



Sessie 1:

Inclusief toerisme



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.





Leerdoelen

Het doel van deze sessie is om het concept van inclusief toerisme te verkennen en te bekijken hoe dit wordt toegepast in de toeristische context vanuit het perspectief van een kmo.

Trefwoorden: inclusie, inclusief toerisme, gelijkheid, diversiteit, toerisme voor iedereen



Trefwoorden

Diversiteit betekent, in de meest eenvoudige zin, verschillen en combinaties van verschillen tussen en binnen mensen.

Equity means ensuring fair treatment and equal opportunities for all.

Inclusie verwijst naar integratie en participatie. Dit betekent dat elke persoon de kans heeft om op gelijke wijze deel te nemen aan de verschillende activiteiten van de samenleving.

Diversiteit gaat over het erkennen dat elk individu iets unieks bij te dragen heeft; terwijl inclusie ervoor zorgt dat die individuen gezien, verwelkomd, gerespecteerd en gewaardeerd worden.

DEI - diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie

Demografische diversiteit, wat onder meer leeftijd, etniciteit, gender, religie, seksuele geaardheid, beperking, nationaliteit of gezinssituatie omvat.

Intellectuele diversiteit verwijst naar verschillen in onze denkpatronen, stijlen van probleemoplossing, manieren van informatieverwerking en individuele ideeën en perspectieven. Het omvat ook neurodiversiteit.

Ervaringsgerichte diversiteit omvat bijvoorbeeld sociaaleconomische en educatieve achtergrond, vorig werkverleden, levenservaringen en hobby's.

DEI
Matters.
Now More
Than Ever.

Trefwoorden

Inclusief toerisme verwijst naar de voortdurende inspanning om **toeristische bedrijven, diensten en bestemmingen** zo te ontwikkelen dat alle belanghebbenden, niet alleen bezoekers, ongeacht hun achtergrond, gelijke kansen hebben om te genieten van toerisme en de ervaringen die het met zich meebrengt.

Het doel van inclusief toerisme is om bewuste of onbewuste ongelijke behandeling en discriminatie te voorkomen en in plaats daarvan een ervaring te bieden waarbij rekening wordt gehouden met een steeds diversere groep bezoekers.

Toerisme voor allen heeft als doel om toerisme toegankelijk te maken voor zoveel mogelijk mensen.

Inclusief toerisme

Toerisme dat inclusief is en respect heeft voor diversiteit, draagt bij aan de realisatie van een open, gelijkwaardige en inclusieve samenleving.

Verwijst naar de duurzaamheidsdoelstellingen van de VN.



Transitiepad voor toerisme

Het EU-transitiepad voor toerisme richt zich op inclusief toerisme, voornamelijk via de sociale dimensie en gerelateerde acties die erop gericht zijn toegankelijkheid, eerlijkheid en inclusiviteit binnen het toeristische ecosysteem te waarborgen.

Benadrukt dat toegankelijk en inclusief toerisme een recht is, in lijn met het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap en de EU-strategie voor de rechten van personen met een handicap 2021–2030.

Houdt rekening met toegankelijkheid voor personen met een



Gelijkwaardigheid



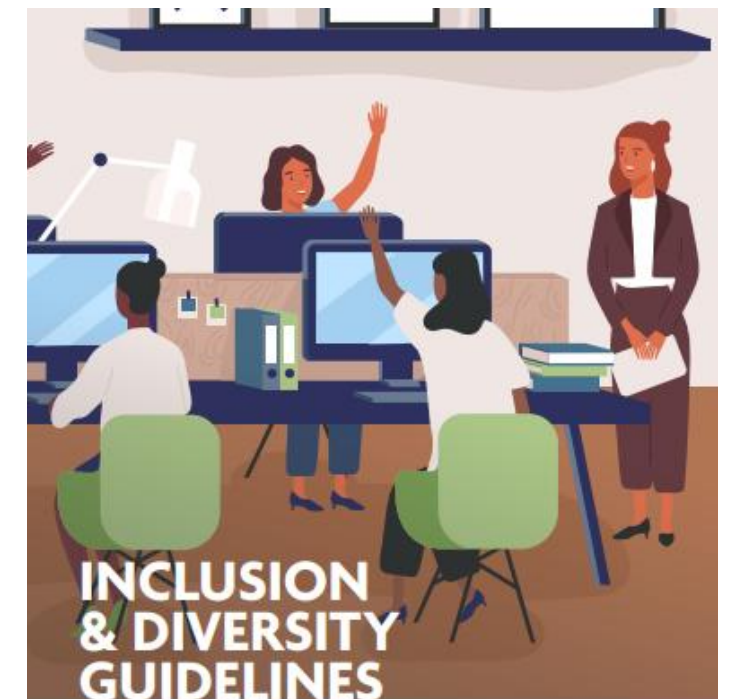
Inclusiviteit

Inclusief toerisme ondersteunt duurzame groei



Inclusieve toeristische bedrijven

Een diverse werkvloer biedt aanzienlijke voordelen, waaronder het **stimuleren van innovatie en creativiteit**, het **verbeteren van de besluitvorming**, het **versterken van de financiële prestaties**, het **versterken van het werkgeversmerk**, het **verhogen van de betrokkenheid** en het **behoud van werknemers**, en het **beter aansluiten bij een breder klantenbestand**. Dit alles door uiteenlopende perspectieven en ervaringen samen te brengen om problemen op te lossen en betere strategieën te creëren.



DECEMBER 2020

Inclusieve toeristische ervaringen

Diverse klantgroepen

- seksuele en genderminderheden, d.w.z. de LGBTQ+ gemeenschap
- religies en overtuigingen
- etniciteit





Halalvriendelijk reizen



EXAMPLE

LGBTQ+ Reizen



Front page ▢ News and stories ▢ Equal Levi – We Speak Gay



EQUAL LEVI – WE SPEAK GAY

September 26, 2023

We welcome all people equally to Levi.

Visit Levi has joined the We Speak Gay community as a partner! 🌈

We strongly believe that tourism is for everyone. We want to make Levi and Lapland a place where every guest can feel welcome and respected, regardless of their gender, sexual orientation or background.

We Speak Gay is a significant step towards equality and diversity in the tourism industry. Founded in 2018, the community aims to communicate about rainbow-friendly, safe tourism in Finland while increasing rainbow communication in the industry.

As part of the We Speak Gay community, we increase the sense of safety for rainbow travelers and reduce travel stress. This is how responsible Levi works.

#wespeakgay #doitonce #themelovians

www.visitlevi.fi



IGLTA



Gay-friendly
LGBT+-friendly



- # Stappen voor kmo's om inclusiviteit te verbeteren
1. Het beoordelen van de huidige diensten en het identificeren van barrières die bepaalde groepen verhinderen om deel te nemen.
 2. Het bieden van **toegankelijkheid in fysieke ruimtes**, zoals oprijplaten, duidelijke bewegwijzering en aangepaste faciliteiten, en ervoor zorgen dat informatie beschikbaar is in meerdere formaten, waaronder eenvoudig te lezen tekst en verschillende talen.
 3. **Het trainen** van personeel om diverse behoeften te begrijpen en respectvolle, behulpzame service te bieden is essentieel.
 4. Het **opbouwen van partnerschappen** met organisaties die mensen met een handicap of minderheidsgroepen vertegenwoordigen, kan helpen om praktijken te verfijnen.
 5. **Continu feedback verzamelen** van bezoekers en de diensten bijwerken

Samenvatting



Ten eerste is inclusiviteit een kwestie van mensenrechten en moet het een integraal onderdeel zijn van toeristische kmo's op alle niveaus, zowel voor het personeel als voor de reizigers.

Ten tweede moet toegankelijkheid worden geïntegreerd in diensten en faciliteiten, zodat mensen met alle soorten vaardigheden comfortabel kunnen deelnemen. Communicatie moet duidelijk zijn en beschikbaar in meerdere formaten en talen om ervoor te zorgen dat iedereen zijn bezoek kan begrijpen en plannen.



Ten derde is training van het personeel essentieel om een gastvrije

Referenties



In-Tour training modules for tourism staff. <https://in-tour.eu/main-results/in-tour-training-modules>

Li, H., Meng, F. & Zhang, Z. (2016). Non-participation of domestic tourism: Analyzing the influence of discouraging factors. International Journal of Tourism Research, 18, 567–578. doi:10.1002/jtr.2074

Future of accessible tourism (2015). Journal of Tourism Futures, 1(3), Special Issue. Jutila, S. & Ilola, H. (toim.) (2013). Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.

Transition Pathway for Tourism. 2022. <https://transition-pathways.europa.eu/tourism/ttp-reports/tourism-transition-pathway-eu-strategy-boost-green-and-digital-transformation>

UN. Sustainability Development Goals. <https://sdgs.un.org/goals>

Visit Levi. www.visitlevi.fi

Visit Singapore. www.visitsingapore.com

World Travel & Tourism Council. 2020. Inclusion & Diversity Guidelines. <https://researchhub.wttc.org/product/inclusion-and-diversity-guidelines>



World Travel & Tourism Council. 2023. Creating Belonging: Diversity, Equity, Inclusion, & Belonging in Travel & Tourism.



inspires-tourism.eu



linkedin.com/company/inspires-tourism



facebook.com/INSPIRES-TOURISM



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.



Activiteit II: In kaart brengen van de huidige situatie

- Selecteer een bedrijf of bestemming, of doe dit voor uw eigen bedrijf.
- Breng de huidige situatie met betrekking tot inclusiviteit en toegankelijkheid in kaart.

Identificeer:

- Bestaande toegankelijke faciliteiten en diensten.
- Tekortkomingen in toegankelijkheid en inclusiviteit.
- Kansen voor verbetering.
- Potentiële partners.
- Bereid een kort actieplan voor met prioritaire stappen.

Activiteit II: Klantpersona

Creëer een gedetailleerde persona die een reiziger vertegenwoordigt die nood heeft aan inclusieve en toegankelijke toeristische diensten. Maak gebruik van het sjabloon voor klantpersona's.

Vermeld hierbij:

1. Demografische gegevens (leeftijd, geslacht, nationaliteit).
2. Toegankelijkheidsbehoeften (mobiliteit, zintuiglijk, cognitief).
3. Reismotivaties en voorkeuren.
4. Pijnpunten en barrières waar zij tegenaan lopen.
5. Verwachtingen voor een ideale inclusieve reiservaring. Gebruik deze persona als leidraad voor aanbevelingen om de inclusiviteit in het gekozen bedrijf of de gekozen bestemming te verbeteren.

Activiteit II: Sjabloon voor klantpersona

Klantpersona

Foto

Naam:

Mijn waarden:

Wat motiveert mij om deel te nemen aan het evenement?

Wat is het probleem dat ik heb en dat jullie kunnen oplossen?

Mijn behoeften en wensen

Houd rekening met deze zaken bij mij

Waardepropositie: