



Sessie 2:

Toegankelijkheid in

toeristische ervaringen



Co-funded by
the European Union

Dit project wordt gefinancierd door het SMP-programma van
SMP-programma op grond van subsidieovereenkomst nr.
SMP-81590
SMP-programma op grond van subsidieovereenkomst nr.





Leerdoelen

Het doel van deze sessie is om het concept van toegankelijk toerisme te verkennen en te bekijken hoe dit wordt toegepast in de toeristische context vanuit het perspectief van kleine en middelgrote ondernemingen.

Sleutelwoorden: Toegankelijkheid, toegankelijk toerisme, diversiteit



Co-funded by
the European Union

Dit project ontvangt financiering van het
SMP-programma van de Europese Unie op grond van
subsidieovereenkomst nr. 101181590.

Sleutelwoorden



Gelijkheid houdt in dat iedereen toegang heeft tot dezelfde kansen.

Diversiteit betekent het waarderen van de verschillen tussen mensen en hun onderscheidende kenmerken.

Toegankelijkheid draait om het wegnemen van barrières (fysiek, digitaal, met betrekking tot informatie en inhoud, of houdingsgebonden) om positieve en gelijke ervaringen voor iedereen te bevorderen.



Co-funded by
the European Union

Dit project ontvangt financiering van het
SMP-programma van de Europese Unie op grond van
subsidieovereenkomst nr. 101181590.

Toegankelijkheid (algemeen)



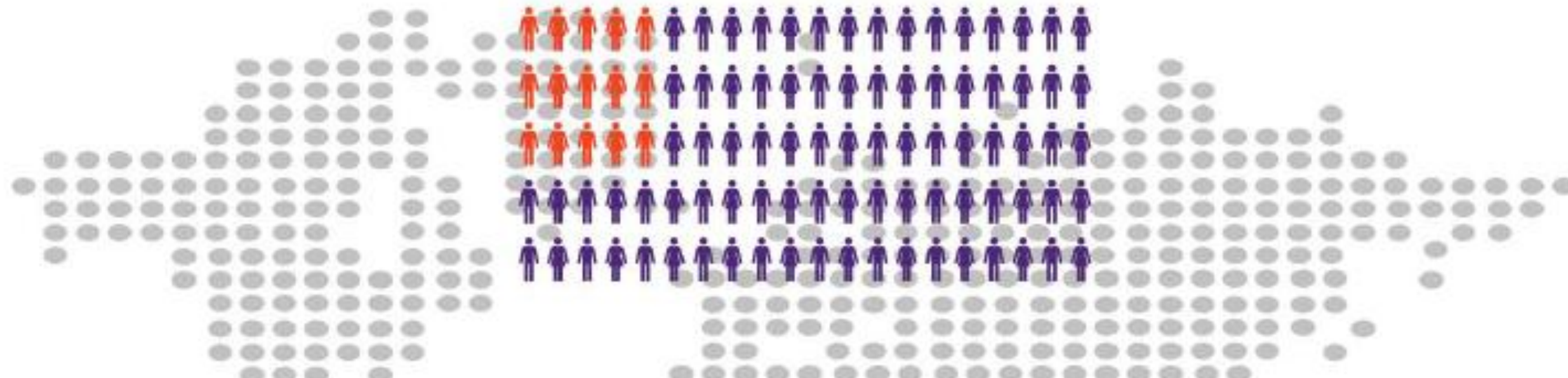
Toegankelijkheid verwijst traditioneel naar het rekening houden met alle soorten mensen in de fysieke omgeving, zoals bij het ontwerp en de uitvoering van de gebouwde omgeving. Toegankelijkheid wordt opgevat als ruimtes en omgevingen die geschikt zijn voor alle mensen, als gebruiksvriendelijke diensten of goederen, en als tijdige en gemakkelijk begrijpelijke toegang tot informatie. *Let op: ook de digitale omgeving.

Toegankelijkheid stelt alle mensen in staat om soepel deel te nemen aan de samenleving: op het gebied van werk, hobby's, cultuur en onderwijs. Het implementeren van toegankelijkheid heeft te maken met mentaliteit en houding – niet met speciale voorzieningen.



15%

An estimated 15% of the world's population have a disability.



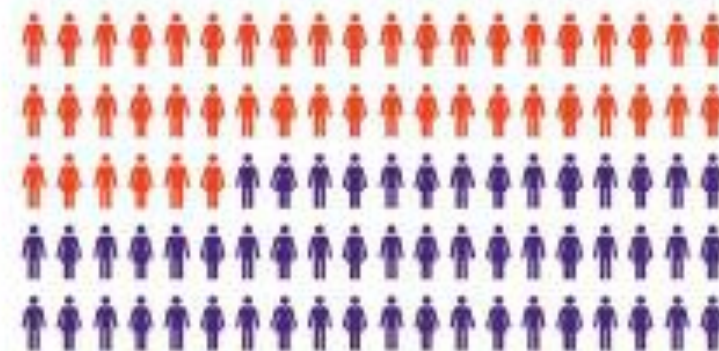
1 in 5

One in five women is likely to experience disability during her life.



46%

46% of persons aged 60 years and over have a disability.



1 in 10

One in ten children is a child with a disability.



Europees perspectief

De Europese Unie schat de potentiële markt op **80 miljoen reizigers met toegankelijkheidsbehoeften**, een aantal dat oploopt tot 130 miljoen wanneer hun begeleiders worden meegerekend.

96% van de reizigers met een handicap reist met een begeleider en plant een langer verblijf (bron: Observatorium voor universele toegankelijkheid van toerisme in Spanje).

Reizigers met beperkte mobiliteit en hun begeleiders geven 30 % meer uit dan de gemiddelde toerist. Deze reizigers zijn loyaal en promoten bestemmingen door ze aan te bevelen op sociale media en netwerken. (MMGy Travel Intelligence Data)

Investeren in toegankelijkheid in het toerisme
is niet alleen de juiste ethische keuze, maar
ook de juiste zakelijke keuze.

De heer Enrique Ruiz de Lera

Hoofd Marketing, Turespana

Transitiepad voor toerisme

De toegankelijkheidseisen in de Europese toegankelijkheidswet130 kunnen bijdragen aan het verbeteren van de toegankelijkheid en inclusiviteit.

Onderwerp 25: Verbetering van toegankelijke toeristische diensten

Topic 25: Enhancing accessible tourism services	Raising awareness of the importance of accessibility in tourism Improving the supply and visibility of accessible tourism services Applying EU rules on accessible public procurement	National, regional and local authorities Destination management organisations Tourism industry, SMEs Organisations of persons with disabilities	Increased offer and online access to information on accessible tourism services
---	---	---	--

Toerismestrategieën moeten bijzondere aandacht besteden aan: inclusiviteit en toegankelijkheid, ook voor personen met een handicap

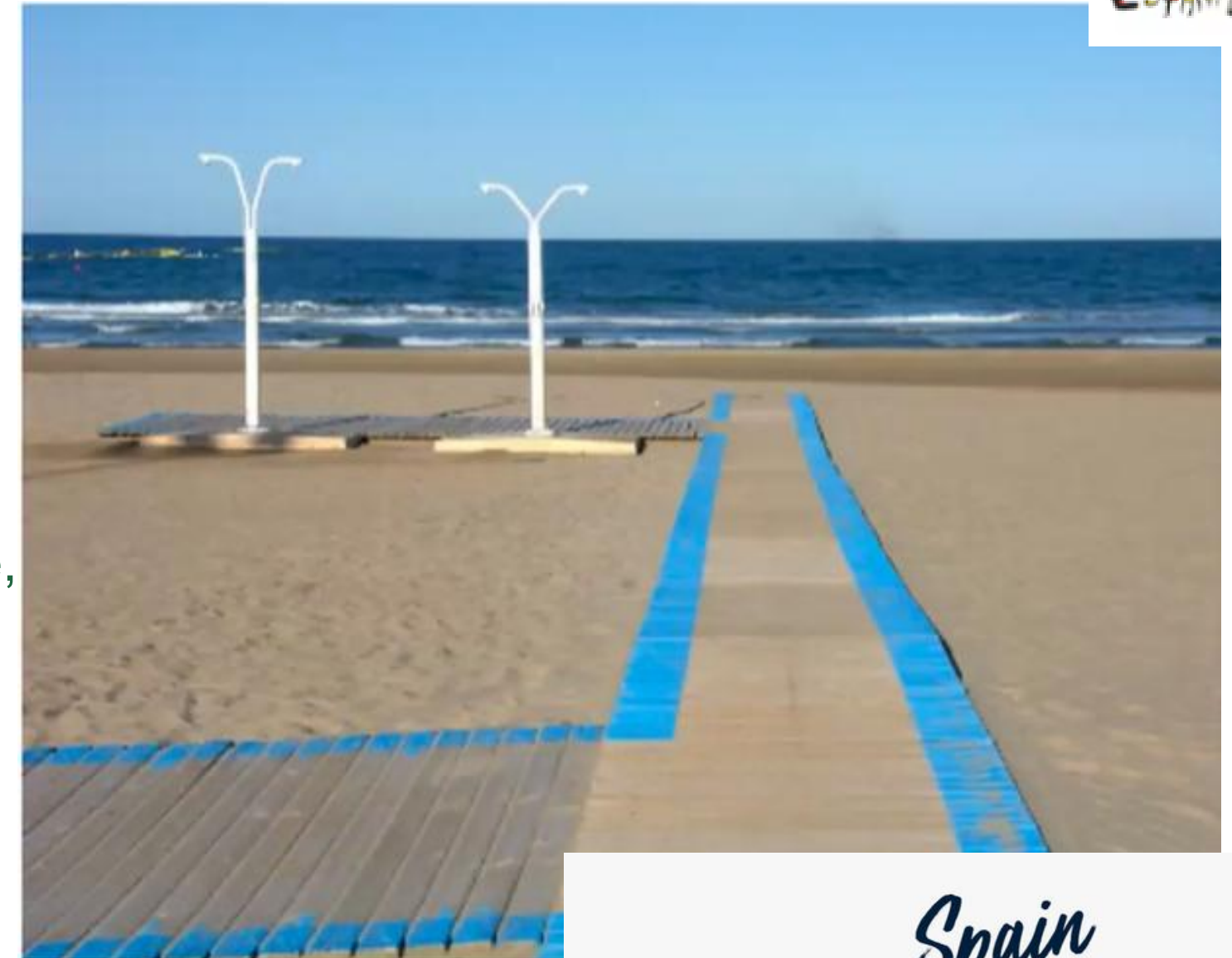
Spanje – een voorloper op het gebied van toegankelijk toerisme

Spanje handhaaft strenge wetgeving en normen op het gebied van toegankelijkheid voor de hele toeristische infrastructuur, waaronder vervoer, accommodatie, monumenten, stranden en digitale diensten.

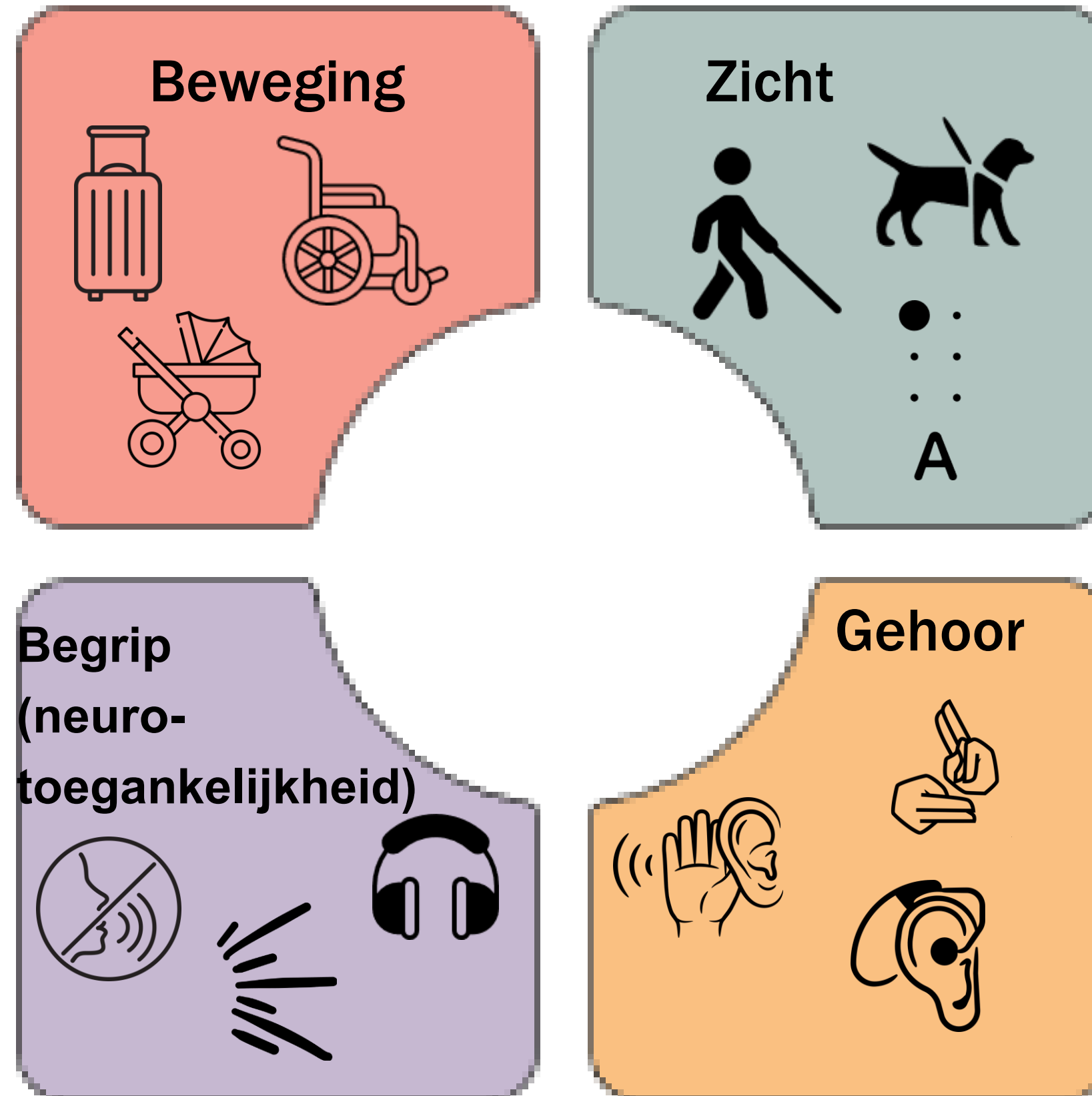
Het initiatief "Spanje voor iedereen" van Turespaña versterkt de ambitie van het land om een referentiepunt te worden voor inclusief toerisme.

TUR4all, gesteund door Fundación ONCE en het Ministerie van Toerisme, controleert meer dan 6.000 diensten aan de hand van het universele ontwerpkader UNE-ISO 21902.

Spanje heeft meer dan 600 aangepaste stranden gecertificeerd, die zijn uitgerust met loopbruggen, amfibische stoelen en ondersteunend personeel, en zijn geaccrediteerd met de Blauwe Vlag en nationale kwaliteitskeurmerken voor toegankelijkheid.



Toegankelijkheid Afmetingen



Toegankelijk toerisme



Toegankelijk toerisme is toerisme dat voor iedereen toegankelijk is en tegemoetkomt aan de behoeften van klanten, inclusief klanten met speciale behoeften.

Iedereen moet gelijke kansen hebben om zelfstandig te reizen, ervaringen op te doen en op een toegankelijke manier toegang te krijgen tot de diensten die zij nodig hebben en willen.

Toegankelijkheid heeft daarom voornamelijk betrekking op fysieke zaken, zoals de gebouwde omgeving, maar ook op immateriële zaken, zoals informatie, digitale toegankelijkheid van websites, attitudes en servicecommunicatie.

Toegankelijk toerisme Check

Twee dingen zijn waar als het gaat om toegankelijkheid en inclusie:

1. Er is geen enkele oplossing die perfect voldoet aan de toegankelijkheidseisen van elk individu; de term 'volledig toegankelijk' is misleidend, omdat dit niet bestaat en niet kan worden bereikt.
1. We hebben allemaal een rol te spelen om ervoor te zorgen dat de gebouwde omgeving, sociale interacties en onze websites en sociale mediakanalen zo toegankelijk en inclusief mogelijk zijn.



Co-funded by
the European Union

Dit project wordt gefinancierd door het
SMP-programma van de Europese Unie op grond van
subsidieovereenkomst nr. 101181590.



Foto: Timo Veijalainen / Kideve

Communicatie



Richtlijnen voor communicatie waarin mensen met een handicap worden meegenomen

Communicatie waarin mensen met een handicap worden meegenomen

helpen om de belofte van 'niemand achterlaten' na te komen, een belangrijk onderdeel van de Agenda 2030 voor duurzame ontwikkeling.

Inclusieve communicatie stelt personen met een handicap in staat volledig en gelijkwaardig te laten deelnemen aan alle aspecten van de samenleving.



Respectvol omgaan met elkaar - beste praktijken

Do

- **Do** ask persons with disabilities directly what their accessibility preferences are.
- **Do** treat all adults as adults.
- **Do** speak directly to the person, not to their sign interpreter, personal assistant, etc.
- **Do** ask questions when you are unsure of what to do.
- **Do** wait for persons with disabilities to ask for assistance. If they ask, follow their instructions.
- **Do** verbally greet and identify yourself before extending your hand to greet a person who is blind or has low vision. Use the same courtesy when entering or leaving a room or saying good-bye when ending a conversation. Do not just walk away when talking to a person who is blind or has low vision.
- **Do** ask persons who are blind or have low vision if they would like to take your arm or elbow. Do not simply take their arm.
- **Do** provide information in advance, as much as possible, about programme agendas, schedules, interview questions, meeting materials, etc. Make them available in accessible formats.

Doelgroep



Functionele capaciteit en beperkingen



Sommige functionele beperkingen zijn permanent, andere tijdelijk. Bijvoorbeeld:

- Een persoon die een rolstoel gebruikt
- Een persoon die een rollator gebruikt
- Een persoon met een visuele beperking
- Een persoon met een gehoorbeperking
- Een persoon die krukken gebruikt
- Een gezin met jonge kinderen
- Een persoon met autisme
- Een persoon met dementie





Herken je jezelf in de bovenstaande lijst?

Zo niet, dan is het toch goed om te beseffen dat ieder van ons op een bepaald moment in ons leven speciale behoeften heeft.



Mensen met

toegankelijkheidsbehoeften

- Wanneer er één persoon in een groep is met toegankelijkheidsbehoeften, zal de hele groep de bestemming of diensten daarop afstemmen.
- Wil tijdens zijn vakantie dezelfde dingen beleven als iedereen
- Trouwe klanten



"We willen precies
dezelfde dingen
beleven als iedereen,
bij voorkeur zonder
speciale behandeling
of gedoe." Gast



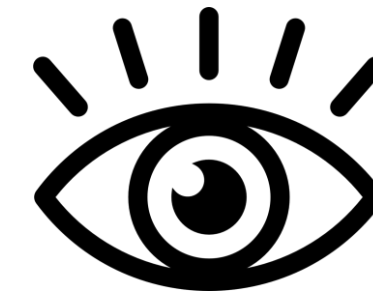
Omgevingsvereisten voor een persoon die een mobiliteitshulpmiddel gebruikt

Bijvoorbeeld

- Drempelvrij
- Alternatieve routes, bijvoorbeeld trappen
- Ruimtevereisten, routes, gangen, toiletten en wasfaciliteiten
- Toegankelijkheid
- Bereikbaarheid vanuit een rolstoel
- Rollatorgebruikers hebben vaak een slecht evenwicht en weinig spierkracht
- De deur mag niet zwaar zijn en moet voldoende openen
- Onderhoud (sneeuw en ijs)



John - Slechtziende



Visueel gehandicapten worden gedefinieerd als blinden en slechtzienden

Een visueel gehandicapte persoon kan veilig en zelfstandig functioneren wanneer:

- De paden vrij zijn
- De verlichting goed is
- De bewegwijzering duidelijk en continu is

Vereisten voor de omgeving van een visueel gehandicapte persoon:

- Contrasten
- Tapes op de trap
- Geleide materialen, tactiel
- Spraakbesturing, bijvoorbeeld in een lift
- Tastbare borden



Sandra - Slechthorend



Gehoorgestoord betekent dat iemand gediagnosticeerd is met gehoorverlies van verschillende oorzaken of gradaties – van licht gehoorverlies tot volledige doofheid.

Een goede luisteromgeving houdt rekening met:

- Inductielus (vast of mobiel, het zogenaamde servicepuntmodel)
- Akoestiek
- Verlichting
- Onbelemmerd zicht
- Visueel alarmsysteem



Waar te beginnen



5 stappen naar meer toegankelijke diensten

1. Onderzoek uw eigen **houding**. Wilt u echt iedereen welkom heten?
2. Breng de **huidige situatie** in kaart met behulp van een toegankelijkheidsexpert of met behulp van toegankelijkheidschecklists
3. **Houd** bij de volgende nieuwbouw of grote renovatie **rekening met toegankelijkheid** tijdens de ontwerp-/planningsfase.
4. Bedenk welke **veranderingen** u kunt aanbrengen in de huidige situatie. Bijvoorbeeld gebouwen zoals een hotel of B&B.
5. Zorg ervoor dat de **website** van het bedrijf **toegankelijk is** en dat daar actuele informatie over toegankelijkheid te vinden is. Zorg ervoor dat het personeel vragen kan beantwoorden.

Toegankelijkheidsinformatie

Voorafgaand aan de reis
wordt
toegankelijkheidsinformatie
verstrekt via de website,
sociale media en de
klantenservice.



Ervaringsontwerp

Tijdens de reis zijn audiogidsen en grootletterversies van tentoonstellingsinformatie in musea een uitstekende manier om inhoudelijke barrières voor blinden en slechtzienden weg te nemen.



Hulpmiddelen

Het verstrekken van hulpmiddelen of hulpmiddelen zoals rolstoelen, gehoorbeschermers of ringleidingen. Hiervoor is het niet altijd nodig om deze zelf aan te schaffen, maar kan ook een netwerk worden opgezet waar ze kunnen worden gehuurd.



**Het verstrekken van
toegankelijkheidsinformatie is de meest
effectieve en ook kostenefficiënte manier
om de toegankelijkheid in een toeristisch
bedrijf te verbeteren – vandaag al.**

**Maak je geen zorgen over het feit dat je niet voor
iedereen 'volledig toegankelijk' bent
– dat is niet mogelijk.**



Samenvatting

Ten eerste is het verstrekken van toegankelijkheidsinformatie de meest effectieve en ook kosteneffectieve manier om de toegankelijkheid in een toeristisch bedrijf te verbeteren.

Ten tweede: maak je geen zorgen over het feit dat je niet voor iedereen 'volledig toegankelijk' bent
– dat is niet mogelijk.

Ten derde: bouw een netwerk op met dienstverleners uit andere sectoren die u kunnen helpen bij het ontwerpen van toegankelijke diensten, die in contact komen met mensen met een handicap en met wie u kunt samenwerken (gezondheidszorg, fysiotherapeuten, lokale en regionale organisaties en verenigingen).

Bronnen



- **ENAT.** <https://www.accessibletourism.org/>
- **De Europese toegankelijkheidswet.** https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/disability/european-accessibility-act-eaa_en
- **Feiten over handicaps in de EU.** <https://www.consilium.europa.eu/en/infographics/disability-eu-facts-figures/>
- **Broadgate Farm Cottages** <https://www.broadgatefarmcottages.co.uk/accessibility-guide/>
- **Transition Pathway for Tourism.** 2022. <https://transition-pathways.europa.eu/tourism/ttp-reports/tourism-transition-pathway-eu-strategy-boost-green-and-digital-transformation>
- **Verenigde Naties. 2022.** Richtlijnen voor communicatie waarin mensen met een handicap worden meegenomen. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi9qNHR17KRAxVDAxAIHaswMncQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fdigitallibrary.un.org%2Frecord%2F4042358%2Ffiles%2F1401388-EN.pdf&usg=AOvVaw1zr_rvpN-Odw9GrWuxjuFw&opi=89978449
- **Verenigde Naties.** Strategie voor de inclusie van personen met een handicap. <https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/>
- Richtlijnen voor toegankelijkheid **van webcontent** (WCAG) 2.1. 2025. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>





inspires-tourism.eu

[linkedin.com/company/inspires-tourism](https://www.linkedin.com/company/inspires-tourism)

facebook.com/INSPIRES-TOURISM



Co-funded by
the European Union

Dit project wordt gefinancierd door het SMP-programma van de Europese Unie op grond van subsidieovereenkomst nr. SMP-1590.

Activiteit I: Een netwerk voor toegankelijk toerisme opbouwen

Ontwerp een plan voor het opzetten van een lokaal, regionaal en nationaal netwerk ter ondersteuning van toegankelijk toerisme.

Uw plan moet:

- De belangrijkste belanghebbenden uit de publieke sector, particuliere bedrijven en organisaties uit de derde sector identificeren.
- De rollen en verantwoordelijkheden van elke actor definiëren.
- Suggesties doen voor samenwerkingsmechanismen (bijv. regelmatige bijeenkomsten, gedeelde platforms, gezamenlijke projecten).
- Stappen schetsen om inclusiviteit en duurzaamheid in het netwerk te waarborgen.
- Een kort voorstel opstellen waarin wordt beschreven hoe dit netwerk de toegankelijkheid en inclusiviteit in het toerisme zal verbeteren.