder rolstoelpodium is ook geen optie, want dan zie ik niks." Een andere favoriete vrijetijdsbesteding is naar de film gaan. Dat verloopt niet altijd even soepel, zoals onlangs nog in Tilburg. "De bioscoop was nog niet zo lang geleden verbouwd. Ik moest in mijn eentje met de lift naar boven, omdat er niemand meer in de lift bij paste toen mijn rolstoel erin stond. Ik mocht met mijn rolstoel plaatsnemen

op de VIP-plaatsen omdat daar meer (been)ruimte zou zijn. Zonder bij te betalen, een mooi gebaar. Maar daarvoor moest ik met mijn rolstoel wel eerst twee trapjes op. Zonder hulp van mijn vrienden en de medewerkers van de bioscoop had ik de film niet kunnen zien."

Gedeelde verantwoordelijkheid

Of ze daar nooit moedeloos van wordt? "Welnee, ik noem deze voorbeelden ook zeker niet om te klagen. Ik heb een leuk leven en daar geniet ik van. Ik ga altijd op zoek naar wat wél kan. Maar dat is niet iedereen gegeven. Er zijn genoeg mensen die zich laten weerhouden om eropuit te trekken, door wat ze eerder hebben meegemaakt.
Juist voor deze mensen zet ik me in, via Wij staan op! Want iedereen moet mee kunnen doen en daar moeten we met elkaar de randvoorwaarden voor creëren. Mensen mét en zonder beperking, de hele samenleving heeft hier een verantwoordelijkheid in."

Laat ervarings-deskundigen meedenken

"Het wordt tijd dat ze hier in Den Haag van doordrongen raken en eindelijk het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking gaan ratificeren. En als ze willen weten wat ze moeten doen of hoe ze het moeten doen, dan hoeven ze de vraag maar te stellen. We denken graag mee. En met 'we' bedoel ik niet per se de jongeren van Wij staan op!, maar de hele doelgroep van ervaringsdeskundigen. Want uiteindelijk draait het er om dat we met elkaar het gesprek aangaan om samen een inclusieve samenleving te creëren."

---

**Wij staan op! manifest voor vrijheid, gelijkheid en menselijkheid**

**Vrijheid**
Wij willen dezelfde vrijheden hebben als anderen. Wij willen zelf de scholen, de verzorgers en hulpmiddelen kunnen kiezen die bij ons passen. Dat betekent dat anderen niet voor ons bepalen of beslissen. Zo kunnen wij gelijkwaardig meedoen in de samenleving. Voor ons betekent vrijheid: de keuze om te gaan en staan waar en hoe we dat willen, ongeacht onze beperking.



**Gelijkheid**
Wij willen dezelfde kansen krijgen als ieder ander. Wij willen onderwijs en opleidingen kunnen genieten op ons eigen niveau en mogelijkheden. Daarnaast willen wij gelijke kansen hebben op werk dat bij ons en onze opleiding past.

**Menselijkheid**
Wij zijn mensen zoals ieder ander, ons mens-zijn moet het uitgangspunt zijn. Ieder mens heeft beperkingen, wij hebben dezelfde rechten als mensen zonder handicap.

De hoofdpunten van het manifest:

*Vertrouwen als basis van al het handelen.*

*Bureaucratie voorkomen door administratieve processen efficiënt uit te voeren.*

*Maatschappelijke inclusie begint bij regulier onderwijs.*

*Gelijkheid creëren door beeldvorming die uitgaat van het individu.*

*Geen onjuiste bejegening meer door verkeerde opvattingen.*

*Toegankelijkheid van gebouwen als norm.*

*Toegankelijk openbaar vervoer, zonder hindernissen.*

*Ten gevolge van een handicap niet méér hoeven betalen voor gezondheid.*

*Je zorgvraag mag geen belemmering zijn om te verhuizen.*

*Hulpmiddelen aanmeten op basis van de individuele behoeften van de gebruiker.*

*Lees- en hoorbaarheid altijd en overal voor iedereen beschikbaar.*

*Altijd een allesomvattende medische verklaring beschikbaar hebben.*

De stellingen zijn gebaseerd op eigen ervaringen. Deze worden toegelicht op www.wijstaanop.nl. Op deze website kunt u het initiatief ook ondersteunen.

---

# “BETREK MENSEN MET EEN BEPERKING AAN DE VOORKANT BIJ NIEUWE ONTWIKKELINGEN”

Sander Terphuis,
Iraanse vluchteling en jurist

Sander Terphuis

# GOEDE BEJEGENING IS EEN KWESTIE VAN EDUCATIE

Zijn boek ‘De worstelaar’ voert hem nog geregeld naar zalen waarin hij mensen toespreekt. Het is het spannende relaas van Ahmad Qeleich Khany die in 1990 als bijna blinde worstelaar zijn vaderland Iran ontvlucht. Tijdens de Wereldspelen in Assen sluipt hij het atletendorp uit, neemt de bus en de trein en vraagt asiel aan. Alles liet hij achter om hier in Nederland als Sander Terphuis een nieuw leven op te bouwen. Dat is hem uitstekend gelukt.

## VN-verdrag

Terphuis is gespecialiseerd in mensenrechten. “Uiterst boeiend, want daar kan ik belangrijke thema’s aan koppelen, zoals de rechten van gehandicapten, van kinderen of van mensen die vluchten voor oorlog en geweld.” Bijna was hij ook Nederland ‘ontvlucht’; hij was namens de PvdA kandidaat voor het Europees Parlement. Binnen zijn partij is hij actief in diverse commissies, vooral op de thema’s mensenrechten en vluchtelingenbeleid. Dat levert hem invloed op en korte lijnen naar zowel Tweede Kamerfractie als de media. “Als jurist heb ik ook te maken met het VN-verdrag voor de rechten van de mensen met een handicap. Dat het zo lang duurt voordat dit geratificeerd wordt, heeft te maken met ons politieke stelsel. Ga maar na, vier kabinetten Balkenende en nu al



Rutte 2, en dat alles vanaf 2002. Om de ambities uit te voeren is meer rust nodig. Ik denk dat het er dit jaar toch van zal komen, ondanks vertragingstactieken van de VVD. Let op, landen als Angola, Guatemala en Ghana hebben het weliswaar al geratificeerd, maar er gebeurt daar weinig tot niets. Terwijl ik laatst in Zeist in een restaurant heb gegeten waar de menukaart al standaard ook in braille wordt aangereikt. Liever geen papieren werkelijkheid, maar echte toegankelijkheid.”

## Niet afhankelijk

Zijn linkeroog is zo goed als blind, met rechts ziet hij met een lens en een bril ongeveer zes procent. “Dan merk je dat digitalisering ook zo zijn nadelen heeft. Overal zijn schermpjes gekomen omdat de maatschappij vooral visueel is ingesteld. Hoewel ik veel onthoud tijdens mijn reizen sta ik weleens op een verkeerd perron, omdat alleen op de borden is aangegeven dat er een andere trein stopt.” Toch is Terphuis vooral een optimistisch mens die minder in problemen denkt dan in uitdagingen of kansen. Hij voelt zich niet afhankelijk van anderen. “Normaal kijk ik voordat ik ergens heen ga op internet. Als het VN-verdrag in werking treedt, is een van de belangrijkste toegankelijkheidsacties dat alle sites goed bruikbaar worden.” Zijn advies: maak aan de voorkant van nieuwe ontwikkelingen meer gebruik van de expertise van mensen met een beperking. “Als er nu iets uitvalt, zoals de stemcomputer, moet iedereen weer met een rood potlood een klein hokje kleuren. Ik kon mijn eigen naam niet vinden op de kieslijst! En met mij zijn er zo’n 300.000 anderen die ook geen gebruik kunnen maken van dit basisrecht. Gezien de vergrijzing zal dat aantal de komende jaren sterk toenemen.”

## Hoe jonger hoe beter

Op het gebied van bejegening is nog het nodige te winnen, illustreert Terphuis: “Ik was met een volledig blinde vriend op pad geweest en we waren op station Nijmegen beland. Omdat we geen van tweeën zekerheid konden krijgen of we bij de trein naar Utrecht stonden, vroegen we dit aan een passant. Die zei alleen ‘dat is deze’ en tilde mijn vriend van de grond om hem in de trein te plaatsen. Ongetwijfeld vriendelijk bedoeld, maar toch... Goede bejegening kun je niet collectief opleggen, maar is volgens mij wel een kwestie van educatie, net als mensenrechten. Het onderwijs geeft prima mogelijkheden om deze bewustwording te optimaliseren. Zo wordt op sommige basisscholen

allochtone jongens geleerd dat mannen en vrouwen gelijk zijn. Op eenzelfde manier kun je meegeven dat mensen met en zonder handicap ook niet in twee verschillende werelden leven. Hoe jonger hoe beter. Wie weet kan dat straks ook in Iran. Van de week vierde ik een bescheiden feestje toen ik hoorde dat er meer toenadering komt tussen het Westen en mijn geboorteland. Daar kon ik de eerste 18 jaar van mijn leven heel moeilijk de deur uit als gehandicapte. Ik schaamde me als ik iets moest lezen en het daartoe heel dicht bij mijn ogen moest houden. Ook hier weer het belang van voorlichting en bewustwording in de samenleving. De overheid heeft daarbij een hele belangrijke taak.”

## Samen sporten

De favoriete vorm van vrijetijdsbesteding van de naar eigen zeggen inmiddels ‘nuchtere Nederlander’, is sport. “Ik heb fanatiek aan tandemracen gedaan. Samen met een ziende voorop vorm je een team en valt je handicap weg. Grappig genoeg was samen sporten in Iran juist al eerder een item dan hier in Nederland. Ik worstelde altijd met niet-gehandicapten. Die sport leent zich daar ook goed voor. Je grijpt iemand vast, vliegt erop en probeert hem plat te leggen. Op dit moment is worstelen niet meer mijn eerste sport, hoewel ik nog wel eens naar Utrecht ga om bij Hercules een beetje te sparren. Wat ik wel doe is armworstelen. Mijn armen zijn sterk geworden door het worstelen en dat hou ik nu bij met krachttraining. Niet meer met de intentie om de mat op te gaan, maar meer om in shape te blijven. Ja, er mogen best wel een paar kilootjes af”, lacht de worstelaar.



**“ALS HET GAAT OM BEWUSTWORDING HEEFT DE OVERHEID EEN BELANGRIJKE TAAK”**

# “ER KAN ZOVEEL MEER DAN JE DENKT”

Noud van Rooij,
directeur van Nationale Vereniging de Zonnebloem

Noud van Rooij

# DE ZONNEBLOEM DENKT IN OPLOSSINGEN

Bijna iedereen in Nederland kent de Zonnebloem, voorloper op het gebied van toegankelijk toerisme. We praten met directeur Noud van Rooij over de laatste trends en ontwikkelingen op dit gebied. En hoe de Zonnebloem daar op inspeelt.

## De Zonnebloem

Maar eerst een korte introductie van Nationale Vereniging de Zonnebloem. Deze organisatie die zich richt op mensen met een lichamelijke beperking organiseert al meer dan 50 jaar reizen in binnen- en buitenland voor hun doelgroep. Momenteel zijn dat ruim 321 meerdaagse reizen per jaar, voor 8.400 volwassenen van 18 jaar en ouder. Daarnaast bezoeken de 42.000 vrijwilligers van de Zonnebloem mensen met een lichamelijke beperking aan huis en organiseren zij dagactiviteiten zoals een bezoek aan een museum, concert, pretpark of dierentuin voor 122.000 deelnemers. “Anno 2015 is het onze missie om in oplossingen te denken zodat ook mensen met een lichamelijke beperking volop van het leven kunnen genieten”, aldus Van Rooij.

## Betaalbaar

De deelnemers van de Zonnebloem betalen een marktconform tarief voor hun activiteit of vakantie. En de Zonnebloem neemt de extra kosten die de handicap met zich meebrengt voor haar rekening. Zoals de kosten voor de hulpmiddelen die nodig zijn om de juiste zorg te kunnen bieden. Bovendien zorgt de Zonnebloem ervoor dat haar vrijwilligers geen kosten maken om hun vrijwilligerswerk te kunnen verrichten. Van Rooij: “De Zonnebloem krijgt geen overheidssubsidies en is daarom afhankelijk van donaties van particulieren en het bedrijfsleven. Wij zijn ontzettend blij dat wij met deze steun onze deelnemers van een onbezorgde vakantie kunnen laten genieten.”



## Nieuwe doelgroepen en bestemmingen

We hebben het over een groeiende markt, verduidelijkt Van Rooij. “We gaan in Nederland richting de 1,4 miljoen mensen met een lichamelijke beperking. Waarvan 750.000 gebruik maken van een mobiliteitshulpmiddel (rollator, rolstoel, scootmobiel). De groei van de doelgroep in combinatie met een veel reislustigere mentaliteit, leidt tot een wezenlijke toename in de vraag naar toegankelijke accommodaties en bestemmingen. Ook in de vakantie-invulling is de afgelopen jaren veel veranderd. De laatste decennia is er sprake van een verschuiving naar kleinere groepen, avontuurlijkere reizen en meer maatwerk. Per bus en vliegtuig worden nu ook reizen gemaakt naar Turkije, Italië, Spanje, Frankrijk, Griekenland en Engeland.”

## Kleinschaliger en persoonlijker

Was er eerst sprake van een aanbodgerichte vakantieprogrammering, tegenwoordig moet een vakantie gebaseerd zijn op de vraag en wensen van de deelnemer. We zijn afgestapt van eenvoudige groepsaccommodaties en bezoeken nu luxere hotels die ook toegankelijk zijn voor mensen met een lichamelijke beperking. De reizen zijn persoonlijker en kleinschaliger van opzet en er is ruimte voor familie en vrienden om mee te gaan. Dit uit zich ook in het type excursies dat we voor onze deelnemers organiseren. Mensen willen een gevarieerd aanbod en willen daar ook best voor betalen. Zo bezochten we laatst nog de TT in Assen en gaan we regelmatig naar concerten en festivals met onze deelnemers. We hebben sinds kort zelfs een eigen, aangepaste luchtballon. “We denken in mogelijkheden, nemen drempels weg, en zorgen zo voor onvergetelijke belevenissen”, aldus Van Rooij.

## De Zonnebloem-auto

Van Rooij ziet vooral positieve ontwikkelingen rond toegankelijk toerisme, maar ziet ook wel degelijk nog enkele belemmeringen en verbeterpunten. Vervoer voor mensen met een beperking blijft één van de grootste knelpunten. Er is een grote behoefte bij mensen met een handicap aan mobiliteit op maat. In veel gevallen is dit

zelfs een voorwaarde om mee te kunnen doen aan het maatschappelijk leven. Zonder mobiliteit zitten zij al gauw de hele dag thuis. Het er wel of niet op uit kunnen, bepaalt in hoge mate het welzijn van minder valide mensen.
Het liefst zien deze mensen een vervoersoplossing waarbij men niet afhankelijk is van externe partijen. En waarmee je in je rolstoel of scootmobiel gemakkelijk op pad kunt. Samen met gezin, familie of vrienden.
Van Rooij: "Omdat de Zonnebloem in oplossingen denkt, hebben wij het initiatief genomen om eigen, aangepaste huurauto's in de markt te zetten (foto rechts).
Zo'n auto is te huur voor € 40,- per dag. Een gangbaar huurtarief. Hiermee zorgen we ervoor dat iemand met een lichamelijke beperking net zo veel betaalt als ieder ander. Wij kunnen deze prijs aanbieden doordat bedrijven en vermogensfondsen ons hierin steunen en de meerkosten op zich nemen. Eind 2015 rijden er in Nederland 20 Zonnebloemauto's rond en het is onze ambitie om te groeien naar een landelijk dekkend netwerk."

## Kennis delen

De toegankelijkheid van recreatieve voorzieningen is in Nederland voor verbetering vatbaar. "Tegenwoordig vragen wij onze deelnemers om hun mening over de locaties die ze bezocht hebben. Daarbij willen we vooral niet met de vinger wijzen, maar juist op een positieve manier kennis delen op het gebied van toegankelijkheid. Zowel voor de vrijetijdssector als voor onze deelnemers geldt daarbij ons motto: 'Er kan zoveel meer dan je denkt!'."

Foto: Frank van Beek

# SIGNALEN UIT DE BRABANTSE PRAKTIJK

## ERVARINGSDESKUNDIGEN

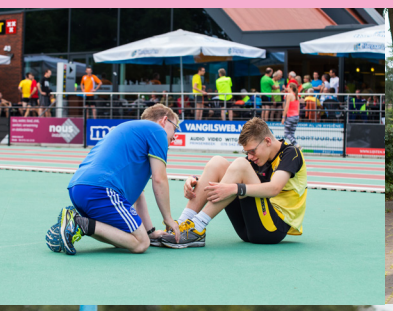
Ria Neelen:

# “ECHT EEN VAKANTIE ZONDER ZORGEN”

Ria Neelen kan er niet over uit. Samen met haar man Toon was ze in juni een weekendje weg in Hotel de Moriaan in Oirschot. Het hotel doet mee aan het project ‘Een vakantie zonder zorgen in De Brabantse Kempen’, waarin ook Zet meewerkt en Joris Zorg de vereiste thuiszorg op de kamer biedt. “Geweldig”, geniet ze maanden later nog na.
“We hadden veel meegemaakt en dit kwam als een geschenk uit de hemel. We waren erg blij met de combinatie van de zorg die ik op locatie kreeg en de goed toegankelijke accommodatie. Heerlijk om je daar niet druk over te hoeven maken. Prettig was ook de spontane houding van de fotograaf die ons volgde tijdens ons verblijf. Ze voelde precies aan hoe ze met ons om moest gaan. Niet teveel kijken naar mijn rolstoel en mijn handicap, maar gewoon als mensen onder elkaar.”
Dat vond ze eigenlijk tekenend voor het hele verblijf. Het echtpaar uit Fijnaart kijkt dan ook terug op vele mooie momenten. De schade op het gebied van reizen wordt dit jaar goed ingehaald. Jaren zijn ze niet weg geweest en nu staat er ook nog een reis naar Noorwegen op stapel. Daar wordt eveneens veel geregeld door anderen. Niet alleen qua toegankelijkheid, maar ook wat haar voeding betreft. Fantastisch vindt ze: “Als je weet dat anderen zo professioneel met jouw vakantie omgaan, dan heb je de rust in je kop om écht te genieten zonder zorgen!”

# SIGNALEN UIT DE BRABANTSE PRAKTIJK

## ERVARINGSDESKUNDIGEN



Anneloes van Wingerden
(moeder van Jordy):

## “ALS JE ACTIEF OP ZOEK GAAT, IS ER BEST VEEL MOGELIJK”

Jordy van Wingerden is een actieve gast. Hij zit op de scouting en is lid van SPRINT in Breda, een vereniging waar atleten met en zonder beperking gewoon naast elkaar sporten. En waar mogelijk ook met elkaar. Vorig jaar won hij drie gouden medailles op de Special Olympics en op het Sportgala Breda werd hij in zijn categorie uitgeroepen tot Sporter van het Jaar. “Ook trekt hij graag met zijn driewieler eropuit”, zegt moeder Anneloes. “Meestal gaan Kees en ik dan samen mee, want alleen het verkeer in is voor Jordy geen optie.” Ze vindt dat er best veel mogelijk is, als je actief op zoek gaat en zelf wat moeite doet. Een uitstapje of vakantie bereidt het gezin grondig voor. “Zo checken we altijd de menukaart op internet, want Jordy heeft problemen met kauwen en ‘lastige ingrediënten’ kunnen dan op een teleurstelling uitlopen. Ook letten we goed op hoogteverschillen en trappen als we ergens naar toe gaan. Soms via de website en soms zoekt Kees zelfs via Google Maps. De informatie die we vinden moet wel betrouwbaar zijn. Hierin vertrouwen we op de ondernemer en zijn we eigenlijk nog nooit teleurgesteld. Vooral in Duitsland maken ze veel werk van heldere informatie. In wandelgebieden staan borden waarmee ook mensen met een beperking uit de voeten kunnen, daar kan Nederland nog een puntje aan zuigen.”

# SIGNALEN UIT DE BRABANTSE PRAKTIJK

## ERVARINGSDESKUNDIGEN

Harold Rusland:

## “WE ZOUDEN GRAAG VAKER DE NATUUR IN GAAN, GEWOON HIER IN DE BUURT”

“Mijn vrouw had boswachter moeten worden”, zegt Harold Rusland uit Breda. Zelf is hij ook een echte natuurliefhebber. Beide zijn visueel gehandicapt en zijn vrouw heeft daarnaast gehoorproblemen. Toen ze onlangs samen op vakantie waren in Ermelo, hebben ze met de aanwezige vrijwilligers heerlijk gewandeld en gefietst op de Veluwe. Harold heeft samen met een boswachter van Staatsbosbeheer ook al eens het wandelpad in Castelré gelopen, dat speciaal is aangepast voor mensen met een visuele beperking (zie foto’s). “Dat was geweldig, maar het is een hele onderneming om er te komen. En bij ons in de buurt zijn ook prachtige bossen. Daar zouden we graag vaker van genieten, maar dat kunnen we dus niet alleen.

Natuurlijk kan ik best een keer een buurman vragen om mee te gaan, maar je wil mensen niet teveel belasten. Volgens mij kun je beter op basis van gedeelde interesses met iemand op pad gaan. Daar zou je per gemeente of streek een pool voor moeten organiseren. Ik heb al contact gehad met IVN Mark en Dongen, of er misschien natuurgidsen zijn die als begeleider willen fungeren. Maar het kunnen ook gewoon mensen zijn die van wandelen houden. Ze hoeven ons echt niet thuis op te halen. We kunnen zelf met de deeltaxi naar het ontmoetingspunt komen. Je mag er zelf ook wel iets voor doen.”

# SIGNALEN UIT DE BRABANTSE PRAKTIJK

## ERVARINGSDESKUNDIGEN

Hüsnü Sengül:

## “SNEL PRATEN IS MIJN GROOTSTE OBSTAKEL”

Tilburger Hüsnü Sengül is niet meer de snelle atleet van enkele jaren geleden. Ondanks zijn beperkingen aan arm en been was hij op de atletiekbanen haantje de voorste. Nu is hij vooral als vrijwilliger actief bij loopevenementen. Zijn favoriete rol is die van parcoursbewaker tijdens de internationale Warandeloop in zijn woonplaats. Toch is hij zeker geen huismus. “Het reizen gaat mij eigenlijk zonder problemen af. Ik heb alleen last met trappen. Ik moet ook niet struikelen, want dan kom ik slecht weer omhoog. Waar ik op vakanties en dagjes uit meer last van heb, is dat ik vaak te snel praat. Ik weet dat ik dan slecht te verstaan ben. Als ik echt iets duidelijk moet overbrengen, bijvoorbeeld aan de telefoon, schrijf ik het op een briefje. Dan dwing ik mezelf om dit langzaam op te lezen en merk ik dat mensen mij veel beter begrijpen.”
Hüsnü heeft de zomerperiode van 2015 gevuld met vrijwilligerswerk op een vakantiekamp voor kinderen. In de Brabantse bossen zorgde hij voor sportief vermaak voor de kids. Ook hier is de beperking geen beletsel om de ‘held’ van zijn kamp te worden. Eind dit jaar gaat de in de volksmond met ‘Guus’ aangesproken Tilburger zelf op reis, naar Turkije.
“Niet om aan het strand te liggen, maar om mijn neef te helpen die daar een jongerenhuis runt.”

# HET FINANCIEEL BELANG

Het Sociaal Cultureel Plan Bureau schat het aantal mensen met een lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke beperking in Nederland op 2,3 miljoen (cijfers 2011, zie hoofdstuk 1). Dit komt neer op ongeveer 13,5% van onze bevolking.
Naast deze kerndoelgroep profiteren ook anderen direct van toegankelijkheidsmaatregelen. Als we de 55-plussers, ouders met kinderen en mensen met een tijdelijke beperking meetellen, is deze groep nog vele malen groter. Kortom: een markt van meer dan 2,3 miljoen potentiële klanten.
Daar begint dit verhaal over het economisch rendement van toegankelijkheidsaanpassingen.

## Interessante doelgroep

Het al eerder aangehaalde Europees onderzoek naar toegankelijk toerisme toont overduidelijk aan dat toeristen met een beperking een financieel interessante doelgroep vormen voor ondernemers. Deze klanten blijven gemiddeld een tot twee dagen langer overnachten dan toeristen zonder een beperking. Bovendien geven ze meer uit tijdens hun verblijf, reizen ze zelden alleen en willen ze graag ontzorgd worden met arrangementen. De brede doelgroep die gebruik maakt van toegankelijke voorzieningen kan goed zijn voor een forse omzetstijging van toeristische ondernemingen. Stap één is het onderkennen van dit economisch potentieel. Daarnaast blijkt het aan te bevelen om in ketens te denken. Samen kunnen ondernemers een aantrekkelijker aanbod creëren, waarbij iedereen profiteert van de toegenomen bestedingen. Van verblijf en vervoer, tot horeca, vermaak en retail.

## Gastvrijheid loont

Ook vanuit reclameperspectief blijken toeristen met een beperking een uiterst belangrijke doelgroep. Zij nemen elkaars reviews heel serieus. Eén negatieve ervaring kost een ondernemer al snel vijf potentiële klanten. Omgekeerd werkt het hetzelfde. Waar een ondernemer mensen met een beperking positief bejegent, delen ze dat even graag. Ook zo'n positieve review nemen mensen serieus en zal voor potentiële bezoekers doorslaggevend zijn om bij deze ondernemer op bezoek te gaan. Op dit gebied is nog veel en makkelijk winst te behalen: 20 tot 40% van alle toeristen met een beperking is ontevreden over de bejegening en communicatie met ondernemers in de toeristische sector.

## Een gat in de markt

Het is geen wensdenken; de omzet ligt voor het oprapen, zo blijkt uit recente cijfers (zie kader). De vraag naar toegankelijke voorzieningen ligt 28% hoger dan het huidige aanbod. Een gat in de markt. Als het gaat om toegankelijk toerisme staat Nederland binnen de Europese context ergens in de lage middenmoot. We lopen op alle fronten achter op de koplopers. Als we uit gaan van de wet op de remmende voorsprong, is dat tegelijk een enorme kans. We kunnen ons voordeel doen met de best practices uit Europa om een forse inhaalslag te maken op het gebied van toegankelijk toerisme.

## Geen liefdadigheid

Bij Europese koplopers zoals Groot-Brittannië, Spanje, Vlaanderen en Italië is het al een vanzelfsprekendheid dat mensen met een beperking gewoon mee doen aan het maatschappelijk verkeer. Dus ook aan toerisme.
In Nederland is het eerder een uitzondering dan regel. Het feit dat vaak 'speciale maatregelen' genomen moeten worden om mensen te laten participeren zegt al genoeg. Ook is bij veel Nederlandse ondernemers het besef nog niet geland dat klanten met een beperking een substantiële bijdrage kunnen leveren aan hun omzet.

Gelukkig probeert een organisatie als Koninklijke Horeca Nederland haar leden mee te nemen in dat denken.
En natuurlijk zijn er al ondernemers die met toegankelijkheid aan de slag zijn. Zeker ook in Brabant. De voorbeelden in dit hoofdstuk laten zien wat aanpassingen op het gebied van toegankelijkheid concreet kunnen opleveren. Met behulp van OmZetXL, een speciale methodiek die Zet samen met Tilburg University hiervoor heeft ontwikkeld, kunnen we zelfs vooraf berekenen wat een aanpassing gaat kosten, hoeveel meer omzet dit zou kunnen opleveren en hoe snel de investering zich terugverdient.

Investeren in toegankelijkheid is geen liefdadigheid. Het is gewoon een gezond economisch principe.



### Toegankelijk toerisme in Europees perspectief

55 miljoen toeristen met een beperking
390 miljoen overnachtingen
4,2 miljoen banen
Totale markt € 351 miljard
Netto toegevoegde waarde € 195 miljard

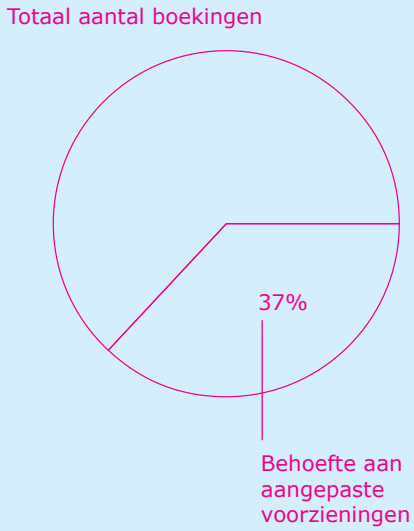
De behoefte aan aangepaste voorzieningen wordt geschat op 37% van het totaal aantal boekingen. Het beschikbare aanbod van aangepaste voorzieningen dekt echter slechts 9% van het totaal aantal boekingen. Tekort: 28%. Drie miljoen bedrijven zijn momenteel onvoldoende voorbereid op de vraag naar toegankelijke recreatie. De verwachting voor 2020: 4,2 miljoen.

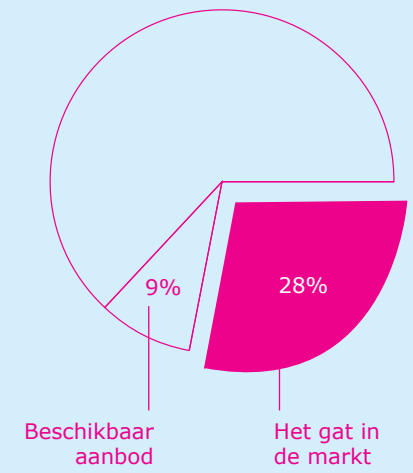
### Nederland en de andere EU-staten

Aantal geregistreerde aanbieders van toegankelijke diensten per land, naar rato van inwonertal: Nederland 10e van de 28 EU-lidstaten (vergelijkbaar met Kroatië en Slovenië, maar minder dan Ierland).

Niveau toegankelijke dienstverlening: Nederland scoort in de categorie 'laatkomers'. Dat wil zeggen: verbeteringen op deelgebieden vanuit publieke sector, maar nog geen betrokkenheid vanuit de markt.

*Bron: Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services (ENAT, april 2015).*



# “TOEGANKELIJKHEID IS EIGENLIJK EEN MANIER VAN DENKEN”

Peter Werther,
directeur Hotel Mastbosch
en drijvende kracht achter bookingbrabant.nl

Peter Werther

# OOK MET EEN BEPERKING MOET BRABANT TE BOEKEN ZIJN

Als voormalig regiovoorzitter en afdelingsvoorzitter van Koninklijke Horeca Nederland is Peter Werther nauw betrokken bij het streven om van Breda de meest toegankelijke stad van Nederland en Europa te maken. Als directeur en eigenaar van Golden Tulip Hotel Mastbosch in Breda voegt hij de daad bij het woord. Zijn hotel staat voor een grootscheepse verbouwing waardoor het nog beter toegankelijk wordt en neemt deel aan een project op het gebied van zorgtoerisme. Hij neemt het aspect toegankelijk toerisme ook nadrukkelijk mee in bookingbrabant.nl, een nieuw initiatief. Deze site moet meer toeristen naar Brabant trekken door combinaties aan te bieden van verblijf, vermaak en vervoer.

## Het kan eenvoudiger

Dat arrangementsdenken op zich is misschien niet zo vernieuwend, erkent Werther. “Maar wel als je met een druk op de knop ook nog specialistische zorg op locatie kunt boeken en een heel pakket aan toegankelijke activiteiten rondom het verblijf kan samenstellen. Rekening houdend met jouw beperkingen of toegankelijkheidswensen.”
Er is op dat gebied nog veel te verbeteren, weet Werther.



Hij haalt een recent voorbeeld aan van een familielid dat een toegankelijk weekendje weg wilde boeken naar één van de Waddeneilanden. ”Hij is echt weken aan het bellen en internetten geweest om iets te kunnen regelen.
Een strandrolstoel moest hij zelfs twee maanden van tevoren reserveren voor die ene dag. Stel dat je dan ook nog slecht weer hebt! Dat kan toch echt niet. Dat moet eenvoudiger en vriendelijker kunnen. Met Booking Brabant zijn we hard op weg om dit voor iedereen te realiseren.”

## Specialismen die optellen

De tijd is inmiddels rijp voor een dergelijk concept. Vroeger, stelt hij, stonden ondernemers er alleen voor en moesten ze overal verstand van hebben.
Een ondoenlijke zaak. “Bij ons initiatief zit de kracht juist in de samenwerking. Het project wordt gedragen door het Toeristisch Fonds Breda, het Retail Platform, KHN afdeling Breda, ParaGames Breda, Gemeente Breda, de Zonnebloem en vele lokale ondernemers en belangenorganisaties.
Dan heb je draagvlak en kan je samen wat neerzetten.”
In het project vullen verschillende specialisten elkaar aan, zodat ieder zich kan focussen op wat hij het beste kan. “De logiesverstrekker zorgt met zijn hotel voor de hospitality, de bedden en de gastvrije beleving. De zorg wordt geleverd door Thebe, want daar hebben zij verstand van. In dat kader zijn we ook erg blij met Zet. Jullie kennen de doelgroep, zijn onafhankelijk en worden als toegankelijkheidsexpert erkend door de overheid.
In dit project koppelt Zet de toegankelijkheidsinformatie aan locaties en maakt daardoor voor ondernemers transacties mogelijk.”

## De transactie is altijd leidend

Naast zijn sociale bevlogenheid telt voor Werther natuurlijk ook het gezond economisch belang, omdat voor een ondernemer de transactie uiteindelijk altijd leidend moet zijn. “Vergeet niet dat het gewoon ook een heel interessante doelgroep is. Om te beginnen brengt iedere gast met een beperking minimaal één of twee mensen zonder een beperking mee. En zij maken óók gebruik van je faciliteiten. Kenmerkend daarbij is dat degene met de beperking altijd de bestemming bepaalt. Ook hulpbehoevende ouderen en mensen met een mobiliteitsbeperking zijn gebaat bij toegankelijkheidsaanpassingen. Als je dat allemaal optelt, kom je uit op 30% van de bevolking. Allemaal potentiële gasten, als je door een paar aanpassingen aan je faciliteiten je hotel voor al deze mensen toegankelijk maakt.”

### Gevarieerd aanbod

Werther maakt korte metten met het vooroordeel dat deze doelgroep armlastig is en voor een ondernemer helemaal niet interessant zou zijn. “Ik geloof niet dat Onze-Lieve-Heer selectief te werk gaat. Rijk of arm en alles daartussen wordt net zo hard getroffen. Iedereen kan een beperking hebben of krijgen. Vaak komen de mobiliteitsbeperkingen ook pas op latere leeftijd en juist die doelgroep heeft gemiddeld meer te besteden. Begrijp me niet verkeerd: er zijn echt wel mensen bij die de eindjes met heel veel moeite aan elkaar moeten knopen. Daarom moeten we zorgen voor een gevarieerd, toegankelijk aanbod, zodat voor een ieder betaalbare mogelijkheden ontstaan.”

### Normale kamers

Sommigen hebben bij toegankelijke logiesverstrekking nog altijd een beeld van enorme invalidentoiletten en van vloer tot plafond betegelde witte zalen. Dat is precies het stoffige beeld waar we volgens Werther helemaal vanaf moeten. “Bij ons zijn de kamers zo normaal mogelijk, zodat iedereen er gebruik van kan maken. ‘Hèhè, eindelijk een normale kamer’, hoor ik onze gasten met een beperking regelmatig verzuchten.” Hij ziet steeds meer collega’s ‘overstag gaan’. “Ondernemers zijn lang bang geweest voor de kosten van toegankelijkheidsaanpassingen, bang voor de doelgroep zelf en ook voor bijkomende verantwoordelijkheden. Bedrijven moeten er gewoon aan wennen dat hulpbehoevenden een vast onderdeel van de samenleving zijn. Ik zie mijn bedrijf als een afspiegeling van die maatschappij. Daarom willen we ook deze mensen graag verwelkomen.”

### Aangepaste attitude

Het aanbod op Booking Brabant betreft nu nog vooral de regio Breda, maar zal snel worden uitgebreid. Werther benadrukt nog maar eens het belang van een compleet aanbod. “Met een toegankelijke hotelkamer alleen ben je er niet. Ook de buitenruimte en de bewegwijzering moet je aanpakken. Er moet een aangepaste taxi te krijgen zijn, aangepaste fietsen te huur, wandelpaden voor de doelgroep, maar ook de winkels moeten toegankelijk gemaakt worden. Pas over die volle breedte vertalen toegankelijkheidsaanpassingen zich echt in klanten en kansen voor ondernemers. Toegankelijkheid is eigenlijk een manier van denken, waar je de hele stad in moet meenemen. Daar zit de echte uitdaging.”



### Goed bezig

Dat complete aanbod moet goed te vinden zijn en overzichtelijk worden gepresenteerd. Werther denkt dat gewoonweg.nl, de opvolger van toegankelijkbrabant.nl, en bookingbrabant.nl elkaar daarin zeker kunnen aanvullen. “Ik heb de overtuiging dat wat we aan het doen zijn echt fantastisch is. Als we dit bij de juiste doelgroepen goed in beeld brengen, dan ben ik er van overtuigd dat toegankelijkheid echt voor beide partijen heel interessant is. Voor de ondernemer die nieuwe klanten binnenhaalt en voor mensen met een beperking die ook op het gebied van verblijf en vermaak gewoon mee kunnen doen.”

**“VERGEET NIET DAT HET GEWOON EEN HEEL INTERESSANTE DOELGROEP IS”**

# “HET NIEUWE ONDERNEMEN IS DELEN EN NIET GRAAIEN”

Jeroen Wilhelm,
Elkeplek.nl

Jeroen Wilhelm

# ELKE PLEK TOEGANKELIJK MAKEN

“We zijn met Elkeplek.nl vier jaar geleden gestart omdat de Recron een eigen platform wilde voor haar ondernemers. Die ondernemers werden en worden veelal uitgekleed door de grote commerciële sites. Ze moeten zich aan veel regels onderwerpen en diep in de buidel tasten om mee te mogen doen.” Jeroen Wilhelm vergelijkt de samenwerking tussen ondernemers, hun koepelorganisatie Recron en zijn onlangs opgerichte organisatie met een melkkrukje. “Er mag geen pootje afbreken, anders val je om.” Hij lacht: “Bij ons wordt overigens niemand uitgemolken.”

## Win-win-win

Na zijn studie bedrijfseconomie werkte Wilhelm twaalf jaar als marketing manager bij Funda. Daar kwam hij voor het eerst in aanraking met het thema toegankelijkheid. “Onze veelbekeken site voldeed voor een heel groot deel aan de W3C code, waardoor de informatie ontsloten werd voor mensen met een (visuele) beperking. Bij mijn nieuwe site is dit nog niet direct een issue, maar daar zal ik na dit gesprek wel voor ijveren. Vier jaar geleden heb ik de overstap gemaakt naar de voor mij nog onbekende branche van vrijetijdsbesteding. Ik ben Recron gaan helpen met hun doelstelling om dat eigen platform te maken. In eerste instantie met anderen, waaronder de Telegraaf Media Groep. Toen deze mediapartner op het laatste moment afhaakte, zijn we het maar zelf gaan doen.”



Het was sowieso zijn wens om meer te gaan ondernemen. Met Recron werd een contract getekend om de site te bouwen. Dat was ook voor de ondernemers aantrekkelijk, want in tegenstelling tot de soms 30% afdracht aan andere sites betalen ze nu een *business fee* die ligt tussen de 5 en 12%. “Iedereen heeft belang bij deze opzet. Recron is terug naar de roots en werkt weer meer als brancheverenigingen, de ondernemers gaan er financieel op vooruit door over te stappen naar Elkeplek.nl en voor ons levert het op termijn een prima boterham op. Het motto van het nieuwe ondernemen is delen en niet graaien.”

## Energie in innovatie

De totstandkoming van deze nieuwe bookingsite, waar naast accommodaties ook evenementen op te vinden zijn, is een heel proces waar Wilhelm midden in zit. Het initiatief is met behulp van crowdfunding door Recron-ondernemers van de grond gekomen. Met name daardoor werd net het gestelde target gehaald. In november 2014 is de site live gezet, in april 2015 volgde de echte start. “Op dit moment zijn we heel erg bezig met de techniek, de marketing moet nog komen. We steken veel energie in innovatieve zaken. Uit mijn Funda-tijd heb ik overgehouden dat het belangrijk is om je goed te presenteren. Neem van mij aan dat de recreatieve branche hier nog wat van kan leren. Dat was ook het argument van ABN AMRO om ons te ondersteunen. Wij helpen in hun ogen de sector op weg. Dat doen we ook door ze te helpen met het beter vermarkten van hun park. Dat kan door 3D-presentaties van het park te laten zien. Daarmee kun je de voorpret voor je gasten al vergroten.”

## Toegankelijkheid als omzetimpuls

De lancering van Elkeplek.nl is nog maar ten dele afgerond, maar toch is er al veel aandacht voor dit initiatief. “Op zaterdagmiddagen vanaf eind augustus zijn we op de TV bij het programma Trips & Travel van RTL4. Dat helpt natuurlijk geweldig mee om onze site op de kaart te zetten.” Wilhelm is zeker geïnteresseerd in het thema toegankelijkheid omdat het bedrijfseconomisch interessant is: “Mijn ervaring is dat je altijd moet werken aan differentiatie. Alle makelaars waren hetzelfde. Ik riep ze dan op om zich te onderscheiden als bijvoorbeeld ‘single-makelaar’ of ‘gay-makelaar’. Inzetten op thema’s als duurzaamheid of toegankelijkheid kan in de recreatiebranche ook een prima impuls geven. Los daarvan is het voor de grote spelers in de branche ook een goede manier om zich te profileren op maatschappelijk verantwoord ondernemen.”

## Samen optimaliseren

Met de laptop op tafel wordt nog even gekeken naar de actuele informatie op de site www.elkeplek.nl. Wat direct opvalt is dat er bij groepsaccommodaties enorm veel informatie te vinden is over toegankelijkheid. “Je ziet dat bijvoorbeeld de leden van de Stergroep -een groep samenwerkende groepsaccommodaties- bijna allemaal werken aan toegankelijkheid.” Bij bungalowparken en campings is er nog praktisch niets te vinden. Op de mooie overzichtelijke site is nog voldoende ruimte voor toegankelijkheidsinformatie. Wilhelm: “Ik denk dat een filter op het thema ‘toegankelijkheid’ voor Elkeplek.nl een goede toevoeging kan zijn. Wellicht kunnen we daarvoor de betrouwbare content gebruiken van jullie organisatie in Brabant. Elke plek moet écht elke plek zijn, daar kunnen we samen aan gaan bouwen. Niet alleen meer locaties en evenementen op de site, maar ook meer en betere aandacht voor toegankelijkheid. Samenwerking is prima, vooral dit eerste jaar van ons bestaan. We hebben nu nog de mogelijkheid om onze site te optimaliseren.”



**“EEN FILTER OP TOEGANKELIJKHEID KAN ZEKER EEN TOEVOEGING ZIJN VOOR ONZE SITE”**

# “WIJ LEVEREN HET FUNDAMENT VOOR GELUKSMOMENTEN”

Carin van Berkel en Marlies Remmert,
resp. manager Vrije Tijd en coördinator vrijwilligers bij de ANWB

Carin van Berkel en
Marlies Remmert

# GOEDE INFORMATIE DRAAGT BIJ AAN ONBEZORGD GENIETEN

Met 4,1 miljoen leden is de Algemene Nederlandse Wielrijders Bond de grootste vereniging van Nederland. De eerste associaties zijn fietsen, auto's en pechhulp, maar de ANWB kent een veel breder pakket van activiteiten. Zoals het project ANWB Museumcheck en het platform Land van ANWB, een site met -naar eigen zeggen- de leukste uitjes van Nederland. Met aantrekkelijke voordelen voor ANWB-leden.

## Uitje zonder zorgen

Carin van Berkel is het gezicht van het Land van ANWB. Zij voert het zevenhoofdige team aan en ziet de bezoekersstroom naar anwb.nl/landvananwb fors toenemen. "De 3.500 uitjes worden steeds beter gevonden. We werken met een groot aantal vrijwilligers aan de volgende stap, het verbinden van dagjes weg aan actuele evenementen in stad en streek. De kern is een 'dag, avond of weekend weg' zonder veel zorgen. Mensen zoeken voornamelijk naar uitjes in de buurt van hun verblijf. Zelf was ik met onze grote Brabantse familie eens in Vollenhove, 22 personen van acht tot tachtig die samen iets wilden gaan ondernemen. De zoekresultaten wezen ons op de Orchideeënhoeve. Een heel leuk uitje, maar het was niet aanlokkelijk om met zoveel mensen en vier auto's meer dan een uur te gaan rijden. Dat er tegelijkertijd in deze plaats Havenfeesten waren, was niet te vinden, terwijl je dát juist wilt weten."



## Drie bouwstenen

Uitstapjes moeten volgens Van Berkel geluksmomenten opleveren. Waar deze aan moeten voldoen, onderzocht de ANWB samen met CELTH. Dit Centre of Expertise Leisure, Tourism & Hospitality is een samenwerking tussen de opleidingsinstituten NHTV, Hogeschool Zeeland (HZ) en Stenden. "Uit dit onderzoek bleek wat het fundament voor het beleven van geluksmomenten is: het 'onbezorgd' kunnen deelnemen aan uitjes en weten dat alles goed geregeld is, dat je gastvrij ontvangen wordt, dat er op je gerekend wordt en dat je er toe doet. Daarnaast wees het onderzoek op drie belangrijke bouwstenen voor geluksmomenten. Menselijke behoeften waar je op kunt inspelen. De eerste is 'samen verbonden zijn'. Dat wordt vooral in gezinsverband als heel belangrijk ervaren. Denk bijvoorbeeld aan een opa die iets vertelt over vroeger en zo samen met zijn familie de nostalgie herbeleeft. Een tweede bouwsteen is 'beleving en verwondering', mensen willen zich laten verbazen. Tenslotte is er 'vrij en ontspannen': los komen van de sleur van alledag en zonder beperkingen dingen ervaren."

## Informatie verbeteren

In die laatste bouwsteen schuilt nogal eens het probleem voor mensen met een beperking, meent Van Berkel. "Zij moeten zich goed oriënteren op mogelijkheden, anders is er onzekerheid en het risico van onverwachte obstakels. Dan valt het uitje tegen. Zonder goede informatie kan onrust of ongemak ontstaan. Je wilt weten of je ergens kunt komen, kunt parkeren en naar de WC kunt. Onrust is niet wat je wilt op een onbezorgd dagje uit, dit kan al sterk verminderen door vooraf goede informatie te bieden."
In het studiejaar 2015-2016 krijgt het onderzoek een meer kwantitatief vervolg, onder leiding van Dr. Ondrej Mitas (NHTV) die met studenten de verdieping gaat zoeken.
"Maar eerst gaan we de uitkomsten van dit eerste rapport bediscussiëren met de branche en samen bekijken wat we onze leden kunnen bieden."

## ANWB Museumcheck

Marlies Remmert heeft als coördinator van de ANWB-vrijwilligers een goed beeld van wensen van minder mobiele bezoekers. Dat is met name te danken aan het project rond toegankelijke musea, waaraan ze de afgelopen twee jaar, samen met de Museumvereniging, heeft gewerkt.
In deze ANWB Museumcheck werden 68 musea bezocht en geadviseerd door bijna 2.000 vrijwilligersduo's. De ene helft van dit duo is altijd een ervaringsdeskundige.
"Na twee jaar zijn de cijfers die we uit ons onderzoek halen

redelijk constant. De bezoekers geven de musea voor hun toegankelijkheid een 7.5 en voor de gastvrijheid zelfs een dikke 8. Omdat vooraf informeren belangrijk is, bekeken de vrijwilligers ook de sites van de musea. Dit leverde andere cijfers op. Slechts 54% van de websites geeft correcte informatie. Hier kan nog veel verbeterd worden.”

## Laat het zien

Remmert haalt het voorbeeld aan van een kasteel in het zuiden van het land. “Natuurlijk is het een enorme uitdaging voor de eigenaar om zo’n oud gebouw goed toegankelijk te maken. Deze eigenaar had er werkelijk alles aan gedaan. Er was een lift geplaatst, men stelde leenrolstoelen ter beschikking en er was een rolstoelroute gecreëerd. Waar mensen écht niet konden komen, bood een videopresentatie toch de mogelijkheid om het aanbod te zien. Geweldig! Ze waren alleen wel vergeten dit te communiceren op hun website en lopen hierdoor mogelijk bezoekers mis.”

## Waardevol inzicht

De informatie van voorzieningen ter plaatse werd beter beoordeeld. In 69% van de gevallen levert deze een ‘goed’ op. Ook Remmert vindt dat de informatievoorziening een impuls moet krijgen. “Over zaken als bereikbaarheid en parkeren, moet je je vooraf kunnen informeren. Wat ik erg interessant vond, was de hulp die ik via Zet kreeg bij het proces waarin we de vragenlijsten maakten. Het inzicht dat gastvrijheid en communicatie even zwaar moeten wegen als de fysieke toegankelijkheid, was voor ons van groot belang. Zeker gezien de waarde die wij hechten aan het onbezorgd kunnen genieten voor onze leden. Ook de sector kan er wat mee. Aan het verbeteren van gastvrijheid en informatievoorziening zijn namelijk geen enorme kosten verbonden. Dit in tegenstelling tot grote bouwkundige investeringen zoals liften.” Door de insteek om ook gastvrijheid en informatie te beoordelen konden zelfs ‘moeilijke panden’ als kastelen verblijd worden met mooie rapportcijfers en gerichte adviezen om het nog beter te doen.

## Verbeterpunten

Alle 68 musea die meededen aan de ANWB Museumcheck kregen een rapport op maat aangeboden met concrete tips en verbeterpunten. Een veel voorkomende aanbeveling: zorg voor een mobiele pinautomaat zodat iedereen zelfstandig een kaartje kan kopen. “Heel vaak zit het ook in



kleine aanpassingen, zoals het toevoegen van een rolstoel- of ‘minder mobielen’-route aan de bezoekersplattegrond. Dankzij deze rapportages zijn diverse musea en hun (toekomstige) bezoekers geholpen. In Nationaal Park de Hoge Veluwe waar het Kröller-Müller Museum meedeed aan de ANWB Museumcheck is bijvoorbeeld het aantal parkeerplaatsen voor mensen met een handicap verdubbeld.” Volgens Remmert is dit met name te danken aan de positieve insteek van het project. “Dat werkt veel beter dan klagen over het ontbreken van voorzieningen.”

Foto: ANWB Vrijwilligers

# “IEDEREEN HEEFT RECHT OP EEN LEUKE, BETAALBARE VAKANTIE”

Gerard van Keulen,
groepsaccommodatie De Putse Hoeve

Gerard Van Keulen

# DE PUTSE HOEVE LAAT ZIEN DAT TOEGANKELIJKHEID LOONT

De Putse Hoeve is een vooruitstrevende onderneming. Voorbeeldbedrijf voor duurzaam bouwen en houder van het Green Key keurmerk voor maatschappelijk verantwoord en milieuvriendelijk ondernemen (gouden niveau).
En een vijfsterren toegankelijke groepsaccommodatie.
Voor eigenaar Gerard van Keulen telt alleen het beste resultaat. Een gesprek over de successen en de zorgen van een gedreven ondernemer.

## Groeps-accommodatie

We hebben het over een groepsaccommodatie met 22 kamers, een restaurant, een recreatiezaal met bar, piano, openhaard en TV-hoek, een aparte ecologisch gebouwde vergaderzaal en buiten onder andere een eigen beachvolleybalveld en een kinderboerderij.
De Putse Hoeve is fraai gelegen, midden in de Kempen aan de rand van de bossen van Bergeijk. Een prima plek voor verenigingen, bruiloften, reünies en het jaarlijkse familiefeest. De zakelijke markt is vooral belangrijk buiten het toeristenseizoen: dan vinden meerdaagse conferenties plaats en bijvoorbeeld trainingssessies voor medezeggenschapsraden. Maar de Putse Hoeve werd vooral groot als accommodatie voor mensen met zorgvragen.



## Positief discrimineren

De Putse Hoeve heeft persoonlijke aandacht altijd hoog in het vaandel gehad. “Gastvrijheid is meer dan bediening met een glimlach. Je moet onderscheidend zijn. Ik zeg altijd: je moet discrimineren, maar dan in de goede zin. Je gasten zijn allemaal verschillend en daar moet je op inspelen. Kijk naar het individu en wat hij of zij nodig heeft. Dat geldt niet alleen voor mensen met een rolstoel. Iemand kan ook een verstandelijke beperking hebben. Zorg dan dat hij kan volgen wat je zegt. En neem de tijd als mensen wat moeite hebben om uit hun woorden te komen. Stel iemand op zijn gemak.”

## Zuster op afroep

Door de jaren heen heeft Van Keulen, samen met zijn vrouw en medevennoot Yvonne, steeds opnieuw geïnvesteerd in de toegankelijkheid van zijn bedrijf. “Het loont bijna altijd de investering in aanpassingen, dat kan ik op grond van onze ervaring onderschrijven. Zeker in het begin, als er nog weinig aangepaste voorzieningen zijn, kun je daar een behoorlijk rendement uit halen. In de jaren 80 begonnen we met wat eenvoudige aanpassingen, en dat sloeg meteen aan. Eerst was er één aangepaste badkamer, nu zijn het er twaalf. Eerst één hoog-laag bed, nu 23.” Inmiddels bestaat de helft van zijn klanten uit mensen met zorgbehoeften. Indien gewenst kunnen die beschikken over een ‘zuster op afroep’. Maar er zijn ook vloermatjes die detecteren als iemand het bed verlaat, sensoren voor mensen die dreigen te gaan dwalen (met signaalopvolging). En allerlei vormen van domotica. “Alle mogelijke aanpassingen hebben we inmiddels wel gedaan. Eén uitzondering: er is nog geen ringleiding voor gasten die niet goed kunnen horen. Ik weet het, dat is geen enorme investering. Maar dat is iets wat onze opvolger maar moet oppakken.”

## Meer dan een slaapplek

“Geld is zeker niet onze drijfveer. Iedereen, met of zonder beperkingen moet zich hier welkom voelen. Maar ook ouderen en jongeren, mensen met en zonder een kleurtje. Juist mensen met een beperking hebben recht op een leuke, betaalbare vakantie. Dat baart me trouwens wel zorgen, in het huidige klimaat van bezuinigingen. Het gaat niet alleen om de kosten, je moet ook steeds meer zelf organiseren. Er zijn veel mensen die dat gewoon niet zelf kunnen. En veel mantelzorgers komen er niet aan toe.” Daarom organiseert Van Keulen iedere week op woensdag een excursie of een uitstapje voor mensen die een week verblijven. Hij heeft ook lijsten met attracties in de buurt die goed aangepast zijn en hij bemiddelt als zijn gasten

speciaal vervoer nodig hebben. Bij een busonderneming in het dorp staan zo nodig zes aangepaste touringcars klaar. “Je hebt er niets aan als je in een goed aangepaste accommodatie zit en verder nergens heen kunt.”

## Een kwestie van uitstraling

Sommige ondernemers willen niet bekend staan als een zorglocatie. Dat zou de andere mogelijke gasten kunnen afschrikken. Die vrees is onterecht, vindt Van Keulen. “Wij hebben daar eigenlijk nooit last van gehad. Maar je moet daar wel aan werken. Ik geef de gasten altijd een rondleiding, ook langs de voorzieningen voor de zorg. Ze zijn dan altijd getroffen door de gezellige sfeer. De uitstraling kies je zelf. De hoog-laag bedden ogen als een gewoon bed, daar zie je niets bijzonders aan. Als je jezelf echt presenteert als een zorginstelling, dan blijven andere gasten weg. Maar dat is dus nergens voor nodig.”

## Onzekere tijden

“Nu zijn er genoeg organisaties die zich specialiseren in reizen voor mensen met beperkingen. Maar die hebben het moeilijk op dit moment. Dat komt ook door de veranderingen in de zorg. Bijvoorbeeld de veranderingen bij de AWBZ waardoor recreatiebudgetten zijn verdwenen. Mensen zijn onzeker, ze houden de vinger op de knip. De problemen met het uitbetalen van de PGB’s hebben daar natuurlijk ook geen goed aan gedaan. Ik ben er trouwens niet op tegen dat mensen langer zelfstandig blijven. Voor individuen kan dat goed uitpakken. Maar wie neemt de coördinerende, organiserende rol van de verzorgingsinstellingen over? Groepsaccommodaties hebben ook een meerwaarde voor gasten die anders in een isolement zitten. Je hebt toch behoefte aan contact, om nieuwe mensen te ontmoeten en je verhaal te vertellen. Daar is een groepsaccommodatie heel geschikt voor, ook voor mensen zonder specifieke zorgvragen.”

Van Keulen is nu bijna 70. “Ik doe dit werk samen met mijn vrouw altijd nog met veel plezier, maar ik heb ook niet het eeuwige leven. Dus gaan wij ons de komende tijd oriënteren op de manier waarop de bedrijfsvoering van de Putse Hoeve kan worden gecontinueerd. Gezien de moeilijke situatie bij overnamefinancieringen in het MKB zijn suggesties zeker welkom.”

Foto: De Putse Hoeve

# “DE MARKT WORDT GROTER, NU DE HULPVAARDIGHEID NOG”

Veroniek Maat,
Accessible Travel Netherlands

Veroniek Maat

# REIZEN VOOR IEDEREEN MOGELIJK MAKEN

Wat beweegt een jonge vrouw zonder handicap om een reisbureau op te zetten voor toegankelijk toerisme? We vragen het aan Veroniek Maat, oprichter van Accessible Travel in Amsterdam. Ze is weliswaar jong, maar heeft al veel van de wereld gezien. Na de NHTV in Breda werkte ze in en reisde ze door Australië. Vervolgens studeerde ze Leisure, Tourism and Environment in Wageningen en verkaste ze in 2010 naar Nieuw-Zeeland, waar ze voor het eerst in contact kwam met het toegankelijkheidsvirus.

## Toegankelijk toerisme

"In Nieuw-Zeeland werkte ik bij het Onderzoeksbureau voor Toerisme aan mijn academische stage. De mensen daar vroegen me mee te werken aan wat onderzoekjes om de WK Rugby toegankelijk te maken voor alle bezoekers. Zo kwam ik voor het eerst in aanraking met de problemen die er zijn om als toerist met een handicap te reizen. Ook merkte ik dat ze *Down Under* al veel verder zijn met toegankelijkheid dan bij ons in Nederland. Het thema was volledig nieuw voor mij. In mijn beide studies kwam het totaal niet aan de orde. Hoewel Nieuw-Zeeland een voorsprong heeft op Nederland, was ook daar het vinden van betrouwbare informatie lastig. Logeeradressen met aanpassingen waren er voor dit enorme sportevenement



ook te weinig. Uiteindelijk was er voor iedereen een accommodatie. Met hulp van de bevolking die toegankelijke kamers aanbood en door cruiseschepen in de haven van Auckland te gebruiken. In dezelfde periode was er een conferentie over toegankelijk toerisme in Nieuw-Zeeland. Het werd daar al gezien als een enorme kans voor de toeristenindustrie om financiële winst te boeken. Daar ben ik persoonlijk ook van overtuigd, maar ik werk toch vooral vanuit mijn hart. Ik wil reizen voor iedereen mogelijk maken."

## Aan de slag

Haar eerste contacten liepen naar de koepelorganisaties Recron en NBTC. Ze wilde weten hoe de stand van zaken in Nederland en meer specifiek in Amsterdam was op dit terrein. "Afgezien van hele kleine verwijzingen op hun websites kreeg ik maar weinig informatie in handen. Dat is het moment geweest waarop ik zelf aan de slag ben gegaan. Ik heb me aangemeld bij ENAT en ben in dit European Network Accessible Tourism actief geworden. Dat bleek een goede basis voor mijn huidige werk." Eind 2010 werd Accessible Travel Netherlands ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Maat weet in korte tijd een waardevol netwerk op te bouwen. Veel buitenlandse reisagenten, vooral uit Amerika en Engeland, tonen zich verheugd dat ze de tot dat moment ontbrekende hulp kan bieden. "Zij hebben allen een wensenlijstje waarmee ik aan de slag kan. Alle groepen willen de Nederlandse topattracties zien, een comfortabel hotel hebben, goed vervoerd worden en vooral een gids aangereikt krijgen."

## Toenemende vraag

Het kost haar veel kruim om alle wensen te vervullen. Hoewel ze de inkomende toeristen veel meer wil laten zien dan de hoofdstad, is Amsterdam vooralsnog leidend voor de groepen Amerikanen en Britten. "Ik ben veel tijd kwijt om alle zaken te checken op toegankelijkheid. Ik ga nog overal zelf naar toe. Om de rolstoeltoegankelijkheid in kaart te brengen, maar ik speel ook in op de toenemende vraag uit het buitenland van visueel en auditief gehandicapte toeristen." De groepen die via reisorganisaties komen bestaan vooral uit ouderen, de individuele aanvrager is voornamelijk jong. Ook hier is volgens Maat een duidelijke groei waarneembaar. Dat biedt perspectief, waar ze gericht op wil inspelen. "Samen met Buitengewoon Reizen en wellicht ook andere organisaties zoals Zet. Vooruitlopend hierop ben ik al actiever bezig met promotie naar Groot-Brittannië, de USA, maar ook dichter bij

huis naar Nederland en Vlaanderen. In 2016 ga ik een marktverkenning doen binnen de Duitstalige landen met behulp van een subsidie die daarvoor beschikbaar is. Kortom, een opzet om op termijn hét reisbureau voor aangepaste vakanties in Nederland en Vlaanderen te worden!”

## Buikpijn van bejegening

De sky lijkt the limit voor deze jonge ondernemer. Toch zijn er wel wat zaken die haar ongerust maken. “De samenwerking met andere, reguliere reisorganisaties blijft lastig. Dat is een heel gesloten wereldje. Ze zetten vraagtekens bij de aantallen toeristen met een beperking en zien deze groep vaak niet als een serieuze klantengroep. Bij de boekingen tref je heel weinig informatie aan over aanpassingen. Dat heeft ook te maken met macht van boekingssites zoals Booking.com. Daar staat tegenover: als zij het laten liggen, komen er kansen voor anderen.” Waar ze echt buikpijn van krijgt, is een deel van de feedback na het bezoek van buitenlandse groepen. Deze zijn altijd positief over de gids, de accommodaties en het aangepast vervoer. Maar de behulpzaamheid van de Nederlander scoort erg laag. “Mensen uit Amerika verwachten in Nederland betere toegankelijkheid. Als dit dan wat tegenvalt wordt het negatieve gevoel nog eens versterkt door een gebrek aan klantvriendelijkheid. Misschien vooral een Amsterdams probleem, maar de frustraties na gemiste taxiritten en slechte bejegening doen Nederland geen goed. Eigenlijk zouden we die mensen een training bejegening moeten aanreiken.”



**“SLECHTE BEJEGENING DOET NEDERLAND GEEN GOED”**

# SIGNALEN UIT DE BRABANTSE PRAKTIJK

ONDERNEMERS

Peter van Beek
(Biesbosch Museum)

## “KLACHTEN DIE WE EERST KREGEN, HOREN WE NU NIET MEER”

Het Biesbosch Museum in Werkendam is sinds de laatste verbouwing op alle fronten goed toegankelijk. Dat was een hele uitdaging, gezien de bijzondere aard van het ontwerp, waarin natuurbeleving centraal staat. Het werd een advies op maat, met speciale aandacht voor veiligheid en beheersbaarheid. “In overleg met de architect heeft Zet gezocht naar oplossingen die passen bij de aard en uitstraling van het concept”, meldt directeur Peter van Beek: “We kregen een rapport met aanbevelingen en daar hebben we het nodige van uitgevoerd. In de oude situatie waren de vitrines slecht zichtbaar vanuit de rolstoel, de verlichting kon beter en we hebben de belettering aangepast.
Het effect merk je vooral indirect: klachten die we eerst wel kregen, horen we nu niet meer.”

Vanessa van Loij
(De Steengroeve, Chaam)

## “WE MERKTEN METEEN DAT ER MEER MENSEN KWAMEN”

De Steengroeve in Chaam heeft haar pannenkoekenhuis ontsloten voor mensen met een beperking. Voor Vanessa van Loij een bewuste investering: “Als iemand uit het gezin niet mee kan doen, dan komt het hele gezin niet. Nu wel. En het praat zich rond. We merkten na de eerste maand al dat er meer mensen kwamen. Zo heeft bijvoorbeeld een gymclub voor senioren ons ontdekt. Die komen nu ieder jaar terug om het seizoen af te sluiten met een gezamenlijk etentje. En zo hebben we nog veel meer voorbeelden.” Zet bracht de mogelijke verbeterpunten in kaart. “Zo’n adviseur wijst je toch op dingen die je zelf niet bedenkt. Daar hebben we ook actie op ondernomen. Onze midgetgolfbaan was bijvoorbeeld niet over de hele lengte bestraat. En met een rollator kun je nu eenmaal niet door de houtsnippers van hole naar hole. Dat hebben we dus verbeterd. Ook hebben we bankjes geplaatst langs de baan en krijgen we binnenkort een derde invalidentoilet.” Van Loij denkt dat ook die investering zich wel weer terugbetaalt: “Er moet ook verdiend worden.”
De Steengroeve werkt samen met verschillende partijen in de keten. Ze versterken elkaars aanbod en verdienen samen een goed belegde boterham met toegankelijk toerisme.

# SIGNALEN UIT DE BRABANTSE PRAKTIJK

ONDERNEMERS

Josèt Vermeer
(Boshoeve Sprankenhof, Udenhout)

## “GEWOON DOEN IS VAAK HET BESTE”

Josèt Vermeer runt samen met haar partner Boshoeve Sprankenhof in Udenhout. Een toegankelijk biologisch bedrijf met pluktuin, boerenkeuken en de meest uiteenlopende bezoekersactiviteiten. Zet organiseerde er een van de eerste trainingen Welkome Gasten, in het kader van het project ‘Groene Woud, natuurlijk toegankelijk’. Daarmee was Vermeer één van de Brabantse voorlopers als het gaat om sociale toegankelijkheid. Voor haar is het een logisch verlengstuk van de bedrijfsfilosofie: ‘verantwoord omgaan met je omgeving’.
“De training bevestigde mij dat ik door niets ‘aparts’ te doen, eigenlijk de juiste keuzes maak. Als gastvrouw voor iedereen geniet ik wél extra als mensen met een beperking gewoon deelnemen aan de activiteiten in onze tuin.”

Ad van de Wal
(Hotel de Moriaan, Oirschot)

## “HET GROOTSTE PLEZIER ZIT VAAK IN DE KLEINE DINGEN”

‘Een vakantie zonder zorgen in De Brabantse Kempen’ is een school-voorbeeld van ketengerichte aanpak. Zet werkt voor het project samen met een zorgverlener en 14 ondernemers in de recreatieve sector, verenigd in ‘Kempen Goed’. Naast verblijfsaccommodaties doet bijvoorbeeld ook Fietsverhuur Brabant mee, een bedrijf dat speciale fietsen verhuurt voor mensen met een beperking. “Lekker een paar dagen er tussenuit en leuke dingen doen in de omgeving. Maar wel met de gewenste thuiszorg, aangepaste maaltijden en de hulpmiddelen die je nodig hebt voor een zorgeloze vakantie. Dat is het idee”, vertelt Ad van de Wal van Hotel de Moriaan in Oirschot. “De gewenste zorg regelen de klanten zelf met Joris Zorg. Een kwestie van privacy. En er komen geen extra kosten bij, omdat de zorg die ze thuis krijgen tijdens hun verblijf wordt stopgezet.” Ter voorbereiding nam hij deel aan de training Welkome Gasten, die Zet verzorgde voor de deelnemers aan het project. “Ik heb vooral geleerd dat hele kleine dingen meestal het grootste plezier opleveren. Dat kan een beugel in het bad zijn, maar ook een grapje op het juiste moment. Mensen met een handicap zijn gasten als ieder ander.”

# CONCLUSIES

De belangrijkste aandachtspunten uit het Europees onderzoek naar toegankelijk toerisme zijn in dit boek aan de orde gekomen. In de interviews hebben we politici, ondernemers, maatschappelijke organisaties en ervaringsdeskundigen aan het woord gelaten over toegankelijkheid en vrijetijd. Tijd om conclusies te trekken en te bekijken op welke punten we met name actie kunnen ondernemen.

## Aanbevelingen

Een aantal sterk overeenkomende factoren blijkt van directe invloed te zijn op het succesvol organiseren en aanbieden van toegankelijke vrijetijdsbesteding. Globaal gezien komen de volgende succesfactoren in een of andere vorm terug:

- Bijna alle landen die hoog scoren op gebied van toegankelijk toerisme kunnen terugvallen op een wettelijk kader. Al dan niet gestoeld op het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking. Dergelijke wetgeving verankert de rechten van mensen met een beperking om te kunnen deelnemen aan de samenleving. De wettelijke eis dat nieuwe voorzieningen toegankelijk zijn, speelt een belangrijke rol.

- Een sterke landelijke organisatie die toegankelijk toerisme promoot onder ondernemers. Dit kan een overheidsorganisatie zijn zoals in Groot Brittannië of een non-profit organisatie die de belangen van toegankelijke toerisme behartigt (Italië). Deze organisatie is onder andere verantwoordelijk voor het bewustwordingsproces richting ondernemers, voor het verspreiden van kennis over toegankelijkheids-aanpassingen en voor het ontsluiten en vindbaar maken van de ondernemers voor mensen met een beperking.

- Het organiseren van internationale (gehandicapten)sportevenementen. In een aantal gevallen zijn de Olympische zomer- en winterspelen een enorme stimulans gebleken om toegankelijk toerisme goed op de kaart te zetten. Beide evenementen zijn direct gekoppeld aan de Paralympische spelen. Door de enorme instroom van toeristen en doordat de ogen van de wereld gericht zijn op beide evenementen, worden aanpassingen aan de hele toegankelijkheidsketen in snel tempo doorgevoerd.

- Om succesvol in te spelen op de vraag naar toegankelijk toerisme is het raadzaam de hele keten aan te passen rondom het vervoer, verblijf en vermaak van gasten met een beperking. Om zo samen in een aantrekkelijk en gevarieerd aanbod te voorzien.

- Toegankelijkheidsaanpassingen maken je doelgroep groter. Ze komen niet alleen ten goede van mensen met een beperking. Denk aan de kapitaalkrachtige groep 55-plussers die de komende jaren flink blijft groeien, maar bijvoorbeeld ook aan ouders met kinderen. Allen profiteren van toegankelijkheidsaanpassingen.



- Kwalitatieve toegankelijkheids-informatie is een van de centrale succesfactoren voor het binnenhalen van klanten met een mobiliteitsbeperking. Het is belangrijk dat het aanbod goed vindbaar is op een centrale website en via een app.

- Op het gebied van gastvrijheid en bejegening is gemakkelijk winst te behalen. Het vraagt van ondernemers maar een kleine investering om hun handelingsverlegenheid te overwinnen. Bovendien lijkt een goede bejegening fysieke drempels te verlagen.

- Het onderwijs vormt een belangrijke sleutel. Daar kunnen we bewustwording creëren voor het belang van een goede toegankelijkheid. In elk geval tijdens opleidingen bouwkunde en in de toeristische sector, liefst al vanaf het basisonderwijs. Hoe jonger je ermee begint, hoe vanzelfsprekender het wordt.

Weet dat Zet vanuit haar expertise en ervaring een rol kan spelen in het doorvoeren van de meeste aanbevelingen. Soms uitvoerend. Soms faciliterend. Altijd verbindend. De cijfers en conclusies in deze uitgave bevestigen dat wij en onze partners met het thema toegankelijkheid op het juiste spoor zitten. We hebben samen nog een lange weg te gaan. Als we onze krachten bundelen komt onze bestemming snel in zicht: een land waarin ook mensen met een beperking zich welkom voelen en waarin vrijetijdsvoorzieningen voor iedereen goed toegankelijk zijn.

### GESIGNALEERDE KNELPUNTEN

- Geen centrale (overheids)regie
- Geen wettelijke kaders die de bouw van toegankelijke faciliteiten stimuleren
- Een grote mate van versnipperde initiatieven die vaak geen navolging krijgen
- Ondernemers weten vaak niet wat van hen verwacht wordt op het gebied van toegankelijkheidsaanpassingen
- Geen landelijke website waarop toegankelijke locaties ontsloten worden voor de doelgroep
- Onvoldoende bekendheid met (de wensen van) de doelgroep
- Nauwe focus op toegankelijkheidsaanpassingen voor mensen met een beperking, in plaats van de focus op de bredere doelgroep die profiteert van de toegankelijkheidsaanpassingen

# *Gewoonweg goed geïnformeerd op pad*

Alles over de toegankelijkheid van recreatieve voorzieningen in Brabant vind je online op gewoonweg.nl, de verbeterde opvolger van toegankelijkbrabant.nl. Je kunt vooraf je mogelijkheden in kaart brengen of onderweg even checken waar je welkom bent, met je tablet of smartphone. Zodat je er mét je beperking gewoonweg op uit kunt.

Vermelding van bedrijfsgegevens op Gewoonweg.nl is gratis. Waar nodig kan Zet een toegankelijkheidscheck uitvoeren, medewerkers trainen in bejegening en adviseren over mogelijke aanpassingen. Voor meer informatie: info@gewoonweg.nl, 013 5441440 en www.gewoonweg.nl

**Gewoonweg.nl**

gedreven door Zet

*Weet waar je welkom bent met een beperking*

## Toegankelijkheid aan Zet

Zet is al jaren actief in het inventariseren en verbeteren van fysieke en sociale toegankelijkheid en het verstrekken van informatie hierover. We voeren toegankelijkheidschecks uit, adviseren organisaties over mogelijke aanpassingen en verzorgen trainingen in het omgaan met mensen met een beperking (Gastvrij Vervoer en Welkome Gasten). Daarnaast stimuleren we bewustwording en het delen van kennis en beheren wij gewoonweg.nl, een website met betrouwbare toegankelijkheidsinformatie voor iedereen die eropuit wil in Brabant.

Voor sociale ondernemers die brood zien in toegankelijk toerisme, hebben we in samenwerking met Tilburg University 'OmZetXL' ontwikkeld: een inventarisatie van mogelijke verbeterpunten met een rekenmodel dat op basis van de vereiste investeringen een reële inschatting oplevert van te verwachten rendement en terugverdientijd. Compleet met heldere rapportage en plan van aanpak.

Heeft u vragen, ideeën of behoefte aan advies
en ondersteuning?
Neem contact op met Zet: info@wijzijnzet.nl, 013 5441440.

www.wijzijnzet.nl

Colofon

Deze uitgave is samengesteld in het kader van de door Zet georganiseerde conferentie over toegankelijke vrijetijdsbesteding van 8 oktober 2015.
Met dank aan alle geïnterviewden.

De teksten in deze uitgave mogen worden ingezet om een inclusieve samenleving dichterbij te brengen. Bronvermelding wordt op prijs gesteld.

Redactie: Francis Meulendijks, Frank Kemper, Levi Meulensteen, Wouter Schelvis
Coördinatie: Nathalie Brand
Correctie: Ilse Bakx

Eindredactie: Buuts Communicatie
Vormgeving: Ten Bosch
Fotografie: Tessa Spaaij, tenzij anders vermeld
Drukwerk: Drukkerij Groels
Papier: Revive 100 recycled, FSC
© Zet, oktober 2015.

Zet is de verbindende schakel naar een vitale, leefbare en inclusieve samenleving. Wij adviseren, implementeren en faciliteren.

Onze activiteiten worden mede mogelijk gemaakt door subsidie van de provincie Noord-Brabant.

Provincie Noord-Brabant

Francis Meulendijks

Programmaleider Participatie en Toegankelijkheid. Adviseert, inspireert en stimuleert gemeenten, ondernemers, maatschappelijke organisaties en burgers om te komen tot een inclusieve samenleving, waarbij toegankelijkheid een belangrijke randvoorwaarde is.

Frank Kemper

Onderzoeker en adviseur. Organiseert inspiratiesessies voor een inclusieve samenleving, begeleidt samenwerking rond kwetsbare bewoners, ondersteunt burgerinitiatieven en provinciale netwerken van uitkeringsgerechtigden en van mantelzorgers in de GGZ.

Levi Meulensteen

Brengt mensen samen om vernieuwende projecten te ontwikkelen die bijdragen aan een toegankelijke maatschappij. Adviseert over toegankelijk toeristisch ondernemen en de meerwaarde die dat biedt voor ondernemers én mensen met een beperking.

Wouter Schelvis

Adviseur toegankelijkheid en netwerker. Al meer dan 25 jaar actief als adviseur en trainer binnen de thema's toegankelijke vrijetijdsbesteding, mobiliteit en gehandicaptensport.

schakel naar
sociaal resultaat