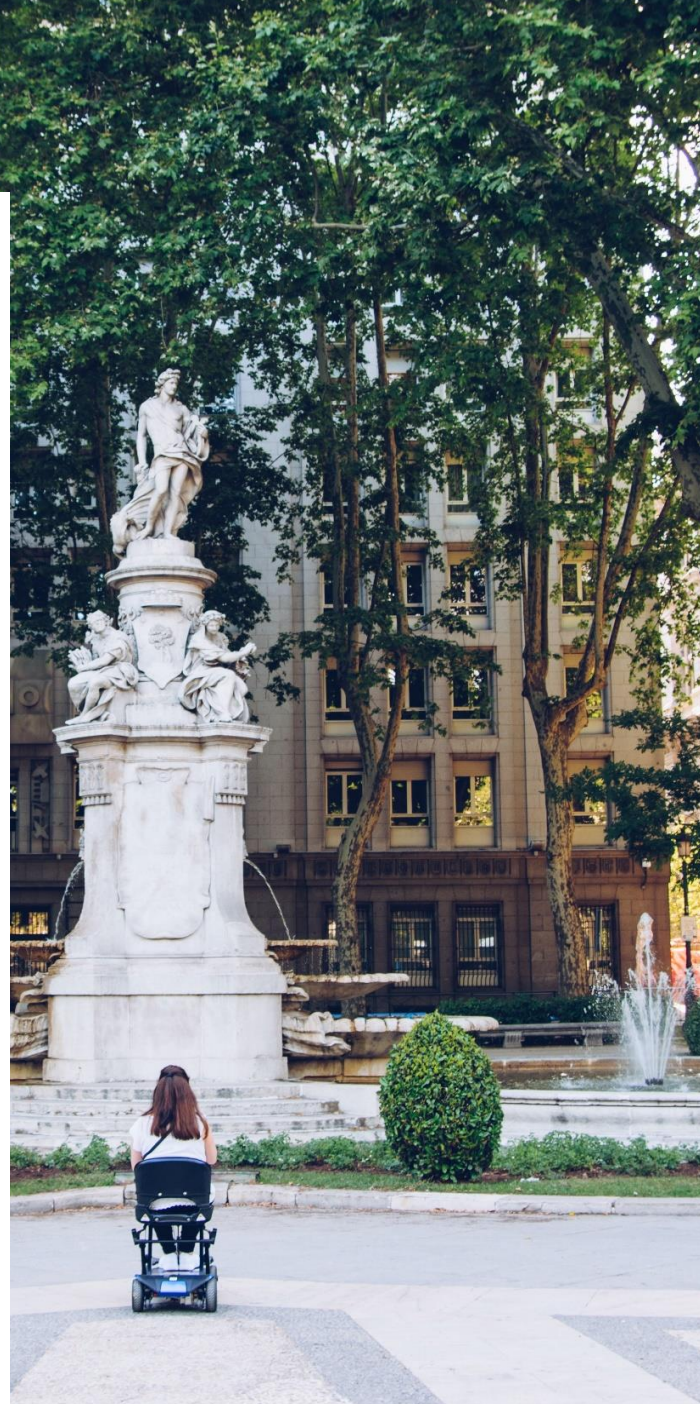


# Toegankelijk toerisme

Op weg naar een 'inclusieve'  
reisindustrie



2019

---

# Colofon en inhoud

Inleiding.....	3
‘Setting the scene’ .....	4
Wat weten we van de doelgroep? .....	9
Voor de reis .....	11
Tijdens de reis.....	15
Reis.....	16
Verblijf.....	19
Activiteiten.....	21
De toekomst .....	24

**Opdrachtgevers: ANVR, Reiswerk, NBAV en CELTH**

**Auteurs: V.R. van der Duim (WUR), B. Smit (BUAS), M. Ormond (WUR), B. Papp (Stenden/ETFI) en J. Fricke (BUAS) , m.m.v. P. Schmitz (WUR) en J. van Heiningen (WUR)**

---

# Inleiding

Nederland kent naar schatting 2,5 miljoen mensen met een beperking. Het is van groot maatschappelijk belang dat de reisindustrie zich nog meer gelegen laat liggen aan deze – ook door vergrijzing – gestaag groeiende groep mensen. Bovendien dienen reisorganisatoren zich te houden aan de (internationale) regelgeving ten aanzien van de rechten van reizigers met een beperking. En verder biedt deze groep ook veel kansen voor ondernemers in de toeristische sector.

Aan de hand van de ‘customer journey’ beschrijven we in dit rapport welke barrières mensen met een beperking ervaren voor, tijdens en na de reis en hoe de reisindustrie hierop kan inspelen.

In dit rapport vatten we de belangrijkste bevindingen samen van vijf onderzoeksrapporten en ons literatuuronderzoek.

1 & 2) Ervaren barrières: tussen 5 april 2019 en 12 juni 2019 hebben we een enquête afgenomen onder mensen met een beperking of hun hulpverleners. We ontvingen in totaal 1351 vragenlijsten terug. Een kort vervolgonderzoek in juni 2019 (99 reacties), was gericht op specifieke belemmeringen en het belang van toegankelijkheid en specifieke diensten bij het kiezen van een vakantie.

3) ‘Customer journey’ : we hebben kwalitatieve informatie verzameld over verschillende fases van

de ‘customer journey’ van personen met verschillende beperkingen. Wij hebben daarbij zo genoemde ‘critical incidents’ in kaart gebracht.

4) Ervaringen van reizigers en aanbieders: twee groepen studenten die de BSc Tourism van Breda University of Applied Sciences (BUAS) en Wageningen Universiteit volgen hebben eveneens interviews afgenomen bij mensen met een beperking, maar ook een aantal producenten ondervraagd.

5) Toekomstscenario’s: studenten van de MA/MSc International Leisure, Tourism and Events Management van NHL Stenden University of Applied Sciences in Leeuwarden hebben onder leiding van scenario-planners van de European Tourism Futures Institute (ETFI) gewerkt aan de ontwikkeling van toekomstscenario’s. Hun belangrijkste resultaten zijn opgenomen in het laatste deel van dit rapport.

Dit rapport heeft als doel de reisindustrie te informeren over de problemen die mensen met een beperking tegenkomen als ze op vakantie willen en de wijze waarop de reisindustrie zou kunnen werken aan een inclusiever aanbod. In het volgende hoofdstuk, ‘Setting the Scene’ vatten we onze belangrijkste conclusies en aanbevelingen samen.

# ‘Setting the scene’

Volgens het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) hebben in Nederland ongeveer anderhalf miljoen mensen te maken met een matige of ernstige motorische beperking, bijna 1 miljoen mensen met matige of ernstige zichtproblemen en een half miljoen met matige of ernstige gehoorproblemen<sup>1</sup>. Daarnaast zijn er mensen met een verstandelijke of psycho-sociale beperking. Schattingen hierover lopen sterk uiteen.

Het is van groot maatschappelijk belang dat de reisindustrie zich nog meer gelegen laat liggen aan deze steeds groeiende groep mensen.

**De wet Gelijke Behandeling (2017) bepaalt dat bedrijven mensen met en zonder beperking niet verschillend mogen behandelen. De Europese Toegankelijkheidsakte (2018) verplicht ook reisorganisaties in 2024 hun websites toegankelijk te maken voor mensen met een beperking.**

Aan de hand van de ‘customer journey’ beschrijven we in dit rapport welke barrières mensen met een beperking ervaren voor, tijdens en na de reis en hoe de reisindustrie hier op zal moeten inspelen.

Volgens het EP TRAN-rapport (2018), wordt de vraag van toeristen met een beperking en ouderen in de EU28 geschat op 780 miljoen reizen, wat overeenkomt met een omzet van 400 miljard euro per jaar met een marktgroei van 1% per jaar. Dit terwijl slechts 9% van de toeristische diensten van de EU28 aan alle toegankelijkheidseisen voldoet. Deze kloof tussen vraag en aanbod leidt tot jaarlijks verlies van 142 miljard euro per jaar op Europese schaal. Bovendien reizen mensen met een beperking met andere mensen, waardoor er sprake is van een multiplier effect.

## Wat is er aan de hand?

Uit onze onderzoeken en de geraadpleegde literatuur komen duidelijk 6 thema’s naar voren waar de reisindustrie rekening mee moet houden. Enkele citaten uit onze interviews met reizigers met een beperking illustreren onze resultaten.

### 1. Heterogeniteit van reizigers

Het is een misvatting dat de behoeften van alle mensen met een beperking hetzelfde zijn. Niet elke beperking is een mobiliteitsbeperking, vaak is een handicap zelfs niet zichtbaar. Bovendien is er niet alleen een verschil in beperking, maar ook in de mate van die beperking en de benodigde hulp (-middelen) om te kunnen reizen.



<sup>1</sup> Zie hiervoor Sociaal en Cultureel Planbureau, Factsheet Mensen met lichamelijke of verstandelijke beperkingen.

Reizigers met een beperking zijn dan ook geen "segment" zoals de backpackers of luxe reizigers. Mensen met een beperking kunnen deel uitmaken van elk segment. Daarom is het – ook vanuit zakelijk oogpunt – verstandig om alle faciliteiten voor alle klanten toegankelijk te maken.

*Het ideale hotel voor ons zou er een zijn waar onze zoon gewoon kan gaan waar hij heen wil. Met elektrische deuren en sensoren kan veel zo veel gemakkelijker voor hem en voor ons worden gemaakt. Het zou zo fijn zijn als hij kon gaan waar hij maar wil, wanneer hij maar wil, zonder mensen te vragen om deuren te openen.*

Het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een beperking hanteert de volgende definitie: personen met een beperking omvatten personen met langdurige fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperkingen die in combinatie met andere barrières beperkt worden in hun volledige en effectieve deelname aan de samenleving op een gelijke basis met anderen. Het is een zeer heterogene groep. De VN maakt daarom onderscheid tussen 1) mobiliteitsbeperkingen, 2) zichtstoornissen (blindheid of slechthoortendheid), 3) gehoorbeschadiging, 4) cognitieve beperkingen (zoals bijvoorbeeld door leerstoornissen, hersenletsel of dementie) en 5) verborgen beperkingen (zoals bijvoorbeeld psychiatrische handicaps, traumatisch hersenletsel, epilepsie, hiv / aids, diabetes, chronisch vermoeidheidssyndroom, cystische fibrose, enz.)

## 2. Noodzaak van een andere houding

*Ik zie mezelf niet als een gehandicapte, ik zie mezelf als een persoon met een handicap.*

Toegankelijkheid heeft niet alleen betrekking op de fysieke omgeving. Uit de literatuur en ons onderzoek blijkt duidelijk dat ook de houding ten opzichte van mensen met een beperking moet veranderen. Het benaderen van mensen met een beperking als een 'gehandicapte' geeft reizigers het

gevoel dat ze 'niet normaal' zijn en daarom niet welkom.

## 3. Ontoegankelijke toegankelijkheidsinformatie

Informatie is vaak onvindbaar, verouderd, onnauwkeurig of onvoldoende. En gebrekkige informatie is niet alleen een probleem voordat mensen reis gaan. Ook tijdens de reis is goede informatie essentieel. Volgens de Europese Commissie (2013) is er niet alleen sprake van een gebrek aan (nauwkeurige) informatie, maar is er ook veel mis met de wijze waarop de informatie wordt aangeboden.

*Ze zeiden 'de lift is toegankelijk', maar ik heb alsnog even gevraagd hoe breed hij nou is. Want sommigen denken ook dat ik met een rolstoel van 40 cm kom, dus ik heb gevraagd of ze die wilden opmeten; dat ik het zeker weet. Op Google Maps kijk ik ook altijd naar 'street view', en dan kan ik ook zien of de drempel aan de voorkant hoog is of niet.*

## 4. Kosten

Mensen met een beperking merken vaak dat toegankelijke vakanties duurder zijn dan 'gewone' vakanties. Afhankelijk van de benodigde hulp is er regelmatig sprake van meerkosten, bijvoorbeeld omdat ook vrijwilligers of verzorgers moeten worden betaald.

*Begeleide reizen zijn vaak een stuk duurder dan reguliere reizen, terwijl veel mensen met een beperking moeten rondkomen van een uitkering.*

## 5. Gespecialiseerde reis of niet?

Veel respondenten maken onderscheid tussen georganiseerde (groeps-)reizen, waarbij een

gespecialiseerde organisatie betrokken is, en 'normale' reizen. Meerdere geïnterviewden wijzen erop dat ze niet altijd met een groepsreis mee willen, simpelweg omdat ze een vakantie willen met hun vrienden, familie of partner, in een 'normale' omgeving. Anderen stellen het gezelschap en de specifieke voorzieningen en hulp bij een gespecialiseerde reis zeer op prijs. Soms zijn die ook noodzakelijk om überhaupt op reis te kunnen.

*In onze situatie wil ik niet worden uitgesloten van het bezoeken van plaatsen alleen vanwege de beperkingen van mijn vrouw. Ik begrijp dat het voor sommige mensen een troost kan zijn om omringd te zijn door mensen in dezelfde situatie. Maar voor ons is dit niet het geval. We hebben een kind dat op vakantie wil gaan met andere kinderen. Helaas is er weinig aanbod van perfect aangepaste accommodaties in reguliere vakantieparken.*

## 6. Extra stress en moeite

Zowel mensen met een beperking als hun verzorgers kunnen veel stress ervaren, vooral bij zelf georganiseerde vakanties of pakketreizen geboekt bij niet-gespecialiseerde touroperators. Het kost hen vaak veel extra moeite om de juiste informatie te vinden.

*Vanaf het moment dat ik de deur op slot doe tot het moment dat ik in mijn hotelkamer-bed lig, ben ik altijd op mijn hoede.*

Mensen met een beperking moeten vaak extra inspanningen leveren bij het boeken en organiseren van hun vakantie door ontbrekende informatie, extra papierwerk en het steeds

opnieuw moeten uitzoeken of het vervoersmiddel en de accommodatie wel aangepast zijn.

## Wat betekent dit voor de sector?

Uit ons onderzoek blijkt dat gespecialiseerde reisorganisaties over het algemeen goed tegemoet komen aan de wensen van mensen met een beperking. Zij geven betrouwbare informatie en reis en verblijf zijn goed afgestemd op de specifieke beperkingen. Maar niet iedereen wil of kan op reis met een gespecialiseerde (groeps-)reis. Veel (potentiele) reizigers willen graag op reis met anderen (zoals familieleden of vrienden). Op basis van ons onderzoek doen we daarom de volgende aanbevelingen:

### 1. zorg voor vindbare, volledige, betrouwbare en bruikbare informatie

*Het zou heel mooi zijn als informatie duidelijker was. Bedrijven en touroperators moeten eerlijk zijn, zodat mensen niet teleurgesteld zijn of zich misleid voelen.*

Volgens de Wet op de Reisovereenkomst (2018) moeten reisorganisaties duidelijk aangeven of een reis geschikt is voor mensen met een beperking. Betrouwbare, vindbare, en volledige informatie is daarom cruciaal, zowel vóór als tijdens de reis. Nauwkeurige, duidelijke en beknopte reis- en bestemmingsinformatie moet in bruikbare en begrijpelijke vormen toegankelijk zijn voor alle gebruikers, ongeacht hun specifieke beperking. Wees duidelijk over eventuele meerkosten en verkoop ook 'nee' als het aanbod niet toegankelijk is. Gedetailleerde foto's en video's zijn vooral handig voor mensen met mobiliteits- en cognitieve beperkingen, terwijl online tekstbeschrijvingen van visueel materiaal nuttig zijn voor mensen met visuele beperkingen.

## 2. zorg voor naleving EU-verdragen

Sinds het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een beperking (CRPD) in 2006 zijn verschillende EU-richtlijnen opgesteld om de rechten van reizigers met een beperking te beschermen. Brancheorganisaties als de ANVR, de NBAV, maar bijvoorbeeld ook Koninklijke Horeca Nederland, bevinden zich in een sleutelpositie om hun leden te informeren, te controleren of de regels worden nageleefd en er op toe te zien dat de mazen in de wetgeving worden gedicht. Informatie over EU-richtlijnen, maar ook informatie over hoe toegankelijkheid te verbeteren, moet beschikbaar komen voor alle bij toerisme betrokken organisaties. De ontwikkeling van een (gezamenlijke) website gericht op ondernemers ligt daarbij voor de hand. Ook een website voor consumenten is gewenst.

## 3. zorg voor goede training en educatie

*Ik geloof dat de onwetendheid groot is. Reisorganisaties hebben gewoon te weinig kennis over hoe ze de dingen op de juiste manier kunnen doen.*

De sector moet huidige en toekomstige werknemers op alle niveaus trainen en opleiden, van eerstelijns personeel tot hoger management, over hoe kan worden ingespeeld op de verschillende behoeften en zorgen van toeristen met een beperking.

## 4. neem ketenverantwoordelijkheid

Alhoewel in de eerste plaats elke schakel in de keten (verantwoordelijk voor transport, verblijf of activiteiten op de plaats van bestemming) zelf verantwoordelijk is voor het toegankelijker maken van reizen voor mensen met een beperking, is er voor reisorganisaties ook sprake van ketenverantwoordelijkheid. In de eerste plaats moeten ze er voor zorgen dat hun eigen diensten

(zowel on- als offline) afgestemd zijn op mensen met een beperking. Maar ze zijn ook verantwoordelijk voor het naleven van de regels die gelden voor de andere spelers in de keten. Bovendien kunnen ze samen met DMC's en DMO's pleiten voor verbetering van voorzieningen en nationale of lokale overheden ondersteunen bij het inclusief maken van bestemmingen.

## 5. benoem een toegankelijkheidscoördinator naar analogie van de duurzaamheidscoördinator

Hoewel er grote stappen worden gezet om bestemmingen toegankelijker te maken, verschilt de wetgeving per landen en zijn er grote verschillen tussen de aanbieders. Er circuleert veel verkeerde of onvolledige informatie en er is vaak weinig tot geen coördinatie tussen verschillende aanbieders. Alle reisorganisaties zouden daarom – naar analogie van de duurzaamheidscoördinator – een toegankelijkheidscoördinator moeten hebben die er voor zorgt dat hun klanten goede en betrouwbare informatie krijgen. Ook kan deze coördinator er op toezien dat geboden diensten aan de wensen van mensen met een beperking voldoen. Hij/zij zorgt voor de coördinatie met de andere aanbieders en tussenpersonen in de keten om er voor te zorgen dat klanten een comfortabele en plezierige vakantie hebben.

## 6. Zorg voor een inclusieve sector

Veel respondenten hebben aangegeven dat toegankelijke accommodaties en activiteiten altijd vol zitten. De vraag lijkt aanzienlijk groter te zijn dan het aanbod, met name als het gaat om korte vakanties en weekendjes weg binnen enkele uren van huis. Sommige respondenten zeggen meer dan een jaar van te voren te boeken omdat er anders geen beschikbare accommodatie meer te vinden is. In plaats van meer specifieke accommodaties of activiteiten te ontwikkelen, is

---

het noodzakelijk de hele sector inclusief te maken. Er zijn bijvoorbeeld nu al hotelketens die hun gehele aanbod toegankelijk hebben gemaakt in plaats van enkele kamers.

## Tot slot

Vrije tijd en reizen dragen bij aan het welzijn en de sociale integratie. Dat geldt voor alle reizigers, maar vooral ook voor reizigers met een beperking. Talrijke studies hebben aangetoond dat vrije tijd en toerisme heel belangrijk zijn voor mensen met een beperking. Het even los zijn van dagelijkse routines en het contact met nieuwe mensen geeft hen meer zelfvertrouwen en zelfbewustzijn. Door het reizen kunnen ze beter omgaan met onverwachte situaties. Zoals we in ons onderzoek hebben gezien, kunnen mensen met een beperking echter geconfronteerd worden met een aantal belangrijke fysieke, sociale en informatieve barrières. Deze barrières kunnen niet alleen mensen met een beperking ontmoedigen, maar ook de familieleden en vrienden die hen ondersteunen. Een inclusieve reissector verhoogt de kwaliteit van leven voor mensen met een beperking, maar ook die van hun geliefden en zorgverleners.

## Waar kan ik meer informatie vinden?

Dit rapport is natuurlijk niet de enige informatiebron. In de afgelopen jaren is zowel in Europa als Nederland steeds meer aandacht voor het reizen van mensen met een beperking. We hebben hier dankbaar gebruik van gemaakt. Wie

meer wil weten doet er goed aan onder andere de volgende bronnen en websites te raadplegen:

- Sector rapport 2017:  
[https://www.wur.nl/upload\\_mm/9/8/0/f780fd20-2946-44f1-9a33-ff1a5e2374ef\\_Accessible%20Tourism%20in%20the%20Netherlands\\_Sector%20Analysis%20Report%20%20June%202018.pdf](https://www.wur.nl/upload_mm/9/8/0/f780fd20-2946-44f1-9a33-ff1a5e2374ef_Accessible%20Tourism%20in%20the%20Netherlands_Sector%20Analysis%20Report%20%20June%202018.pdf)
- EP-TRAN rapport:  
[http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/617465/IPOL\\_STU\(2018\)617465\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/617465/IPOL_STU(2018)617465_EN.pdf)
- ZET rapport:  
[https://issuu.com/wijzijnzet/docs/zet\\_trendboek\\_all\\_inclusive](https://issuu.com/wijzijnzet/docs/zet_trendboek_all_inclusive)
- UNWTO rapport :  
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/doc/pdf/moduleieng13022017.pdf>
- Verdrag van de Verenigde Naties:  
<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-2.html>
- [www.natuurzonderdrempels.nl](http://www.natuurzonderdrempels.nl)
- MKB Toegankelijk:  
<https://www.mkbtoegankelijk.nl/gastvrijheid/tips-voor-retail/>
- <https://www.ontario.ca/page/how-train-your-staff-accessibility>



---

# Wat weten we van reizigers met een beperking?

Om meer zicht op (de 'customer journey' van) reizigers met een beperking te krijgen hebben we in de lente van 2019 een enquête afgenomen. We ontvingen in totaal 1351 vragenlijsten terug. Een kort vervolgonderzoek in juni 2019 (99 reacties), was gericht op barrières en het belang van toegankelijkheid en specifieke diensten bij het kiezen van een vakantie.

We hebben de respondenten benaderd met hulp van ANVR, NBAV en verschillende andere organisaties, en via tal van sociale media en online platforms. Om deze reden is het waarschijnlijk dat respondenten meer reizen dan de gemiddelde populatie van mensen met een beperking in Nederland en ook meer gebruik maken van gespecialiseerde vakanties. We ontvingen vooral antwoorden van mensen tussen de 25 en 73 jaar oud. Respondenten met mobiliteitsbeperkingen (gemiddeld 52 jaar) waren meestal ouder dan respondenten met visuele (42), gehoor (48) en cognitieve beperkingen (37) en mensen met chronische ziekten (50).

Onze belangrijkste bevindingen zijn:

## ➤ Voor de reis

Over het algemeen gaven respondenten aan dat het vinden van reisprofessionals met de juiste houding (67%), gemakkelijke toegang tot nauwkeurige informatie (64,8%) en financiële overwegingen (63,2%) van groot belang zijn bij het voorbereiden van een reis. Voor mensen met mobiliteitsproblemen is vooral de beschikbaarheid van mobiliteitshulpmiddelen belangrijk, terwijl communicatie als een groot obstakel wordt gezien door mensen met gehoorschade. Respondenten

met visuele en cognitieve beperkingen noemen vaak angst en stress rondom het reizen als een belangrijke barrière en het vinden van een geschikte reisgenoot. Mensen met cognitieve beperkingen benadrukken daarnaast dat het gebrek aan kennis van reisbureaus hen vaak weerhoudt een vakantie te overwegen.

De belangrijkste factor bij het kiezen van een bestemming, ongeacht het type beperking, is veiligheid (79,9%), op de voet gevolgd door de prijs-kwaliteitsverhouding (75,7%). Bij het kiezen van een vakantie hechten mensen met visuele beperkingen (44,4%) en slechthorendheid (47,1%) veel belang aan de grootte van de groep waarmee ze reizen. De aanwezigheid van reisbegeleiding is belangrijk voor mensen met visuele beperkingen (51,4%) slechthorendheid (41%), problemen met lezen / schrijven / spreken (48,9%) en voor mensen met cognitieve beperkingen (50,2%).

## ➤ Oriënteren / boeken

Mensen met mobiliteitsproblemen (44,4%), met slechte motorische vaardigheden (47,2%) en met chronische ziekten / allergieën (45,9%) vertrouwen vooral op de Google-zoekmachine, terwijl de helft van de respondenten met visuele beperkingen aangeeft af te gaan op hun eigen ervaringen. Gespecialiseerde reisbrochures zijn het populairst bij respondenten met gehoorproblemen (42,5%) en met cognitieve beperkingen (47,3%), de rest van de respondenten vertrouwt meestal op algemene informatiebronnen. Mensen met visuele, gehoor- of cognitieve beperkingen boeken meestal bij gespecialiseerde aanbieders, terwijl respondenten

---

met mobiliteitsproblemen en chronische ziekten meestal via internet boeken bij niet-gespecialiseerde reisorganisaties. Jongeren kiezen vaker voor gespecialiseerde reisagenten.

### ➤ **Tijdens de reis**

De meerderheid van de respondenten maakte in de afgelopen 12 maanden een middellange reis (3-14 dagen) buiten Nederland, maar binnen Europa. Mensen met visuele beperkingen gingen meestal in Nederland op vakantie: 35% voor een korte trip van 1-3 dagen en ook 35% voor een middellange vakantie. Ongeacht het type beperking, nemen respondenten vooral hun eigen auto mee op reis. Maar ook het vliegtuig is een populair vervoermiddel. Respondenten gaven aan dat ze tevreden zijn met de gekozen wijze van transport. Als we naar de reisgenoot kijken, was het percentage van degenen die alleen met een groep

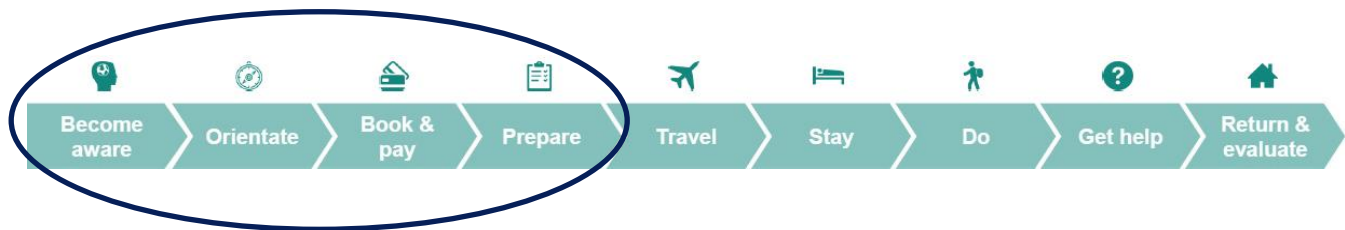
reisden het hoogst onder de respondenten met niet-ernstige beperkingen, maar alle respondenten reizen liever met familie en vrienden.

Voor alle groepen zijn de toegankelijkheid van de accommodatie (45,7%) en de aangeboden faciliteiten (48,9%) van groot belang bij het kiezen voor een vakantie. Opvallend is dat de beschikbaarheid van zorgverleners, mobiliteitsdiensten en de mogelijkheid om specifieke hulpmiddelen te huren niet tot de belangrijkste beslissingsfactoren behoren.

### ➤ **Na de reis**

De respondenten gaven aan dat de manier waarop ze hun vakantie ervaren vooral wordt bepaald door de accommodatie en de aangeboden activiteiten / diensten, gevolgd door de manier waarop de dienst wordt geleverd.

# Voor de reis



*De hele maand voor de vakantie ben ik zo gestrest. Het zou zo leuk zijn als de reisorganisatie zou kunnen helpen. Bewaar gewoon mijn informatie ergens en dat we gewoon bits kunnen veranderen indien nodig. Omdat we van tevoren zoveel papierwerk moeten invullen, kunnen we ook nooit een last-minute vakantie boeken.*

Voor mensen met een beperking kan de periode voor een reis heel stressvol zijn. Deze fase duurt vaak verhoudingsgewijs langer dan bij reguliere reizigers. De problemen die reizigers tegenkomen verschillen per beperking. Ze maken een afweging tussen zelfstandig en (speciaal) georganiseerde (groeps-)reizen op basis van de energie die nodig is om alles zelf te organiseren en te controleren. Positieve eerdere ervaringen met reisorganisaties en accommodaties zijn hierbij essentieel en dus is mond-tot-mond reclame belangrijk.

## Wat is er aan de hand?

Uit onze onderzoeken en de geraadpleegde literatuur komen duidelijk drie problemen naar voren in deze fase van de 'customer journey':

### ➤ Informatie

Mensen met een beperking noemen Beschikbaarheid van informatie over toegankelijke diensten en toegankelijke locaties de grootste barrière om op reis te gaan. Dit geldt met name

voor personen met mobiliteits-, sensorische en gedragsproblemen. Om een activiteit zonder stress te plannen, hebben mensen met een beperking *vindbare, volledige, toegankelijke, begrijpelijke, betrouwbare* en *nauwkeurige* informatie nodig. Hoewel toegankelijkheidsinformatie door gespecialiseerde organisaties meestal wel aan alle eisen voldoet, benadrukken onze respondenten dat informatie over toegankelijkheid van producten en diensten moet worden opgenomen in *alle* reguliere kanalen, niet alleen in gespecialiseerde kanalen. Vertrouwen en transparantie zijn cruciaal, er is een grote vraag naar foto's en video's, bijvoorbeeld voor rolstoelgebruikers om te beoordelen of hun rolstoel overal in de accommodatie past:

*Leveranciers moeten zo specifiek mogelijk zijn. Zorg ervoor dat je foto's van badkamers, keukens, bedden, gangen enzovoort toevoegt, en misschien iets minder van het mooie uitzicht. Vooral omdat elke gehandicapte persoon zijn eigen behoeften heeft. Foto's of video's geven een veel betere indicatie dan een beschrijving.*

### ➤ Technologie

Omdat informatieverstrekking en het boeken van een reis steeds meer online plaatsvindt, zijn mensen met een beperking steeds meer afhankelijk van het internet om zelfstandig deel te kunnen nemen aan de maatschappij. Ervaring leert dat deze gebruikers niet snel klagen over

problemen met het bezoeken van een website, maar hun poging opgeven en elders zoeken.

Een aantal veel voorkomende problemen met websites:

- De helft van de websites is slecht te bedienen via het toetsenbord;
- Op 65% van de onderzochte websites zijn er problemen gevonden met online formulieren. Onduidelijke foutmeldingen of labels zorgen ervoor dat bezoekers niet goed weten wat ze in moeten vullen. Vooral ouderen hebben hier last van, en de impact hiervan is groot;
- Advertenties op websites zorgen vaak voor toegankelijkheidsproblemen. Omdat ze afleiden, knipperen of bewegen, of omdat ze niet makkelijk over te slaan zijn door bezoekers met een beperking;
- Afbeeldingen van tekst zorgen voor problemen voor slechtziende gebruikers. Mensen met een visuele beperking vergroten vaak websites door in te zoomen of gebruik te maken van vergrotingssoftware. Afbeeldingen van tekst kunnen daardoor moeilijk worden vergroot;
- Modules in een website worden niet zelf ontwikkeld, maar vaak kant-en-klaar overgenomen van een ander bedrijf of website. Wanneer de oorspronkelijke ontwikkelaar geen rekening heeft gehouden met toegankelijkheid, worden ook de toegankelijkheidsproblemen overgenomen;
- Twee van de meest voorkomende toegankelijkheidsproblemen zijn: het ontbreken van beschrijvingen bij plaatjes en het ontbreken van ondertitels bij filmpjes;
- Veel websites hebben te weinig contrast. Bij 78% van alle onderzochte de websites zijn er problemen met het contrast van tekst gevonden;
- Veel menu's zijn niet over te slaan met navigatie via het toetsenbord.

**Bron:** Monitor 2016 Toegankelijkheid Websites Nederland ([www.accessibility.nl](http://www.accessibility.nl))

De Nederlandse toegankelijkheidsmonitor laat zien dat veel commerciële websites nog steeds ontoegankelijk zijn. Een steekproef, ook onder websites van veel reis- en openbaar vervoer organisaties, laat zien dat nog steeds aan veel meetbare toegankelijkheidscriteria niet wordt voldaan. Bovendien zijn professionals in e-commerce zich vaak niet bewust van toegankelijkheid en het belang daarvan.

- **Moeizame boekingsprocedures en voorbereiding**

Voor veel mensen met een beperking is het totale boekingsproces lang en vervelend, vooral als er geen (gespecialiseerde) reisorganisator bij betrokken is. De speciale (en gevarieerde) behoeften van de persoon met een beperking vereisen extra tijd en aandacht.

*Het kost me een lange tijd om een accommodatie te boeken omdat ik veel meer voorkeuren heb dan een valide persoon.*

Extra dingen moeten worden overwogen, zoals afmetingen van de geboekte kamer, specificaties van de mate waarin de kamer is aangepast aan de beperking, of toegankelijkheid met hulpmiddelen in het vliegtuig. Geïnterviewden verklaarden dat ze vaak extra moeten bellen naar accommodaties en luchtvaartmaatschappijen om te controleren of ze echt rekening houden met hun beperking en behoeften. Dit wordt nog versterkt door de verschillende boekingsprocedures voor reizigers met een beperking. Bovendien worden specificaties met betrekking tot de behoeften van reizigers niet opgeslagen na de reis. Daardoor hebben reizigers met een beperking elke keer dat zij een reis boeken evenveel administratieve rompslomp (zie citaat aan begin van dit hoofdstuk).

*Het voorbereidingstraject is HEEL moeizaam. Dat is echt heel erg ingewikkeld. Voor een grote reis moet ik er een jaar voor uittrekken, wil ik activiteiten kunnen doen.*

Vooral personen met een verstandelijke beperking hebben in de voorbereidingsfase vaak hulp nodig. Bijvoorbeeld bij het inpakken en het maken van keuzes over wat mee te nemen. Het gaat hierbij niet alleen om kleding en dergelijke, maar bijvoorbeeld ook om medicatie en hulpmiddelen. In deze fase spelen daarom de dagelijkse begeleiders en verzorgers een belangrijke rol. In de

voorbereidingsfase moeten ook vaak nog een aantal administratieve handelingen gedaan worden. Voor personen die medicatie gebruiken, onafhankelijk van de beperking, is het belangrijk om papieren te regelen, bijvoorbeeld als de medicatie onder de lokale opium-wet valt, of wanneer tijdens de reis of op locatie medicatie moet worden aangeschaft of ingenomen. Men heeft er begrip voor dat reisorganisaties deze kennis niet in huis hebben, maar is er wel bij gebaat als reisorganisaties behulpzaam zijn als reizigers vragen hebben. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor reizen met een blindengeleide en signaalhonden. Daarnaast moet het nodige werk verzet worden om de financiële kant af te handelen, bijvoorbeeld als het gaat om kosten van begeleiders die uit het persoonsgebonden budget (pgb) betaald kunnen worden. Ook moeten vaak hulpmiddelen aangevraagd en/of gehuurd worden.

*Ik vind ze vreselijk duur, want je kan voor 500 euro naar Spanje, en wij betalen 1500 euro ervoor, maar dat heeft te maken met de kosten van het verblijf en de begeleiding. En, dat zijn allemaal tarieven die passend zijn in een PGB, en we kunnen daar wel respijt voor aanvragen. Niet voor iedereen is dit mogelijk, en zo blijft het wel een kostbare aangelegenheid. Maar ik snap wel waarom het zo is, en dat kan niet anders.*

## Wat betekent dit voor de sector?

### ➤ Informatie

Naast voldoende en betrouwbare informatievoorziening over toegankelijkheid, moeten reisorganisaties ervoor zorgen dat de informatie zelf ook vindbaar en toegankelijk is. Informatie is toegankelijk wanneer het gemakkelijk te zien en te begrijpen is. Toegang tot websites is

vaak vereist in een snel digitaliserende samenleving waarin bepaalde diensten en informatie online worden gevonden. De verstrekte informatie is echter soms te ingewikkeld (voor personen met een verstandelijke beperking) of niet toegankelijk voor mensen met een visuele beperking. De Commissie vervoer en toerisme van het Europees Parlement (EP TRAN) heeft daarom de volgende eisen opgesteld (zie box).

Volgens EP TRAN moet de informatie die aan personen met beperkte mobiliteit over hun reizen wordt verstrekt, aan de volgende kenmerken voldoen:

- Duidelijke informatie: informatie die leesbaar en gemakkelijk te begrijpen is, met korte zinnen en alledaagse taal.
- Beknopte informatie: informatie moet volledig maar beknopt en to-the-point zijn. Het gebruik van standaardsymbolen kan passagiers helpen om snel belangrijke voorzieningen te vinden, zoals badkamers en nooduitgangen.
- Alle verstrekte informatie moet nauwkeurig en consistent zijn, anders kan dit stress veroorzaken, met name als reizen worden vertraagd. Een consistent gebruik van terminologie of pictogrammen zal helpen om effectief met alle passagiers te communiceren.
- Tijdig en nauwkeurig: informatie moet worden verstrekt op het moment dat dit nodig is (d.w.z. op het vertrekpunt van een reis). Voor passagiers met beperkte mobiliteit zou het verstrekken van informatie ruim van tevoren een grote hulp zijn (bijvoorbeeld wanneer een lift of een toilet buiten dienst is, moeten passagiers met beperkte mobiliteit onmiddellijk op de hoogte worden gesteld van alternatieve opties).

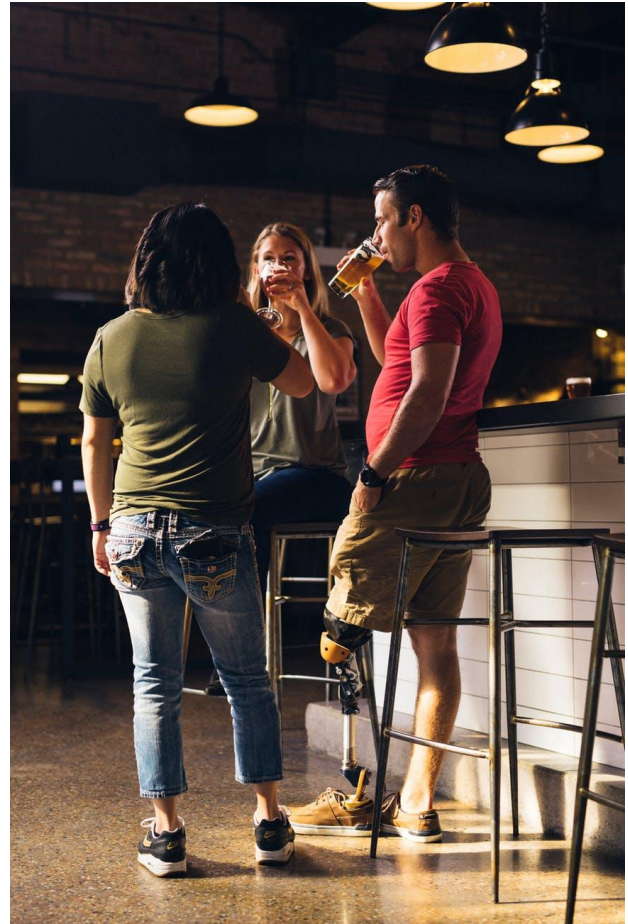
### ➤ Technologie

In juli 2016 is in Nederland het VN Verdrag voor gelijke rechten van personen met een beperking in werking getreden. Daarin is onder meer de gelijke toegang tot digitale diensten vastgelegd. Iedereen moet gebruik kunnen maken van online dienstverlening, ongeacht of men een functiebeperking heeft of niet. Dat is nog niet het geval. De UNWTO heeft daarom een aantal aanbevelingen gedaan m.b.t. informatie en boekingsprocedures (zie box op pagina 14). Het is ook belangrijk dat gebruikers met een beperking worden betrokken bij de ontwikkeling van e-toegankelijkheid. Door het bijvoorbeeld eenvoudiger te maken om problemen te melden.

#### Aanbevelingen:

- Toeristische websites en ander promotiemateriaal dat in het toerisme wordt gebruikt, moet duidelijke aanwijzingen bevatten voor toegankelijke diensten en faciliteiten, bij voorkeur met behulp van internationale symbolen die gemakkelijk te begrijpen zijn.
- In promotiemateriaal moet, indien mogelijk, worden aangegeven hoe contact kan worden opgenomen met de vestiging via toegankelijke media (teksttelefoon, fax of e-mail) en of de informatie beschikbaar is in alternatieve formaten.
- Toeristische bestemmingen moeten een lijst beschikbaar stellen van alle ondersteunende diensten voor toeristen met een beperking. De lijst van deze diensten moet in de regel voorzieningen omvatten voor de reparatie en vervanging van prothesen en uitrusting, veterinaire klinieken voor geleidehonden en leveranciers en distributeurs van gespecialiseerde medische zorg.
- Reserveringssystemen moeten duidelijke informatie bevatten over de toegankelijkheid van voorzieningen en diensten voor toeristen met een beperking om hen goed te informeren en de juiste boekingsprocedures te vergemakkelijken.
- Reserveringssystemen moeten toegankelijk zijn, zodat elke toerist er onafhankelijk mee kan communiceren. Daartoe moeten websites en andere reserveringssystemen zo worden ontworpen dat ze door iedereen kunnen worden gebruikt, volgens de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) gepubliceerd op [www.w3c.org](http://www.w3c.org).
- De organisaties die verantwoordelijk zijn voor het ontvangen en afhandelen van klachten van consumenten moeten via een geschikte procedure alle klachten met betrekking tot tekortkomingen in de levering van diensten en voorzieningen waarvan de toegankelijkheid werd vermeld of geadverteerd, registreren en oplossen.

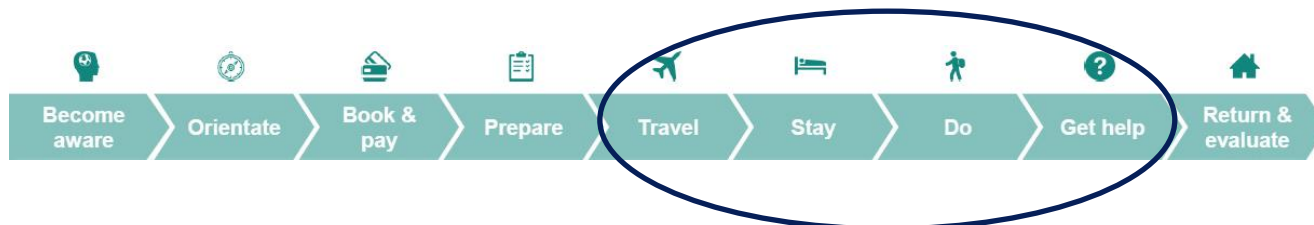
Bron: UNWTO, 2013



#### ➤ Toegankelijkheidscoördinator

Naar analogie van de duurzaamheidscoördinator zouden brancheverenigingen en bij de ANVR aangesloten touroperators een toegankelijkheidscoördinator moeten aanstellen die er voor zorgt dat de klanten van zijn/haar organisatie goede en betrouwbare informatie krijgen en service bieden die aan de wensen van mensen met een beperking voldoet.

# Tijdens de reis



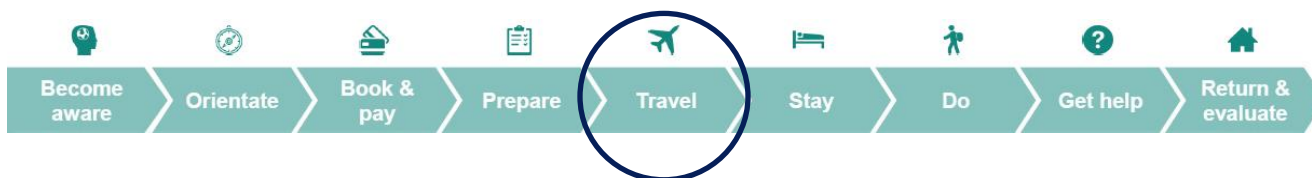
**Als algemeen principe, zowel voor als tijdens de reis, geldt dat personen met een beperking gelijk behandeld moeten worden als alle andere passagiers en met hetzelfde respect. Hiervoor moeten zij betrokken worden bij de ontwikkeling van de toegankelijkheid in alle fasen van de 'customer journey' en in elke fase van ontwerp tot realisatie en onderhoud. Alle diensten moeten op niet-discriminerende wijze worden verleend.**

Vanzelfsprekend zijn er in deze fase van de 'customer journey' grote verschillen in reisgedrag. Het type reis en het gekozen vervoermiddel hangen vaak samen. Een deel van de respondenten kiest bewust voor zoveel mogelijk autonomie: een eigen vervoermiddel (auto, camper, caravan) of betrouwbare vervoerder (NS, cruise-maatschappij). Bij anderen speelt bij de keuze voor eigen vervoer ook de wachttijd en afhankelijkheid van derden een rol (bijvoorbeeld aangepast vervoer van taxicentrale of andere organisatie). Deze keuze bepaalt in belangrijke mate ook de keuze voor het

type vakantie. Deze keuze is soms ingegeven door eerdere (tegenvallende) ervaringen met vervoersmaatschappijen, vervoermiddelen of accommodaties. Soms is het ook gewoon te veel "gedoe" om hulp te organiseren in openbaar vervoer en op vliegvelden of men vindt het onprettig om bijvoorbeeld getild te worden of om niet in de eigen rolstoel te kunnen reizen. Maar dit geldt zeker niet voor iedereen. Anderen genieten van de "status" die ze soms hebben op vliegvelden en de speciale zorg en aandacht die daar is voor henzelf en voor bijvoorbeeld hun rolstoel. Personen met beperkingen die te maken hebben met stress en prikkels, vermijden logischerwijs specifieke vormen van vervoer, of stellen zich in op de consequenties (soms d.m.v. medicatie).

*Ik ga graag op vakantie met mijn vriendin. Zij heeft hetzelfde als ik. We zijn beide afhankelijk van een scootmobiel. Er mag er maar 1 mee per vlucht. Houdt dus in dat we of zonder moeten of apart op vakantie. Een rolstoel is geen optie omdat we reuma in onze handen hebben .*

# Reis



*Wel hoop ik dat in de toekomst reizen voor ons eenvoudiger en minder stressvol zal worden. Denk bijvoorbeeld aan het meenemen van je rolstoel in het vliegtuig. Het is toch eigenlijk te gek voor woorden dat je je hele vlucht alleen maar kan denken aan je rolstoel en of het wel goed gaat met het vervoeren ervan.*

Vervoer is één van de belangrijkste problemen voor mensen met een beperking en daarom is er een grote vraag naar mobiliteit op maat. In veel gevallen is dit een voorwaarde om te reizen. Het meest gunstig is het als mensen niet afhankelijk zijn van externe partijen en met familie of vrienden kan reizen. Als dat niet het geval is men vaak aangewezen op gespecialiseerde reisorganisaties.

## Wat is er aan de hand?

Geen enkele vervoerswijze speelt nog optimaal in op de verschillende behoeften. Vooral bij vlieg reizen doen zich vaak problemen voor.

### ➤ Vliegen

Vliegen wordt door veel van onze respondenten nog steeds gezien als een zeer ongemakkelijke manier van vervoer. Ondanks beweringen dat vliegtuigen toegankelijk zijn, gaven geïnterviewden aan dat ze allerlei problemen ervaren als ze met het vliegtuig reizen: zowel vooraf bij het inchecken (van specifieke hulpmiddelen), controle door de

douane als in het vliegtuig zelf (toiletgebruik, handbagage).

Er blijkt veel onduidelijkheid te bestaan over de mogelijkheden om extra bagage mee te nemen die mensen nodig hebben om met hun beperking om te gaan, vooral tijdens vluchten. Veel genoemde voorbeelden zijn mobiliteitshulpmiddelen, vloeibare medicijnen en medicijnen die moeten worden gekoeld tijdens vervoer.

*Ja, duidelijkheid over handbagage ontbreekt. Ik moet desinfectievloeistof mee in de cabine maar deze is licht ontvlambaar. ... van Transavia mocht het mee gelukkig, omdat het minder dan 100ml was ... volgens richtlijnen vliegverkeer niet. Ook was het een drama om een groen label te krijgen voor een tas met medicatie. Geeft veel gedoe en personeel weet niet hoe te handelen. Doorzoeken van handbagage gebeurde met handschoenen aan zodat medewerker zichzelf kan beschermen, mijn bagage wordt echter geïnfecteerd met alles wat aan hun handschoenen zit. Pas na het laten zien van een transplantatie-bewijs werden er schone handschoenen aangetrokken. In mijn specifieke geval heb ik gemerkt dat er weinig rekening wordt gehouden met mijn hygiëne en veiligheid.*

Luchthavens zelf zijn ook niet altijd volledig aangepast aan mensen met een beperking. Het inchecken van hun rolstoel en het inruilen voor een rolstoel die door de luchthaven wordt aangeboden,



kan een groot probleem zijn voor mensen met een lichamelijke beperking. Door de beveiliging gaat het ook als extra stressvol ervaren door mensen in een rolstoel.

### ➤ **Treinreizen**

Het spoorwagennet is nog steeds niet volledig aangepast aan mensen met een beperking. In Nederland zijn slechts 100 van de 400 stations volledig aangepast aan mensen met een beperking. Bovendien wordt extra zorg voor het in- en uitstappen van treinen alleen aangeboden tot 23.00 uur.

*De feesten die ik vaak heb eindigen in logeerpartijtjes, vooral vanwege de NS ... Ik moet om 21.00 uur een feestje verlaten of blijven slapen. In dat geval moet ik van tevoren alle zorg regelen die ik nodig heb.  
bron: ZET rapport*

Dit komt overeen met de bevindingen in het EP TRAN-rapport. Spontaan reizen voor mensen die hulp nodig hebben in Europa is onmogelijk zolang zij zich minstens 48 uur van tevoren moeten aanmelden. Bovendien kunnen zij vaak alleen tussen negen en vijf hulp krijgen, hoewel het station langer open is. Er zijn wel grote verschillen tussen landen. In Nederland moet de vooraanmelding in de eerder genoemde 100 stations ten minste 1 uur zijn.

### ➤ **Bussen en ander vervoer**

Niet alleen voor vliegtuigen en treinen gelden Europese richtlijnen, maar ook voor bijvoorbeeld bussen en veerboten. Hierin zijn het recht op vervoer voor personen met een beperking vastgelegd, evenals het recht op toegankelijke informatie en op bijstand, rechten in geval van vertraging of annulering en rechten met betrekking

tot (mobiliteits-)hulpmiddelen. Het is duidelijk dat er nog veel mazen in deze wet- en regelgeving zijn en dat consumenten zich niet of nauwelijks bewust zijn van hun rechten.



*Rolstoelgebruiker kan niet uit auto op een veerboot*

### **Wat betekent dit voor de sector?**

De World Tourism Organization (UNWTO) heeft een aantal duidelijke aanbevelingen gedaan voor het verbeteren van transport voor mensen met een beperking (zie box). Wij voegen daar het volgende aan toe:

#### ➤ **Zorg voor implementatie van de VN- en EU-richtlijnen**

In de laatste jaren zijn tal van EU-richtlijnen opgesteld om de rechten van reizigers met een beperking te beschermen. Reizigers zijn hiermee niet bekend en bedrijven hebben intussen allerlei mazen in de wet gevonden om hier onder uit te komen. Leden en niet-leden van ANVR en NBAV hebben dan de taak reizigers beter te informeren over deze richtlijnen. Brancheorganisaties hebben de taak aangesloten organisaties en bedrijven waarmee wordt samengewerkt aan te sporen zich aan deze richtlijnen te houden.

## EU richtlijnen:



- Regulation (EU) No. 1107/2006: the right of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, which states that an airline shall not refuse, on the ground of reduced mobility or disability, the reservation of a person or to embark a person; persons with disabilities shall have the same access to air travel as any other person, including being provided with assistance at no additional charge from the designated point at the airport of departure, with the means of transport they have chosen to arrive, to the airport of arrival; assistance should be provided by a person who has undergone disability awareness and disability equality training; and passengers are entitled to compensation if their mobility equipment or assistive devices are damaged



- Regulation (EU) No. 1177/2010: the rights of passengers travelling by sea and inland waterway, covering the rights of people with disabilities to accessible information, rights to assistance, rights in cases of delay or cancellation, and rights related to mobility equipment and assistive devices



- Regulation (EU) No. 1371/2007 on Rail Passengers' Rights (Rail PRR): the right to the provision of assistance at stations, transport of and liability for mobility equipment as well as passengers' rights in case of delay or cancellation



- Regulation (EU) No. 181/2011: the rights of passengers in bus and coach transport. An essential part of the regulation relates to Article 16(1), which stipulates that carriers must organise disability awareness training for their staff, including the drivers.

## ➤ Training van personeel

Uit Europees onderzoek (zie EP TRAN rapport) blijkt duidelijk het gebrek aan goede opleiding van het personeel. Nadruk moet worden gelegd op de behoeften van personen en ook moet rekening gehouden worden met "verborgen handicaps". Training met betrekking tot toegankelijkheid gaat niet alleen over het gebruik van de vervoermiddelen, maar moet ook sociale vaardigheden omvatten en vooral aandacht besteden aan de noodzaak tot coördinatie tussen verschillende afdelingen binnen reis- en vervoersorganisaties. Volgens het EP TRAN rapport moet training worden gegeven aan alle werknemers en vrijwilligers (betaalde en onbetaalde, fulltime en parttime), iedereen die betrokken is bij de ontwikkeling van transportbeleid (inclusief managers, directeuren, bestuursleden en eigenaars) en iedereen die namens de organisatie goederen, diensten of faciliteiten aan klanten levert.

### De UNWTO beveelt het volgende aan:

- Vervoermiddelen: passagiersvoertuigen, inclusief huurauto's, bussen en touringcars, taxi's, trams, kabelsporen (kabelbanen), treinen, veerboten en cruiseschepen moeten zodanig zijn ontworpen dat veilig en comfortabel vervoer van mensen met een beperking mogelijk is.
- Stations, passagiersterminals en bijbehorende faciliteiten: Passagiers met een beperking moeten gemakkelijk toegang hebben tot alle transportdiensten van en naar alle terminals, stations en andere gerelateerde faciliteiten. Waar mogelijk moeten de terminals zich op hetzelfde niveau bevinden of zijn uitgerust met hellingen waar het niveau verandert. Waar nodig moeten voorzieningen toegangshellingen, liften of platformliften omvatten. Alle verstrekte informatie moet rekening houden met de behoeften van mensen met sensorische beperkingen. Informatie moet beschikbaar zijn via alternatieve communicatiekanalen (websites of applicaties voor mobiele apparaten). Toegang tot transport moet zo eenvoudig mogelijk zijn en assistentie moet beschikbaar zijn indien nodig.
- Belangrijke doorgangen: op hoofddoorgangswegen, en met name tolwegen, moeten regelmatig parkeervoorzieningen worden aangeboden, uitgerust met voorzieningen en diensten, waaronder toiletten en noodtelefoons die voor iedereen toegankelijk zijn, met name voor reizigers met een beperking.

# Verblijf



*Je kunt een accommodatie niet half toegankelijk maken. Het is toegankelijk of niet.*

In deze fase van de 'customer journey' is de centrale vraag: *Krijgt ik wat er beloofd is?* Negatieve ervaringen hebben vaak te maken met matig aangepaste kamers en badkamers, maar ook met slecht toegankelijke voorzieningen zoals restaurants of zwembaden, of wegen en wandelpaden van en naar de accommodatie. In de optiek van de reizigers met een beperking is het logisch dat als een kamer, appartement of bungalow aangepast is, de rest van de voorzieningen en infrastructuur bij de accommodatie ook aangepast zijn. Naast beloftes over de fysieke toegankelijkheid, is het in deze fase ook zeer belangrijk dat de (medische) zorg wordt geleverd die nodig is. Pro-activiteit, probleemoplossend en probleemvoorkomend vermogen worden als belangrijk gezien.

## Wat is er aan de hand?

### ➤ **Ontoegankelijke accommodaties**

Nog steeds zijn veel accommodaties en restaurants beperkt of zelfs helemaal niet toegankelijk. Koninklijke Horeca Nederland onderstreept het

belang van het vergroten van bewustwording en toegankelijkheid en heeft in 2018 een sectorplan opgesteld. In dit sectorplan staan concrete maatregelen om het bewustzijn onder horecaondernemers en personeel te vergroten. Ook gaat dit plan over projecten die de toegankelijkheid bevorderen en voorziet het plan in structureel overleg met de Alliantie voor Inclusie, door deelname aan een maatschappelijk overleg georganiseerd door MKB-Nederland en VNO-NCW. Het doel van dit sectorplan is niet alleen bewustwording te vergroten, maar ook de keuzemogelijkheden voor personen met een beperking te verruimen en het inclusief denken in de horecasector te bevorderen. Zie [www.khn.nl](http://www.khn.nl). Er zijn ook verschillende zelfscans voor de horeca.

### ➤ **Extra kosten**

*Als je bijvoorbeeld een aangepaste hotelkamer reserveert moet je meestal een toeslag betalen. Waarom is dat?*

Toegankelijke vakanties zijn vaak duurder dan 'gewone' vakanties. Personen die ter plekke medische hulp (van bijvoorbeeld een verpleegkundige) of hulpmiddelen (zoals een tillift) nodig hebben investeren veel geld, tijd en energie in het vinden van de juiste hulp(-middelen) en het declareren van de kosten (vanuit het PGB).

## Wat betekent dit voor de sector?

De reissector zal nauw moeten samenwerken met brancheorganisaties op het gebied van de horeca in het samen ontwikkelen van standaarden en de vertaling daarvan naar goede informatie op websites en in brochures.

### ➤ Ketenverantwoordelijkheid

Vanuit hun ketenverantwoordelijkheid moeten reisorganisatoren er op toezien dat de accommodaties waar zij mee samenwerken voldoen aan de (inter-)nationale standaarden. Zij moeten in hun brochures en websites zorgen voor volledige, nauwkeurige en duidelijke informatie (zoals routebeschrijving, beschrijvingen, instructies, bewegwijzering, menu's, websites en formulieren), toegankelijk voor alle gebruikers, ongeacht hun specifieke beperking. Gedetailleerde foto's en video's zijn vooral handig voor mensen met mobiliteits- en cognitieve beperkingen, terwijl online tekstbeschrijvingen van visueel materiaal nuttig zijn voor mensen met visuele beperkingen.

### ➤ Keurmerk

In de afgelopen jaren is in Nederland een breed draagvlak ontstaan voor de Integrale Toegankelijkheidsstandaard (ITS). Waar in de praktijk de ITS volledig wordt toegepast, blijkt het tot nu toe vooral te gaan om nieuwbouw en grootscheepse renovatie van gebouwen, publieke ruimte en openbaar vervoer. Het Nederlands Keurmerk voor Toegankelijkheid (NLKT) wil bedrijven, instellingen en gemeenten die voorlopig

nog niet volledig aan de ITS kunnen voldoen, een keurmerk bieden waaruit blijkt dat ze inmiddels wel in belangrijke mate toegankelijk zijn voor bezoekers met een beperking. Met het NLKT kunnen zij zich onderscheiden als koplopers in het volledig toegankelijk maken van de gebouwde omgeving. Zie:

<https://www.keurmerktoegankelijkheid.nl/>

Volgens de UNWTO moeten alle accommodaties een redelijk aantal kamers hebben dat volledig toegankelijk is zonder hulp. Waar mogelijk moeten aangepaste kamers dicht bij routes naar nooduitgangen geplaatst worden. De ruimtes moeten zo zijn ontworpen dat gebruikers zich kunnen verplaatsen en op een comfortabele en onafhankelijke manier gebruik kunnen maken van faciliteiten en diensten. Dit geldt zowel voor de badkamer als het terras of de aangrenzende buitenruimte, indien aanwezig. Het ontwerp van alle apparaten moet rekening houden met de principes van Universal Design.

Kamers en infrastructuur van logiesverstrekkende bedrijven moeten worden uitgerust met alarmsystemen die geschikt zijn voor dove gasten en communicatiesystemen tussen de receptie en de kamers moeten zijn aangepast. Accommodaties moeten blindengeleidehonden verwelkomen en er voor zorgen dat alle voorzieningen voor deze honden aanwezig zijn. De bovenstaande aanbevelingen gelden ook voor kampeerfaciliteiten, met name met betrekking tot toegankelijke badkamers en toiletten, evenals alarmsystemen.

## Waar kan ik meer informatie vinden?

- Koninklijke Horeca Nederland: [www.khn.nl](http://www.khn.nl)
- Checklist toegankelijkheid voor ondernemers in de horeca. Zie: <https://www.zeteenstreepdoordiscriminatie.nl/documenten/publicaties/2017/01/10/koninklijke-horeca-nederland-checklist-toegankelijkheid>
- Checklist toegankelijkheid horeca. Zie: <https://www.swgw.nl/checklijst-toegankelijkheid-horeca/>

# Activiteiten



Ook bij het ondernemen van activiteiten ervaren reizigers met een beperking de nodige problemen. Deze zijn vaak wel op te lossen, maar dit kost (extra) tijd en geld. Veel activiteiten moeten ruim (soms maanden) van te voren geboekt worden om zeker te zijn van toegankelijkheid en beschikbaarheid, maar dit neemt een deel van de vrijheid en spontaniteit in een vakantie weg. Veel van de 'critical incidents' die we in deze fase zijn tegengekomen hebben betrekking op cruises en het overnachten in bungalows op vakantieparken. Bij cruises loopt men aan tegen het bezoeken van steden vanaf het schip en de extra kosten daarvan. Bij bungalowparken blijken vaak niet alle faciliteiten toegankelijk. Bij groepsreizen is het soms zo dat activiteiten worden afgestemd op de persoon met de zwaarste beperking, waardoor andere reizigers minder doen dan waartoe ze in staat zijn. Toch lijken een aantal gespecialiseerde organisaties goed in staat activiteiten af te stemmen op de reiziger door duidelijke niches te kiezen.

Mensen die zelfstandig op reis gaan (met gezin of partner) gaan doorgaans pragmatisch te werk. Ze kijken wat lukt en niet lukt en gaan daar flexibel mee om. Men is positief en optimistisch over de verbeteringen die op veel plaatsen te zien zijn, hoewel aan de uitvoering soms nog wel wat te verbeteren valt. Deze flexibele en positieve instelling verandert als het gaat om betaalde attracties en faciliteiten. Daar verwachten mensen optimale toegankelijkheid.

## Wat is er aan de hand?

### ➤ Gestrand op 'toegankelijke eilanden'

Hoewel er nog een lange weg te gaan is, maken stations en luchthavens, accommodaties, eetgelegenheden en entertainment- en culturele locaties grote stappen om toegankelijker te worden voor reizigers met een beperking. Maar buiten deze specifieke plekken is er vaak nog weinig aandacht voor mensen met een beperking. Dit betekent dat mensen met een beperking naast 'toegankelijke eilanden' ook te maken hebben met ontoegankelijke ruimtes. Cruiseschepen zijn bijvoorbeeld toegankelijk voor reizigers met mobiliteitsbeperkingen, maar hun aanloophavens zijn vaak niet aangepast zijn waardoor passagiers aan boord moeten blijven. De ontoegankelijkheid van het openbaar vervoer op bestemmingen en bijvoorbeeld trottoirs en parken beperkt de mogelijkheden van reizigers met een beperking.

*Ik ben ook eens naar China geweest, naar Beijing. Dat is gelijk een ander verhaal. Er zijn ook internationale regels voor, en daar houden ze zich ook aan. Maar als je een stap buiten het vliegveld zet, dan begint het.*

*[vrouw met rolstoel]*

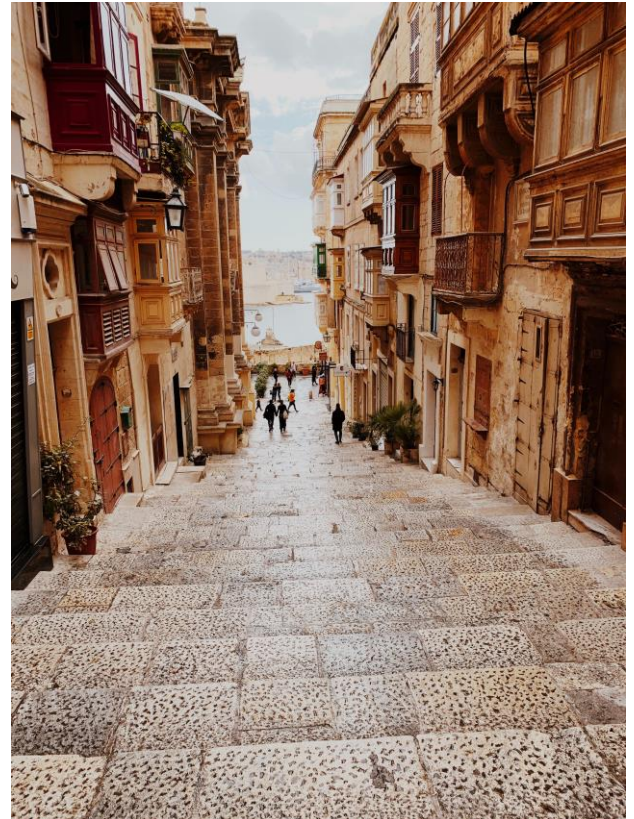
## Wat betekent dit voor de sector?

### ➤ **Stimuleer mobiliteit op bestemmingsniveau**

Misschien met uitzondering van bezoekers aan all-inclusive vakantieparken, reizen toeristen om verschillende dingen te kunnen zien en doen in de omgeving van hun accommodatie. Daarom is het essentieel te voorkomen dat er 'toegankelijke eilanden' binnen een bestemming ontstaan. Brancheorganisaties en touroperators kunnen samenwerken met hun partners, DMO's en gemeentelijke en nationale autoriteiten om het openbaar vervoer, trottoirs, zebrapaden, parken en paden in de hele omgeving toegankelijker te maken voor bezoekers met verschillende beperkingen. Dergelijke aanpassingen komen zowel bezoekers als omwonenden ten goede.

*Er is vaak veel aandacht voor de toegankelijkheid van de accommodatie, maar ik gebruik mijn rolstoel alleen buitenshuis en heb vooral een toegankelijke omgeving nodig. Het is heel moeilijk om daar overzichtelijke informatie over te vinden, die staat bijvoorbeeld ook niet op de websites van gespecialiseerde reisbureaus. Ik zou bijvoorbeeld willen weten hoe toegankelijk een stad in*

*algemene zin is, bijvoorbeeld de stoepen, of er veel heuvels zijn, met welk openbaar vervoer ik kan reizen, of ik in de meeste winkels en restaurants naar binnen kan. In een landelijke omgeving wil ik weten of er rolstoeltoegankelijke wandelpaden zijn, of attracties toegankelijk zijn, enzovoort.*



# Na de reis



Deze laatste fase is heel belangrijk als het gaat om de nieuwe ‘customer journey’ cyclus. Zijn beloftes nagekomen en was een specifieke accommodatie een groot succes, dan is er een grote kans dat gasten terugkomen, onder andere vanwege de zekerheid.

## ➤ Beoordelingen

Uit ons onderzoek blijkt dat reizigers met beperkingen de oordelen van medereizigers zeer serieus nemen. Eén negatieve beoordeling kan mogelijk resulteren in een afname van vijf potentiële klanten. Dit geldt ook andersom, positieve ervaringen worden vaak gedeeld.

*Park De Hoge Veluwe geef ik een dikke vette 10!*

Reizigers met een beperking en hun verzorgers zijn meer dan gemiddeld bereid om hun reis en verblijf te evalueren met de dienstverlener. Ze geven oprechte complimenten, maar kunnen ook heel specifiek zijn over verbeteringen die wenselijk of noodzakelijk zijn. Ze merken dat die mondigheid helpt omdat niet iedere ondernemer zich bewust is van wat wel en niet werkt. Veel verzorgers en gezinsleden hechten er ook belang aan evaluatie met het thuisfront. Dienstverleners die het goed doen kunnen rekenen op veel positieve mond-tot-mond reclame; ondernemers die feedback serieus nemen kunnen rekenen op trouwe gasten.

Veel reizigers zijn bijzonder dankbaar voor de onbezorgde momenten die voor hen worden georganiseerd. Andersom geldt dat als een ondernemer onbetrouwbaar wordt gevonden en geen oprechte interesse toont in verbetering, deze niet op sympathie hoeft te rekenen.

*De eigenaar van het chalet vroeg of we de voor- en nadelen wilden opschrijven. Dit echtpaar is zelf invalide, die verhuren het ook, maar die willen dan wel weten hoe je het hebt ervaren. Dat hebben we ook wel gedaan!*

## ➤ Maatschappelijk belang

Tot slot. Talrijke studies hebben aangetoond dat vrije tijd en reizen heel belangrijk zijn voor mensen met een beperking. Ze breken op reis met dagelijkse patronen en routines en komen in contact met andere mensen met verschillende achtergronden, hierdoor krijgen zij meer vertrouwen in hun eigen kunnen. Ook daarom is het wegnemen van barrières van groot belang. Deze barrières kunnen niet alleen mensen met een beperking ontmoedigen, maar ook de familie en vrienden die hen begeleiden en ondersteunen. Een inclusieve reissector heeft een zogenaamd multiplier effect: het verhoogt de kwaliteit van leven voor mensen met een beperking, evenals die van hun geliefden en zorgverleners.

---

# De toekomst

In de vorige hoofdstukken is de huidige situatie samengevat. Veel is gebaseerd op onze huidige kennis. Maar de wereld verandert snel. Ontwikkelingen op het gebied van demografie, economie, maatschappij, technologie en milieu zullen veranderingen teweeg brengen in hoe men leeft, reist en zaken doet. Deze ontwikkelingen gaan in een snel tempo en hebben veelal een complex, turbulent en onzeker karakter. Het is daarmee in zekere mate onzeker hoe de toegankelijke toerismesector in Nederland zich gaat ontwikkelen in de komende 10 jaar.

Strategisch vooruitkijken en scenario-planning zijn methodes die ons in staat stellen beter in te spelen op toekomstige veranderingen en ontwikkelingen. Om de belangrijkste onzekerheden in kaart te brengen helpt het om regelmatig de externe omgeving te analyseren: de trends en ontwikkelingen die als het ware ‘van buiten af’ ontstaan en invloed uitoefenen. Deze belangrijke onzekerheden en hun uitkomsten zijn moeilijk te voorspellen. Scenario-planning biedt een raamwerk voor deze onzekere en onvoorspelbare toekomst en een methode om plausibele, alternatieve toekomstbeelden te schetsen. Als ze goed inzicht hebben in mogelijke consequenties, kunnen ondernemers strategieën ontwikkelen voor de toekomst.

Hieronder worden eerst de mogelijke toekomstbeelden<sup>2</sup> van toegankelijk toerisme geschetst. De verdere uitwerking van de scenario's resulteert in een set aan acties voor ondernemers

om de kansen te pakken en bedreigingen uit de weg te gaan die voortvloeien uit de toekomstscenario's.

## ➤ Scenario's

De leidende scenariovraag voor dit rapport is: *Hoe kunnen ondernemingen in de toerismesector in 2030 aan de vraag naar toegankelijkheid voldoen?*

Eerst zijn de belangrijkste drijvende krachten die verandering teweegbrengen in kaart gebracht, om vervolgens de meest relevante onzekerheden te identificeren. Twee factoren die *en* belangrijk *en* onzeker zijn, zijn gebruikt om een viertal scenario's schematisch weer te geven. Elk toekomstscenario is uitgewerkt door middel van verhalen om een beter beeld te vormen van de mogelijke toekomst van toegankelijk toerisme. Per scenario zijn ook mogelijke implicaties voor de sector aangegeven. Aan het eind van dit hoofdstuk staan strategieën en acties beschreven die de sector kan gebruiken om zich voor te bereiden op de verschillende toekomstbeelden.

De meest relevant onzekerheden en de mogelijke (extreme) consequenties waren:

- Toerisme-ervaring gesimuleerd (door gebruik van technologie) vs. gefaciliteerd (door gebruik van technologie)
- Houding ten opzichte van beperkingen (progressief vs. regressief)

---

<sup>2</sup> Deze toekomstbeelden zijn gemaakt door een groep Masterstudenten van NHL Stenden University of Applied Sciences – MA/MSc. International Leisure, Tourism and Events Management (MILTEM), onder leiding van scenario planners

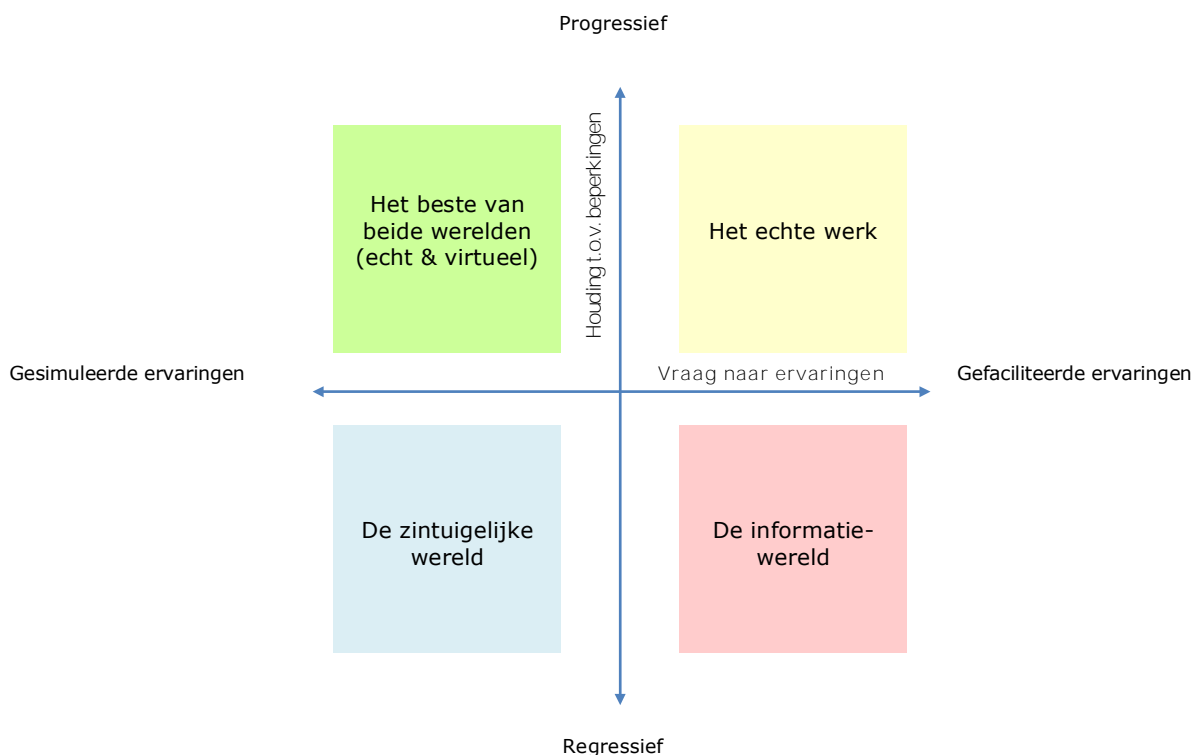
van de European Tourism Futures Institute (ETFI – [www.etfi.eu](http://www.etfi.eu)). Aan dit hoofdstuk werkten mee: Albert Postma, Bernadett Papp, George Katsogridakis, Kun Li, Malika Behrendt, Vendy Sutanto en Weiwei Qi



Verder zijn de volgende acht drijvende krachten geïdentificeerd: verstoringen, fysieke aanpassingen, demografische veranderingen, netwerksystemen, financiële ontwikkelingen, ervaring van de klant, maatschappelijke perspectieven en informatievoorziening. Maatschappelijke perspectieven en informatievoorziening werden aangewezen als de drijvende krachten die de meeste impact hebben en tegelijkertijd het best te voorspellen zijn. De andere drijvende krachten zijn ook van invloed,

maar in mindere mate. Die kunnen worden beschouwd als secundaire factoren.

Om uiteindelijk veerkrachtiger te worden, zijn de meest relevante onzekerheden (houding ten opzichte van beperkingen en toerisme-ervaring) gebruikt als startpunt voor de scenario's. Op de volgende pagina's staan verhaallijnen beschreven voor elk scenario. De meest relevante en voorspelbare drijvende krachten zijn gebruikt in de verhalen om te illustreren hoe ze zich mogelijk in de toekomst kunnen ontwikkelen.



### Het beste van beide werelden (echt en virtueel)

Het is 2030. De Nederlandse samenleving is op progressief en innovatief vlak in volle bloei. Het volop meedoen van mensen met een beperking staat bovenaan de agenda. Een gunstig overheidsbeleid en publiek zorgsysteem zorgen ervoor dat inclusief toerisme volop wordt gepromoot en de betrokkenheid van reizigers met een beperking wordt gestimuleerd. Doordat de bevolking vergrijst staat het zorgsysteem onder grote druk, maar een steeds ouder wordende bevolking is ook de reden dat tal van initiatieven en acties worden ontplooid om te kwaliteit van leven te vergroten.

Op het gebied van de medische wetenschap en biotechniek hebben grote innovatieve doorbraken plaats gevonden. Onder invloed van *Artificial Intelligence* gedreven protheses (van bijvoorbeeld armen en benen), *genetic engineering*, *neural bypass technology* en *self-enforced learning*, zijn mobiliteitsbeperkingen van mensen overwonnen en kunnen ze makkelijker op vakantie gaan dan ooit tevoren. De nieuwe medische technologie is goed ontvangen en degenen er behoefte aan hebben zijn graag bereid daarin te investeren. Dergelijke investeringen worden vergemakkelijkt door specifieke financiële hulpprogramma's en overheidssteun.

Niet alleen medische ontwikkelingen hebben voor een doorbraak gezorgd. *Artificial intelligence*, *Virtual Reality*, *Augmented Reality*, *brain stimulation* en het gebruik van drones zijn in de toeristische sector mainstream geworden. De technologie is, mede door overheidssubsidies, betaalbaar, waardoor veel echte belevingen gesimuleerd kunnen worden. Gesimuleerde belevingen en de innovaties in de medische technologie maken het voor mensen met een beperking mogelijk om zonder enige belemmering toeristische ervaringen op te doen. Dit neemt niet weg dat fysieke sensaties, sociale interacties en bewegen belangrijke factoren blijven. Omdat veel bedrijven op het gebied van recreatie en toerisme het potentieel van deze markt onderkennen, is er sprake van een sterke concurrentie.

---

### Het echte werk

Het is 2030. Nederland kent een inclusieve en open samenleving waarin mensen met een beperking als gelijken worden gezien. Om hen gelijke kansen te bieden wordt er veel aandacht besteed aan de ontwikkeling en verspreiding van geavanceerde medische hulp(-middelen) en van *smart communication technologies*. De verbeterde mobiliteit heeft mensen meer in contact met elkaar gebracht. De opkomst van *smart cities* en het *internet of things* heeft het ook mogelijk gemaakt om virtueel met elkaar in verbinding te staan. Als gevolg van betere en snellere informatieverspreiding en de beschikbaarheid van geavanceerde medische hulpmiddelen hebben mensen een nog grotere behoefte gekregen om in hun vrije tijd actief te zijn.

Verschillende overheden hebben beleid ontwikkeld om deze ontwikkeling te steunen. Van dienstverlenende bedrijven zoals horecabedrijven, winkelboulevards en toeristische attracties wordt nu verwacht dat zij hun voorzieningen aanpassen aan de behoeftes van mensen met verschillende soorten beperkingen.

Naast de voordelen die de digitalisering voor deze groep met zich meebrengt, biedt de moderne technologie hen ook vele andere mogelijkheden op het gebied van niet-digitale belevingen. Hierdoor kunnen zij net als de 'gewone' toerist overal aan deelnemen. Dit wordt voor hen gefaciliteerd met uiteenlopende middelen zoals robots, *wearable technology* die lichaamsfuncties ondersteunt, GiveVision brillen, geavanceerde *smart watches* en *smart phones* (apps). De nieuwe technologieën zijn reuze populair en door de progressieve opvattingen maakt men zich niet echt druk om privacy van gegevens.

Bedrijven in de toerisme en recreatie sector worden gestimuleerd hun producten en diensten met het *internet of things* te verbinden en daarmee onderdeel te worden van de digitale netwerk-samenleving.

---

### De zintuiglijke wereld

Het is 2030. De Nederlandse samenleving is erg individualistisch geworden. Toegankelijke toerisme voor mensen met een beperking staat niet bovenaan de agenda van beleidsmakers en de zorg, en er wordt daarom maar beperkt ingezet op hulp en ondersteuning. In de samenleving blijft brede steun voor medische oplossingen op basis van *Artificial Intelligence* en voor robotisering en automatisering vooralsnog uit. Innovatieve biotechnologische oplossingen worden niet als een prioriteit gezien.

Dit heeft tot gevolg dat innovatieve behandelingen en hulp een privilege blijven voor een beperkte groep. Vanwege conservatieve en regressieve krachten in de samenleving blijven mensen met een beperking afhankelijk van conventionele middelen (zoals rolstoel, hoortoestellen, hulpmiddelen om te spreken en schrijven) en staan ze zelf ook vaak afzijdig tegenover de enorme mogelijkheden die de nieuwe medische technologie hen inmiddels biedt. De maatschappij beschouwd deze technologie als onbetaalbaar.

Omdat de mobiliteit van deze specifieke doelgroep achterblijft, is het belang van gesimuleerde en virtuele belevingen bijzonder groot. *Virtual Reality* is al wel enige tijd beschikbaar, maar wordt op dit moment verder ontwikkeld door daar sensor-gestimuleerde technologie aan toe te voegen (denk aan kleding die gevoel imiteert) en bewegings-*trackers*. Mensen met een beperking kunnen zonder daadwerkelijk fysiek aanwezig te zijn nu toch historische gebouwen betreden, de muren daarvan voelen en deuren openen door de bewegingen na te bootsen en zelfs warmte, koude of luchtvochtigheid ervaren. Als gevolg daarvan hebben begrippen zoals authenticiteit een veel bredere betekenis gekregen. Desalniettemin is het gebruik van innovatieve technologieën nog in een vroeg stadium van ontwikkeling en voelt niet iedereen zich daarmee op zijn gemak.

---

## De informatiewereld

Het is 2030. Het bewustzijn aangaande mensen met een beperking is de afgelopen jaren weliswaar toegenomen, maar we kunnen nog niet spreken van een inclusieve samenleving. Omdat de vergrijzende bevolking een grote druk legt op de gezondheidszorg, zijn de betaalbaarheid en populariteit van geavanceerde medische en biotechnologische innovaties zeer beperkt. Toegang tot dergelijke technologie is alleen mogelijk via private zorgaanbieders en alleen betaalbaar voor een beperkte groep mensen.

Er wordt wel flink geïnvesteerd in informatietechnologie. Het *smart city* concept is inmiddels wijd verbreid en de betaalbaarheid van *smart devices* is door tal van overheidssubsidies flink toegenomen. Mensen met een beperking zijn nu door de verbeterde informatievoorziening (snel 5G netwerk) beter met de wereld om hen heen verbonden en beter geïnformeerd. Deze technologie wordt echter niet door iedereen omarmd. Het toegenomen gebruik van privégegevens heeft geleid tot breed gedragen zorg over de veiligheid.

Om het potentieel van het nieuwe technologische tijdperk te optimaliseren, investeren bedrijven in de recreatie en toerismesector veel in informatietechnologie en in hulpmiddelen die real-life belevingen kunnen ondersteunen. Deze real-life belevingen worden veel meer gewaardeerd dan gesimuleerde/virtuele belevingen. Daardoor ligt er nog steeds een grote nadruk op authenticiteit. Onder invloed van het conservatieve gedachtegoed in de maatschappij en een algemeen gedeelde angst voor medische en biotechnologische innovaties, blijven reizigers met een beperking een beroep doen op de tot nu toe gebruikelijke gezondheidszorgmiddelen en blijft hun deelname aan toerisme en recreatie beperkt.

## ➤ Van scenario's naar strategieën

De scenario's illustreren vier verschillende manieren waarop het spanningsveld dat invloed heeft op toegankelijk toerisme zich kan ontwikkelen. Elk scenario heeft zijn eigen directe en indirecte gevolgen voor de ontwikkeling van toegankelijk toerisme. Deze gevolgen kunnen een kans zijn voor de sector of juist een bedreiging. Op basis hiervan zijn potentiële strategieën ontwikkeld. Wanneer strategieën op één tot drie scenario's voorbereiden worden ze semi-robust genoemd. Strategieën die anticiperen op de gevolgen van alle scenario's zijn robuust en dragen bij aan het veerkrachtig maken van de sector. De mate van robuustheid wordt hieronder weergegeven.

### ***Semi-robuste strategieën (één tot drie scenario's)***

- Investeren in geautomatiseerde, AI (kunstmatige intelligentie), AR (augmented reality) en VR (virtual reality) oplossingen (scenario's 1&3)
- Professionele cursussen voor personeel over de ontwikkeling van toegankelijke reisproducten en het gebruik van AI-, AR- en VR-technologie (scenario's 1&3)
- Investeer in de ontwikkeling van toegankelijke faciliteiten (scenario's 2&4)
- Gebruik persoonlijke data van consumenten voor doelgerichte marketing (scenario's 2&4)
- Informeer consumenten over de beveiliging van hun persoonlijke data (scenario's 2&4)
- Herzie de regels van je bedrijf wat betreft data bescherming, zodat die niet zomaar gebruikt kunnen worden (scenario's 2&4)

### ***Robuuste strategieën***

- Investeer in onderzoek en ontwikkeling (R&D) om meer te leren over de nieuwste trends en ontwikkelingen die invloed hebben op de vraag

naar reizen en het reisgedrag van mensen met een beperking (geneeskunde, biotechnologie, vervoerstechnologie, toerisme et cetera)

- Creëer strategische relaties met organisaties die mensen met een beperking helpen, om zo te garanderen dat de producten en diensten op maat gemaakt zijn voor deze specifieke doelgroep
- Product-diversificatie
- Voorzie personeel van professionele training in het assisteren van reizigers met verschillende beperkingen
- Stimuleer en draag bij aan het formuleren van nieuwe standaarden binnen de industrie, met betrekking tot het gebruik van innovatieve technologieën die bijdragen aan toegankelijk toerisme
- Informeer je klanten over het gebruik van de nieuwste technologieën en de manieren waarop ze hun reiservaringen kunnen verbeteren
- Zet in op ervarings-marketing en zintuigelijke reclame

## ➤ Conclusie

Het belang van toegankelijk toerisme zal in de toekomst nog sterk toenemen. Daarbij lijkt er een grote vraag te ontstaan naar toepassing van moderne technologische ontwikkelingen. Ongeacht het bestudeerde scenario lijken diensten gebaseerd op VR, AI en robotisering steeds belangrijker te worden. De mate waarin mensen met een beperking deelnemen aan de maatschappij en de interactie met anderen kan hierdoor wel eens drastisch gaan veranderen. Dit kan ten koste gaan van fysieke ontmoetingen met anderen.

Als algemene aanbeveling stellen we bedrijven voor toegankelijkheid in een breed perspectief te zien. Het is van groot belang de huidige maatschappelijke houding ten aanzien van mensen

---

met een beperking te heroverwegen en te herzien. De toeristische sector moet actief rekening gaan houden met de mogelijke barrières in hun productaanbod en ervoor zorgen dat de wensen en eisen van mensen met een beperking worden

meegenomen in de plannings- en ontwikkelingsfases. Tevens moet de sector afzien van het idee dat derde partijen zorgen voor wat de doelgroep behoeft. De toeristische industrie zal zelf met initiatieven moeten komen.

