**Conclusies en aanbevelingen**

In dit hoofdstuk worden de conclusies weergegeven met de daarbij horende aanbevelingen onderverdeeld in verschillende belangrijke onderwerpen.

**Conclusies**

*Toerisme en mindervalide reizigers*

Er zijn voldoende mogelijkheden wat betreft de voorzieningen, hulpmiddelen en aanpassingen. Alleen door al deze extra onderdelen, die bij een gewone vakantie niet noodzakelijk zijn, wordt de prijs enorm opgevoerd. Dit heeft als gevolg dat weinig mensen op een aangepaste vakantie gaan, aangezien het voor hun financieel niet haalbaar is. Wat betreft het aanbod van aangepaste reizen is er voor ieder wat wils, men kan gaan varen, in een hotel overnachten of zelfs in een zorgboerderij. Er is momenteel wel al toerisme mogelijk voor mindervalide reizigers, want er zijn voldoende mogelijkheden, aanpassingen en voorzieningen om in de wensen en behoeften te voldoen. Maar de (hoge) prijs van deze aangepaste reizen vormt een groot struikelblok, omdat de extra zorg bijgekocht moet worden en dit extra kosten met zich meebrengt. Relatief gezien zijn er voldoende mogelijkheden, maar deze zijn vaak te duur voor de potentiële vakantiegangers (mindervalide c.q. minder mobiele reizigers). De opeenstapeling van de benodigde hulpmiddelen, zorg, assistentie, enz. zorgen voor hoge kosten, die worden doorberekend aan de gebruiker (mindervalide/minder mobiele reiziger). En dat maakt aangepaste reizen juist duur voor de potentiële doelgroep van mindervalide/minder mobiele reizigers.

*Markt van mindervalide reizigers*

Het onderzoek is uitgevoerd onder verschillende leeftijdsgroepen en daaruit kan geconcludeerd worden dat de potentiële doelgroep van mindervalide reizigers variërend is qua leeftijd, mate van handicap, hoeveelheid zorg/assistentie, enz. De markt van mindervalide reizigers is erg divers. Voor elke beperking zijn weer andere hulpmiddelen nodig, en dat zorgt ervoor dat er maatwerk nodig is. Uit de enquête-uitslagen blijkt dat het hebben van een lichamelijke beperking voor veel mensen betekent dat ze geen dagje weggaan of op niet op vakantie gaan.

Mensen gaan graag even een dagje weg en/of op vakantie om uit de dagelijkse sleur te zijn en eventjes weg te zijn. Anderen willen de wereld ontdekken of willen even weg om de batterij weer op te laden en nieuwe energie te krijgen. De vraag naar aangepaste reizen is groot, maar de meeste mensen gaan niet op een aangepaste (zorg)vakantie omdat de prijs van de vakantie te hoog voor ze is. De doelgroep is heel breed, maar bestaat vooral uit ouderen, gezinnen met een gehandicapt kind of mensen die door een ongeluk of aandoening op latere leeftijd een lichamelijk handicap hebben gekregen. Het grootste gedeelte van de ondervraagden reist met de partner/echtgeno(o)t(e).

Daarnaast reizen ook veel mensen met de partner/echtgeno(o)t(e) en met kinderen. Het reisgezelschap varieert van 1 tot 100 personen. Dit heeft ook weer te maken met het feit dat er aangepaste georganiseerde groepsreizen worden aangeboden.

*Beperkingen en mogelijkheden op de huidige markt*

Het hebben van een beperking heeft vaak gevolgen voor het wel of niet op vakantie gaan of een dagje weggaan. Dit blijkt ook uit de enquête-uitslagen van dit onderzoek. De beperking zorgt vaak voor de nodige aanpassingen en daardoor moet een hoop geregeld worden. Mensen geven aan vaak niet op vakantie of een dagje weg te gaan, omdat dit vaak leidt tot onnodige teleurstellingen. Mensen gaan dan juist niet weg om deze teleurstelling(en) te voorkomen. De huidige markt van aangepaste reizen kent de nodige beperkingen, maar ook de nodige mogelijkheden.

Beperkingen op de huidige markt zijn voornamelijk dat mensen niet weten of de bestemming toegankelijk (genoeg) is en de onduidelijkheid over de aanwezigheid van de benodigde hulpmiddelen/ aanpassingen. De prijs van de vakantie en de eventuele extra kosten voor hulpmiddelen spelen ook een belangrijke rol. De vraag naar aangepaste reizen vanuit de mindervalide reizigers is aanwezig, het aanbod is er ook, alleen het aanbod is ontoereikend vanwege de (hoge) prijsklasse van de vakanties. Ook de begeleiding en het vervoer ter plaatse zijn belangrijke aandachtspunten en kunnen een beperking vormen.

De mogelijkheden voor aangepaste vakanties zijn toegenomen sinds de luchtvaart een nieuwe wet- en regelgeving heeft. Het aantal passagiers per vlucht mag niet meer beperkt worden.

Dat maakt alle reizigers gelijk aan elkaar (ongeacht een beperking of niet). Daarnaast zijn de verschillende mogelijkheden tussen soorten reizen nog wel beperkt. De meeste aangepaste reizen zijn georganiseerd en vinden plaats in groepen. Men kan dan maar uit enkele data kiezen om aan deze reis deel te nemen. Het aanbod voor de individuele reizigers is beperkt, terwijl daar wel veel behoefte aan is.

*Trends en ontwikkelingen reizen voor mindervalide mensen*

Toeristische organisaties en accommodatieverschaffers gaan steeds meer aanpassingen maken, omdat ze het potentieel van de doelgroep zien. Mensen die een aangepaste reis boeken gaan voornamelijk naar het buitenland, en blijven nauwelijks in eigen land. Er is sprake van vergrijzing en dit percentage wordt de komende jaren alleen maar groter. Een direct gevolg daarvan is dat mensen minder mobiel worden en dus meer aanpassingen, hulp en assistentie nodig hebben op hun bestemming/tijdens hun vakantie.

*Wensen en behoeften mindervalide reizigers*

Het aanbod van aangepaste reizen dient aan te sluiten op verschillende doelgroepen. Dat wil zeggen dat de aanpassingen zeer uiteenlopend kunnen zijn. Het is lastig om mensen in een categorie van licht, matig of zwaar lichamelijk beperkt onder te verdelen. (Toeristische) organisaties moeten inspelen op alle soorten handicaps en het aanbod moet daarom ook voor iedereen geschikt en toegankelijk zijn. Over het algemeen hebben de reizigers geen grote wensen en behoeften lijst. Het grootste gedeelte van de ondervraagden wil een goed aangepaste accommodatie en dat geldt ook voor de omgeving en alle andere toeristische onderdelen van de reis. Het is belangrijk dat de mindervalide reiziger zich géén uitzondering voelt op de reis en ten opzichte van andere reisgenoten. De wensen en behoeften van mensen met een beperking zijn hetzelfde als de wensen en behoeften van mensen zonder een beperking. Het enige verschil is dat voor iemand met een beperking extra zorg verleend moet (kunnen) worden en er vaak ook meer dingen geregeld moeten worden.

Men wil voornamelijk een prettige omgeving met de nodige aanpassingen en hulpmiddelen. Men wil wel graag assistentie en zorg ontvangen, maar wil niet betutteld worden.

Er moeten altijd hulpmiddelen beschikbaar zijn, ongeacht of dit per persoon verschillend is. Het merendeel van de ondervraagden geeft aan dat ze in het dagelijkse leven hulpmiddelen nodig hebben om zich voort te kunnen bewegen.

De meest benodigde hulpmiddelen zijn een universele rolstoel, een aangepaste rolstoel en een scootmobiel. In kleinere aantallen (ten opzichte van voorgaande hulpmiddelen) worden ook krukken, rollators en wandelstokken genoemd. Een enkeling heeft aangegeven naast de standaard hulpmiddelen ook een hulphond nodig te hebben. De faciliteiten die de mobiliteit vergroten en daardoor noodzakelijk zijn, zijn onder andere een aangepaste rolstoel, beugels in het toilet en de badkamer, een aangepast toilet, een mantelzorger en een aangepast vervoersmiddel. Daarnaast worden een hoog-laag bed, thuiszorg en een traplift gebruikt om zich voort te kunnen bewegen.

*Andere landen en aangepast toerisme*

Nederland is nog geen voorloper op het gebied van (aangepast) toerisme. De tijd is rijp voor Nederland om zich op dit gebied te gaan ontwikkelen en samen te gaan werken. De trends die de vraag naar toerisme bepalen zijn individualisering, vergrijzing en een toenemende kwantitatieve (meer vrije tijd) en kwalitatieve (diversiteit) vrijetijdsbestedingen. Alle aspecten bij elkaar hebben ervoor gezorgd dat het profiel van de toerist is veranderd, en in de toekomst zal deze nog meer veranderingen ondergaan.

Trends en ontwikkelingen vormen kansen en uitdagingen voor de toeristische en recreatieve sector. Het is van groot belang om een duidelijk profiel van de toerist te hebben. Op die manier kan men zo goed mogelijk inspelen op de wensen en behoeften van de toerist. Sommige landen spelen momenteel al goed in op mindervalide reizigers, en andere landen nog niet helemaal. Dit kan te maken hebben met het gebrek aan kennis en mogelijkheden. De aanpassingen die gemaakt moeten worden brengen vaak hoge kosten met zich mee. Daardoor kan het zijn dat landen niet zelfstandig besluiten om de aanpassingen te maken. Pas als het verplicht wordt gesteld dan moeten ze eraan geloven.

Echter zijn er maar weinig landen die dit vanuit zichzelf doen. De landen die de aanpassingen hebben gemaakt zijn daardoor ook toegankelijk voor mindervalide reizigers. Deze landen boren een nieuwe markt aan en zien het potentieel van deze doelgroep. Sommige landen hebben wel de nodige aanpassingen gedaan, maar laten hier en daar nog steken vallen.

Het is lastig om alle aanpassingen naar wens te maken, aangezien alles vanuit het eigen perspectief bekeken wordt. In principe zouden alle landen toegankelijk moeten zijn voor mensen met een lichamelijke beperking of mensen die minder mobiel zijn, want valide mensen kunnen er ook op vakantie gaan. In dit rapport is gekozen om enkele goed en slecht aangepaste landen te kiezen, maar per land kan het nog erg verschillend zijn. Het is daarom raadzaam om voorafgaand aan de boeking/reis voldoende informatie te verzamelen over het bestemmingsland of –gebied.

*De overheid en toeristische organisaties*

Wanneer men gaat werken met een keurmerk dan kan men eisen vaststellen waaraan een accommodatie, activiteit of bezienswaardigheid moet voldoen. Nederland zou beter kunnen inspelen op de mindervalide reizigers door alle toeristische locaties standaard voorzien van een mindervalide toilet en/ of kamer.

De overheid heeft enigszins wel de macht in handen om toeristische organisaties te verplichten rekening te houden met mindervalide reizigers. Hierbij kan gedacht worden aan het VN-Verdrag voor (gelijke) rechten van mensen met een beperking.

Op 13 december 2006 heeft de Verenigde Naties het VN-Verdrag voor rechten van mensen met een beperking aangenomen. Op 3 mei 2008 is dit Verdrag van kracht geworden, en heeft daarmee een betekenisvolle stap richting de toekomst ingevuld. In het Verdrag worden géén nieuwe rechten aan de orde gesteld, maar gaat het om de universele rechten om net als ieder ander deel te kunnen nemen aan de maatschappij. Door de invoering van het Verdrag wordt de positie van mensen met een beperking versterkt. In het Verdrag wordt duidelijk aangegeven welke rechten men in de toekomst moet gaan realiseren. Mensen met een beperking en belangenorganisaties krijgen hierdoor maatschappelijke, politieke en juridische zeggenschap. Mensen met een beperking vormen niet het probleem, maar de maatschappij veroorzaakt nog veel barrières waardoor volledige participatie onmogelijk is.

*Marketingmix voor aangepaste reizen*

Product

Mensen willen een aangepaste vakantie met een prettige omgeving en leuke activiteiten/bezienswaardigheden. Al deze facetten dienen toegankelijk te zijn. Ruim 91% van de ondervraagden wil een accommodatie waar zowel mensen mét als mensen zónder een beperking in verblijven. Er hoeven dus géén specifieke accommodaties voor mindervalide reizigers gebouwd te worden. Maar de huidige accommodaties moeten wel beschikken over de benodigde aanpassingen en faciliteiten, zodat zij ook toegankelijk zijn voor mindervalide bezoekers.

Prijs

De prijs van een geheel aangepaste vakantie mag, volgens de ondervraagden, is maximaal € 1500,-. Boven de € 1500,- is ruim 16% bereid dit bedrag te betalen voor een geheel aangepaste vakantie. Het organiseren en realiseren van een zorgvakantie brengt de nodige kosten met zich mee. Deze extra kosten zijn gerelateerd aan de aangepaste accommodatie en aangepast vervoer, maar ook aan de zorg, assistentie en hulpmiddelen. De totaalprijs van een vakantie of dagje uit speelt dan vaak ook een rol om niet aan een reis deel te nemen. Het is raadzaam om zorgvakanties aan te bieden die voor de doelgroep betaalbaar zijn. De kosten die men aan de vakantie wil besteden zijn per reiziger verschillend, omdat sommige kapitaalkrachtiger zijn dan anderen of op zoek zijn naar een luxueuzer aanbod. Beide doelgroepen dienen aangesproken te worden en is prijsdiversificatie ook erg belangrijk.

Plaats

Op basis van de gegevens van de experts kan worden geconcludeerd dat de meeste aangepaste reizen naar het buitenland gaan. Daarvoor zijn ook de meeste aandachtspunten belangrijk en moet vaak ook het meeste geregeld worden. Mensen zijn bereid een hogere prijs te betalen voor een compleet aangepaste vakantie in het buitenland. Aangepaste reizen in Nederland vinden bijna niet plaats. De distributie van reizen kan verspreid over heel Nederland plaatsvinden, maar momenteel zitten de meeste gespecialiseerde bedrijven boven in het land. Als het aanbod goed is kan via internet een aanbod worden gepresenteerd en ter plaatse nader ingevuld worden. De distributie van aangepaste vakanties is dus zeer divers.

Promotie

De meeste informatie over vakanties wordt via internet vergaard. Dat wil zeggen dat internet erg belangrijk is om vooronderzoek te doen. Echter om een reis definitief te boeken wanneer men een beperking heeft, is het gebruikelijk dat men in een persoonlijk (intake)gesprek met de organisatie de wensen en behoeften inventariseert. Op die manier komt men ter plaatse niet voor onaangename verassingen te staan. Veel mensen geven de voorkeur aan een tijdschrift/brochure waarin alle aangepaste accommodaties, bezienswaardigheden en activiteiten staan vermeld.

Personeel

Het personeel dat mensen een reis verkoopt dient goed op de hoogte te zijn van de wensen en behoeften van de klant, maar ook van de mogelijkheden en eventuele knelpunten ter plaatse. Vaak is het wel een voordeel wanneer met een achtergrond in de zorg heeft, omdat men dan bekend is met de beperking en wat er allemaal bij komt kijken.

Het personeel op de bestemming die hulp en zorg gaan verlenen moeten goed op hoogte zijn van de beperking(en) van de reiziger, maar moeten ook goed opgeleid zijn en professioneel te werk gaan.

*Marketing voor aangepaste reizen*

Het internet blijkt het populairste medium voor mensen met een beperking om informatie te verzamelen. Daarnaast vraagt men ook informatie aan reisbureaus en andere toeristische organisaties. Ondanks de snelle ontwikkelingen die internet doormaakt en kan verwerken zijn tijdschriften en boeken sneller verouderd. Echter bieden tijdschriften en boeken ook nog een uitkomst voor een goede informatie-verschaffing.

**Beantwoording hoofdvraag**

*Op welke wijze kan het toerisme beter inspelen op de wensen en behoeften van de mindervalide reizigers?*

Het toerisme kan beter inspelen op de wensen en behoeften van de mindervalide reizigers door het aanbod uit te breiden, voor meer mogelijkheden te zorgen en betere en meer informatie beschikbaar te stellen over accommodaties, vervoer en mogelijkheden. Een goede inventarisatie van de wensen, behoeften en hulp is van groot belang. Daarnaast is het nog belangrijk dat er wordt gekeken naar de 5 P's.

Mensen met een beperking hebben vaak een lager bestedingsbudget en zullen hun vakantie ook niet (snel) via internet boeken. Het toerisme ziet deze grote doelgroep over het hoofd, en laat daar veel inkomsten liggen.

Het zou mooi zijn wanneer de ondernemers zelf belang en waarde hechten aan het feit dat ze rekening houden met mindervalide reizigers. In principe zouden ondernemers dit belangrijk en normaal moeten vinden, zonder dat de overheid verplichtingen op moet gaan leggen om dit te realiseren.

Het toerisme kan op verschillende manieren inspelen op de veranderende vraag. Allereerst kunnen ze individuele reizen gaan aanbieden, zodat iedereen zelf kan bepalen wanneer, met wie en hoelang men op vakantie gaat. Ten tweede kunnen ze ook het aanbod van georganiseerde groepsreizen uitbreiden, zodat er meer data en mogelijkheden zijn.

**Aanbevelingen**

Voor de aanbieder wordt de markt steeds gecompliceerder. De consument wil steeds meer variatie en de eisen worden ook steeds hoger. Door de komst en het gebruik van internet is in één oogopslag het complete aanbod te vinden.

De markt voor de consumenten wordt steeds transparanter. Dit geldt voor alle producten, en dus ook voor het toerisme. Het toeristische product moet inspelen op deze wensen en behoeften van de consument. Het aangeboden product moet goed, maar ook onderscheidend zijn ten opzichte van de andere producten. De invulling van vrije tijd wordt steeds meer als een primaire levensbehoefte gezien. Ondanks tijden van recessie blijven de bestedingen in het toerisme op peil. Volgens het rapport ‘Toerisme in Perspectief’ is het medium internet de toekomst. Er is een stijgende vraag naar arrangementen, deze worden steeds populairder.

De (toeristische) organisaties moeten inspelen op de diverse leeftijdsgroepen van de reizigers met een (fysieke) beperking. De aangepaste (zorg)vakanties hebben te kampen met een imago dat er veel oudere mensen aan deelnemen en dit vooroordeel moeten organisaties zien te verbreken. Het feit dat een vakantie aangepast is, hoeft niet direct gerelateerd te zijn aan een bepaalde leeftijdsgroep.

Bedrijven moeten met hun promotie hierop inspelen en duidelijk communiceren dat het niet leeftijdsgebonden is. Echter om een reis definitief te boeken wanneer men een beperking heeft, is het aan te raden dat men in een persoonlijk (intake)gesprek met de organisatie de wensen en behoeften inventariseert. Op die manier komt men ter plaatse niet voor onaangename verassingen te staan. Veel mensen geven de voorkeur aan een tijdschrift/brochure waarin alle aangepaste accommodaties, bezienswaardigheden en activiteiten staan vermeld.

Dit geldt ook voor de communicatie met betrekking tot het aansluiten op de wensen en behoeften. Het aanbod moet afgestemd zijn op de verschillende wensen en behoeften van mindervalide reizigers en voor alle type reizigers toegankelijk zijn.

Recreatieondernemers dienen duidelijk te communiceren met de buitenwereld over de inhoud van hun aanbod. Ze dienen goede kwaliteit van producten te leveren, maar ook de dienstverlening moet aan een bepaalde mate van kwaliteit voldoen. Een vakantie is niet compleet zonder activiteiten en bezienswaardigheden, dus hier moet ook overeenstemming tussen zijn.

Het aanbod van aangepaste reizen bestaat momenteel voornamelijk nog uit georganiseerde groepsreizen, maar men wordt steeds individueler en daardoor verandert ook de vraag. Organisaties moeten inspelen op het feit dat mensen liever reizen in het eigen gezelschap dan in gezelschap van lotgenoten. De toeristisch-recreatieve sector dient daarom het aanbod te verbreden en continu goed in te spelen op de wensen en behoeften van zoveel mogelijk subgroepen. Er moet één concept komen dat over de meeste aanpassingen en zorg beschikt, daarnaast moet men het concept uit kunnen breiden zodat het precies aansluit op de wensen en behoeften van de reiziger(s). Bij het maken van aanpassingen is het daarom raadzaam om met mensen met een beperking te werken. Deze mensen zien en weten welke aanpassingen er nodig zijn, en op die manier wordt er niet onnodig geld verspild.

De (toeristische) organisaties moeten zorgen voor en duidelijke informatieverstrekking. Er blijkt een tekort aan informatie over de toegankelijkheid van een bestemming, accommodatie, activiteit en/of bezienswaardigheid te zijn en dat weerhoudt reizigers om de deur uit te gaan. Voorafgaand aan de vakantie of het uitstapje zoeken veel mensen informatie op over de toegankelijkheid van de bestemming.

Informatie wordt vaak opgezocht via internet, omdat het een heel toegankelijk en gemakkelijk medium is. De adviezen en informatie van de reisbureaus is voor veel mensen ook nog erg belangrijk. Mensen willen het liefst via de e-mail en via een internetsite/forum geïnformeerd worden over aangepaste reizen. Een (nieuws)brief biedt ook een uitkomst om mensen te informeren over de mogelijkheden op het gebied van aangepaste vakanties.

Er moet gewerkt worden aan een systeem dat het mogelijk maakt om betaalbare zorgvakanties aan te bieden, voor zowel individuen als voor groepen. De kosten worden momenteel vaak verhaald op de mindervalide reiziger die er gebruik van maakt. In de toekomst kan gekeken worden naar mogelijkheden om deze kosten elders te verhalen. In principe moet het concept inhouden dat de reiziger alleen de kosten voor het verblijf betaald.

Er zijn twee (potentiële) mogelijkheden om deze kosten elders te verhalen. De eerste mogelijkheid is dat deze kosten door de gehele gemeenschap wordt gedragen. De tweede mogelijkheid is dat de kosten van deze extra dienstverlening voor rekening komt van de toeristische sector. Uit de praktijk blijkt dat vrijwilligers een onmisbare factor zijn in het aanbieden van zorgvakanties.

Door gebruik te maken van vrijwilligers kunnen enkele kosten al gedekt worden. Maar voor een uitgebreide of zwaardere zorgvraag, dient professioneel betaald personeel ingezet te worden.

Aan te bevelen is om één algemene site op te richten met alle informatie over aangepaste reizen, accommodaties, bezienswaardigheden, activiteiten, enz. Deze site dient dan ingedeeld te worden in verschillende subgroepen of in landen/gebieden, zodat de informatie snel terug te vinden is. Men kan hier alle informatie, gebruikerservaringen, foto’s, beschrijvingen, plattegronden, etc. publiceren. Er kan bijvoorbeeld ook gewerkt worden met symbolen om de informatie duidelijker en compacter samen te vatten. Duidelijke informatie over toegankelijkheid, bereikbaarheid en bruikbaarheid is voor mindervalide/minder mobiele mensen van essentieel belang om aan de huidige maatschappij deel te nemen.

Belangrijke speerpunten die men niet uit het oog moet verliezen:

* Ontwikkeling van toerisme voor mindervalide reizigers.
* Toegankelijkheid vraagt blijvende aandacht.