

# REIZEN IS VOOR IEDEREEN. MAAR DAN OOK ÉCHT VOOR IEDEREEN

Beste lezer,

In wat volgt hoort u de stemmen van heel uiteenlopende mensen, die allemaal – op de een of andere manier – bezig zijn met hetgeen we vandaag ‘toegankelijk reizen’ of ‘reizen voor iedereen’ noemen. Daar is Toerisme Vlaanderen is al lang een grote pleitbezorger voor. In woord en daad. Dit krantje/deze webpagina’s is/zijn onderdeel van een sensibiliserende actie, bestemd voor iedereen die professioneel of vanuit een zekere interesse met reizen bezig is.

We moeten er niet flauw over doen: werken aan toegankelijk reizen is niet alleen een kwestie van ‘gelijke kansen’, maar ook van *commerciële* kansen. De vergijzing manifesteert zich heel duidelijk in onze maatschappij. Alleen dat al zorgt er mee voor dat de reizigersmarkt diverser en ook ouder wordt. In zowat elk gezelschap reist tegenwoordig wel iemand mee met een – permanente of tijdelijke – beperking of specifieke noden. Met deze actie willen we dan ook er op wijzen dat er in Vlaanderen veel potentieel is. Er is voor mensen met een beperking al een hele lang weg afgelegd, onder andere op het vlak van infrastructuur, aanbod en mentaliteit.

## Ruimte voor verbeteringen

Tezelfdertijd is er toch ook nog flink wat ruimte voor verbeteringen. Gelukkig kan er al veel gerealiseerd worden, zonder dat daarvoor veel geld moet uitgegeven worden, of grote inspanningen moeten geleverd worden. Het zijn volgens mij ook zeker de kleinere aanpassingen die vaak een groot verschil maken voor mensen met een beperking. Denk aan een vriendelijk en oprecht warm onthaal. Eigenlijk is het overbodig om dit te zeggen, maar mensen met een beperking zijn gewone reizigers, zoals iedereen. Wie wilt zich nu niet ergens welkom voelen? Er is dus in Vlaanderen al flink wat werk verzet. En wat voor Vlaanderen zelf geldt, geldt toch ook voor het buitenland, niet?

## Toegankelijk reizen, ook naar het buitenland

De sleutel tot verandering – meer aangepaste reizen en aanbod op maat van mensen met een beperking – ligt volgens ons ook deels bij onze *outgoing* reissector, zoals touroperators, reisbureaus en agenten. Zij zijn degenen die reizen *van a tot z* bedenken, verzorgen en uitvoeren. Uit deze actie blijkt heel duidelijk dat mensen met een beperking gewone klanten of reizigers zijn, die net zo goed als iedereen op reis willen gaan. En daartoe laten we hier verschillende mensen aan het woord. Reizigers, om te beginnen. Zij vertellen over hun ervaringen met reizen, en over het genoeg dat hun dat schenkt. Daarnaast ontdekt u hier ook de getuigenissen van een touroperator, een reisbureau en mensen die een of meerdere verblijven uitbaten.

De rode draad in deze verhalen? Reizen is voor iedereen. Al heeft de ene persoon net ietsje meer noden en behoeften dan de andere. Met de nodige voorbereiding en een open ingesteldheid kan u daar passend mee omgaan.

Mocht u er nog aan twijfelen: de bedoeling van deze actie is, om te sensibiliseren. U erop te wijzen dat het beslist de moeite loont om nu, straks, in de nabije toekomst na te gaan hoe u, in uw hoedanigheid van ondernemer, reisagent, touroperator, hotel- en of restaurantuitbater, productontwikkelaar, beleidsmaker, omgaat met dit gegeven.

Wat kunt u doen om toegankelijk reizen in de realiteit om te zetten? Toegegeven, Rome is niet op één dag gebouwd. Het is met individuele en collectieve acties, dag na dag, dat we samen het

verschil kunnen maken. Hoe? Dat ontdekt u op  
[www.toerismevlaanderen.be/doelgroep/reisbureaus](http://www.toerismevlaanderen.be/doelgroep/reisbureaus)

Veel succes,

Katrien Mampaey

Katrien Mampaey is hoofd van de Dienst Productmanagement Inclusief Toerisme bij Toerisme Vlaanderen.

Brussel, maart 2016.

## REIZEN IS EEN VERRIJKING

*Hoe zou een reiziger die ook rolstoelgebruiker is het in Afrika vergaan? Jenny is vijftigplusser en heeft multiple sclerose. Ze ondernam in augustus 2015 een avontuurlijke reis naar Kenia – een safari en overnachtingen in de bush inbegrepen. Daarmee bewijst ze dat toegankelijk reizen ook kan naar bestemmingen en types reizen die als ‘minder vanzelfsprekend’ gelden voor mensen met een beperking.*

“Ik wou al lang een avontuurlijke reis naar Kenia maken. Een land dat ik altijd al had willen bezoeken, want het spreekt erg tot mijn verbeelding. Want wie droomt er nu niet van om zelf echte leeuwen, olifanten, giraffen en zebra’s in het wild te zien én te horen? Vroeger, voor ik ziek werd, was ik al meermaals naar Afrika gereisd, onder andere naar Zimbabwe, Tunesië en Senegal. Maar zo’n safari, nee, dat hield ik niet voor mogelijk. Tot ik via Facebook een reisagentschap leerde kennen dat in toegankelijk reizen gespecialiseerd is. Ik was meteen enthousiast en tegelijk toch ook een tikje argwanend. Maar het idee dat mijn dochter en ik *samen* zo’n mooie tijd zouden kunnen beleven vond ik fantastisch. Geen klassieke vakantie, maar een echt avontuur in het wilde Afrika, met overnachtingen in tenten! Ik hou erg veel van de natuur, de landschappen en de dieren.”

“Vooraf had ik wel wat twijfels. Want ik wist niet goed wat ons allemaal te wachten stond. Zou ik alles wel aankunnen? Dat was toch een beetje uitkijken, want als rolstoelgebruiker op avontuur gaan ligt toch niet voor de hand? Sowieso is reizen *altijd* afwachten en zien wat er gebeurt. Maar alle hotels hadden ruime, aangepaste kamers met een makkelijke inloopdouche. Restaurants, winkeltjes en andere bezienswaardigheden waren allemaal rolstoeltoegankelijk. En ook het safaribusje was ideaal. Ter plekke hadden we twee Keniaanse reisgezellen; een assistent en een chauffeur-gids. Allebei waren ze op en top professioneel en buitengewoon vriendelijk. We hebben ook de Kilimanjaro gezien, de hoogste berg van Afrika!”

### Verrijking

“Vroeger ging ik graag en vaak op reis. Zo heb ik als rugzaktoerist een flink deel van de wereld gezien. Precies daarom dat ik zo aangesproken werd door het idee van toegankelijk reizen. Die aanpak zorgt ervoor dat ik de wereld terug kan zien en beleven! *Alleen* had ik dit nooit kunnen doen. Een goeie voorbereiding is essentieel. Onze reis was helemaal tot in de puntjes voorbereid, met als gevolg dat het een pracht van een vakantie is geworden. En dat maakt me heel gelukkig. Ik vind op reis gaan, en *kunnen* gaan, immers erg belangrijk. Het is zo plezierig om andere plekken en culturen te ontdekken. Je ontmoet heel wat mensen. Die ervaringen verrijken je leven toch? Elk jaar leef ik heel bewust toe naar een reis.”

“Als rolstoelgebruiker ben ik dan blij dat er stilaan meer en meer mogelijkheden komen. Tegelijk hangt er toch ook veel van jezelf af. Je moet in de eerste plaats het *lef* hebben om te durven reizen! En zeker een reis naar Afrika. Dat is totaal iets anders dan een reis naar een bestemming dichtbij, of met een groep. Maar eerlijk gezegd: groepsreizen doe ik niet graag. Die zijn vaak veel te veel voorgekauwd. Avontuurlijk reizen daarentegen vraagt dat je je als rolstoelgebruiker toch een beetje overgeeft. (lacht) Eén minpuntje? Tijdens de vlucht – het is ongeveer negen uur vliegen – had ik wat meer aandacht wel geapprecieerd. Je zit in je stoel en je kan niet bewegen. Dat vond ik best zwaar. Mogelijks had dat iets aangenamer kunnen worden met wat meer aandacht van de crew. Maar al de rest was piekfijn geregeld. Goed, er was hier en daar wel een

kleinigheid – een probleempje met een kamer bijvoorbeeld. Maar als ik dit aankartte, werd dat meteen én met de glimlach opgelost. Bovendien werd ik als een gewone klant behandeld, en dat was heel aangenaam en opmerkelijk. Deze fijne ervaring geeft alleszins zin om nog meer te gaan reizen. Ik droom al van mijn volgende reis: Mexico, het land van de Mayatempels!”

**Quotes:**

Wie droomt er nu niet van om zelf echte leeuwen, olifanten, giraffen en zebra's in het wild te zien en te horen?

Geen klassieke vakantie, maar een echt avontuur in het wilde Afrika, met overnachtingen in tenten!

Als rolstoelgebruiker ben ik dan blij dat er stilaan meer en meer mogelijkheden komen. Tegelijk hangt er toch ook veel van jezelf af. Je moet in de eerste plaats het *lef* hebben om te durven reizen!

## TOERISME ALS HEFBOOM

*Jo De Bock staat als gedelegeerd bestuurder aan het roer bij Vayamundo. Dat is een onderneming die toerisme met maatschappelijk verantwoord ondernemen succesvol combineert. "We komen van ver," zegt hij.*

"Vlak na de oorlog waren het overwegend vakbonden en mutualiteiten die vakantieclubs bouwden en in de nood van een betaalbare vakantie voorzagen. Daarin waren ze toen de eersten, en die formule heeft bovendien jarenlang goed gewerkt. Vandaag zien we bij heel wat van de aanbieders van dat zogenaamd *sociaal toerisme* een soort van identiteitscrisis. Want heeft de arbeider anno 2016 een organisatie als de onze nog wel nodig om op vakantie te gaan? Twee jaar geleden hebben we een grote strategische denkoefening gehouden. Uit die bezinning is *Vayamundo* ontstaan. Wij hebben gekozen voor een *offensieve* strategie, en die had niet als uitgangspunt de vraag of 'er nog een plaatsje voor ons is tussen al de commerciële ondernemingen?' Neen, wij hebben ervoor gekozen om te blijven pionieren en te innoveren! Vandaag doen we dat door het maatschappelijk verantwoord ondernemen te verankeren in het toerisme."

### Toegankelijkheid moet je breed interpreteren

"Om te beginnen vullen we 'sociaal toerisme' veel ruimer in. Vandaag willen we niet alleen zorgen voor mensen die allerlei *fysieke* hindernissen ondervinden. We zetten heel bewust in op de hele *keten van toegankelijkheid*. In een paar woorden betekent dat concept dat we elke burger op een evenwaardige manier toegang willen verschaffen tot al onze voorzieningen. Die moeten *voor iedereen* bereikbaar en bruikbaar zijn, op een vlotte, gebruiksvriendelijke en veilige manier. Die voortdurende klemtoon op de keten van toegankelijkheid zorgt voor niets meer of minder dan de *herijking* van het sociaal toerisme. Dit is voor ons maar één van de vijf pijlers van ons maatschappelijk verantwoord ondernemen. Die pijlers zijn trouwens afgeleid van de *Sustainable development goals* van de Verenigde Naties, zeg maar de wereldwijde afspraken over duurzame ontwikkeling. We willen om te beginnen een positieve impact hebben op het milieu. Twee: we moedigen ouderen aan om een actieve levensstijl aan te houden. Ten derde ijveren we voor multiculturele openheid. Vier, en daar komt dan onze geschiedenis naar boven, toerisme voor allen. En ten slotte, vijf, we streven ook internationale solidariteit na. We zeggen dus niet langer dat we sociaal toerisme organiseren. Het blijft uiteraard wel ons voornaamste *leitmotiv*. Sociaal toerisme is niets iets dat je *bent*, maar wel wat je *doet*! Als we ons dan even toespitsen op die vierde pijler, hebben we het niet alleen over fysieke hindernissen die bij 'toegankelijkheid' komen kijken. Dat begrip kun je dus eng interpreteren, maar dan beperk je je tot die mensen die omwille van een fysieke beperking niet van de toegang kunnen genieten. Wij zien dat veel ruimer, en willen ons richten *tot om het even wie* die een hindernis ondervindt en die desalniettemin wil deelnemen aan een vakantie. Dat kan dus een fysieke beperking zijn, maar ook een mentale of financiële hindernis."

### Samen sta je sterker

"Om dit alles te realiseren werken we samen met partners. Alleen kun je dit namelijk niet waarmaken. Neem nu mensen in armoede. Die kun je als vakantiecentrum op je eentje heel moeilijk bereiken. Je moet samenwerken met een organisatie als Poverello. Die heeft wel expertise op dat vlak. Concreet bieden we een bepaald contingent van vakantieproducten aan een zeer lage prijs aan. Maar we werken ook samen met *To walk again*, Natuurpunt, enzovoort. We informeren ook onze medewerkers dat we deze mensen bij ons te gast hebben, en informeren hen over hoe we best met deze doelgroep omgaan. Ons personeel wordt voortdurend bijgeschoold."

"Wat zijn dan de middelen die we gebruiken om dat te doen? Om te beginnen: voor sommige zaken moet je gewoon investeren, punt. Plekken fysiek toegankelijk maken. Ten tweede leveren

wij belangrijke inspanningen op het vlak van de *human resources*. We informeren en trainen voortdurend al onze medewerkers. Ze moeten weten waarmee we bezig zijn, welke specifieke doelgroepen er bij ons aanwezig zijn en op welke wijze ze daarmee moeten omgaan. Ten derde is er de animatie die we voorzien. Net als de communicatie. Je moet naar een aanvaarding toewerken, gezien er vaak een grote sociale mix in onze locaties samen verblijft. Een incentive van een bedrijf, een wandelclub, mensen met verschillende beperkingen, enzovoort is bij ons heel gewoon.”

### **Een tevreden klant keert steeds weer terug**

“Wij bevragen elke klant, vereniging of bedrijf die bij ons verblijft, onafhankelijk van het feit of hij of zij nu een beperking heeft. We stellen vast dat we met 88% een hoge klanttevredenheid hebben. De bereidheid om ons aan te bevelen bereikt zelfs Stalinistische hoogtes. (lacht) Maar liefst 94% zegt dat te doen. En 97% zegt dat ze willen terugkomen. En dat *is* ook zo. Want een heel groot deel van onze klanten zijn een regelmatige klanten. Als er groepen of individuele klanten zijn met specifieke verwachtingen zijn, dan *kennen* we die verwachtingen, op voorhand, via de offerte. Dat weerspiegelt zich dan ook in ons aanbod. Bovendien kunnen we ook stellen dat die cijfers representatief zijn. Vorige maand heeft 33% van de klanten de enquêtes ingevuld.”

### **Hogere sociale doelen**

“Mede dankzij onze reflectie van twee jaar geleden hebben we vandaag een goeie marktpositie verworven. Veel heeft ook te maken met hoe je je organiseert, intern. Een onderneming als de onze moet gewoon goed gerund worden. Dat maakt dat we toerisme kunnen gebruiken als hefboom voor hogere sociale, maatschappelijke doelen. En precies *dat* onderscheidt ons van de profit. Toch moet je ook commercieel zijn. Want als je niet commercieel bent, kun je niet sociaal zijn.”

### **Quotes:**

We zetten heel bewust in op de hele *keten van toegankelijkheid*. In een paar woorden betekent dat concept dat we elke burger op een evenwaardige manier toegang willen verschaffen tot al onze voorzieningen.

Sociaal toerisme is niets iets dat je *bent*, maar wel wat je *doet*!

We gebruiken toerisme als hefboom voor hogere sociale, maatschappelijke doelen.

We willen ons richten *tot om het even wie* die een hindernis ondervindt en die desalniettemin wil deelnemen aan een vakantie. Dat kan dus een fysieke beperking zijn, maar ook een mentale of financiële hindernis.

## HIER GEBEUREN MOOIE DINGEN

*Kathleen De Meyere is de zaakvoerster van de Bed and Breakfast 'Altijd Genieten' in Moerkerke, nabij Damme. Na dertig jaar als verpleegkundige in een rusthuis gewerkt te hebben, combineert ze nu haar kennis en kunde met een grote dosis gastvrijheid in dit warme verblijf.*

“*Altijd Genieten* is een B&B waar zowel mensen met én zonder een beperking terecht kunnen. De naam heb ik gekozen omdat mensen met een beperking op dezelfde manier genieten van vakantie als eender wie! Het idee om met de B&B te starten is beginnen te rijpen toen mijn echtgenoot zelf hulpbehoevend werd. Hij is in 2008 overleden. (zwijgt even) De jaren voor zijn dood waren best moeilijk. Je merkt pas hoe uitdagend het leven is als je *zelf* overal met de rolstoel naartoe moet. Toen zijn mijn ogen echt open gegaan! Wat mij toen ook is opgevallen is dat er nog niet zo verschrikkelijk veel vakantiemogelijkheden voor mensen met een beperking zijn in België. Waarop ik besloot om zelf de handen uit de mouwen te steken. (glimlacht) Gezien mijn professionele achtergrond was dat al bij al niet zo'n grote stap. Ik had al wel wat ervaring in de omgang met gasten die het wat moeilijker hebben. Al vraag ik me wel soms af of ik dit gedaan had zonder die voorgaande ervaring. Vaak krijg ik hier logees op bezoek die een zware fysieke of mentale beperking hebben, of een combinatie van beide. Zonder de vaardigheden die je leert in de zorg vind ik dat toch niet vanzelfsprekend.”

### Helemaal toegankelijk

“*Altijd Genieten* heeft het A+-label van Toerisme Vlaanderen, wat wil zeggen dat de plek helemaal op comfortabele en zelfstandige wijze toegankelijk is, en voldoet aan heel strenge toegankelijkheidsnormen. Als je thuis zelfstandig kunt leven, moet je dat hier ook kunnen. Als er daarentegen thuis verpleging komt, kan ik daar ook voor zorgen. Maar ik wou een B&B runnen die voor werkelijk *iedereen* open staat. Ik sta helemaal achter het idee van 'toerisme voor iedereen'. Iedereen moet hier kunnen logeren. Het is dan ook nooit mijn bedoeling geweest om het verblijf volledig op mensen met een beperking te richten. De samenleving moet, wat mij betreft, breeddenkend genoeg zijn om samen onder een dak een vakantie te delen. En hier lukt dat ook! Ik heb vaak wandelaars en fietsers te gast, naast mensen met een beperking. Heel vaak zie je dan iets opmerkelijks gebeuren. De mensen *zonder* beperking staan dan even stil bij het leven en het feit dat ze het goed hebben... Omgekeerd vinden mensen met een beperking het ook fijn als ze als gewone gasten behandeld worden, en niet *verengd* worden tot hun beperking. Wie hier samen verblijft, draagt dat mee voor de rest van zijn of haar leven – op een positieve wijze, welteverstaan!” (lacht hartelijk)

“Het is voor mij belangrijk dat onze gasten weten dat de infrastructuur in orde is, en dat het materiaal voorhanden is. Dat is een geruststelling. Net als het feit dat ze weten dat ik verpleegkundige ben. Ze zijn goed op voorhand gebriefd, en omgekeerd heb ik zicht op hun noden. Ik bezorg dan ook op voorhand een lijst van adressen met toegankelijke restaurants, winkels en bezienswaardigheden. Een goede voorbereiding is altijd het halve werk. Maar zelfs al kom je compleet onvoorbereid, dan nog maken we er samen iets moois van. Bovendien kunnen gasten hier ook zelf kokkerellen. Wie hier verblijft is altijd heel tevreden. Het belangrijkste is dat ze hier een goeie tijd met elkaar beleven. Iedereen moet een doel hebben in het leven. Als je dan goed voor je kind of partner kunt zorgen, is dat toch heel mooi? En als ik dan mensen die het echt moeilijk hebben toch blij zie worden, en een glimlach op hun gezicht zie verschijnen, omdat ze hier zijn, en omdat ze fijne dingen doen, dan maakt me dat heel gelukkig!”

### Quotes:

Je merkt pas hoe uitdagend het leven is als je *zelf* overal met de rolstoel naartoe moet.

Mensen met een beperking vinden het ook fijn als ze als gewone gasten behandeld worden, en niet *verengd* worden tot hun beperking.

Als ik mensen die het echt moeilijk hebben toch blij zie worden, en een glimlach op hun gezicht zie verschijnen, omdat ze hier zijn, en omdat ze fijne dingen doen, dan maakt me dat heel gelukkig!



## **DURF TE DROMEN!**

*Inge is een jonge vrouw van 27 en bezig aan een doctoraat. Ze is muzikaal aangelegd en omschrijft zichzelf graag als een 'familiemens'. Bovendien is ze dol op reizen. Toen Inge amper twee jaar oud was, kwam ze na een verkeersongeval terecht in een rolstoel. "Dat heeft me echter nooit tegengehouden om te gaan reizen en dingen te ondernemen," zegt ze ferm.*

"Wel integendeel. Mijn ouders hebben me net altijd heel erg aangemoedigd om te gaan studeren, te reizen en mijn eigen weg te volgen. Mijn omgeving heeft dan ook nooit problemen gemaakt van allerlei obstakels als we op stap gingen. Als we bijvoorbeeld opeens voor een trap stonden, was het nooit van 'oei, een trap! *Probleem!*' Nee, dat ging altijd heel pragmatisch. Ik werd gewoon opgetild, de trap op, en klaar. Ik heb ook altijd heel graag gereisd. Mijn verlangen om te reizen is allicht niet anders dan bij andere mensen, die geen beperking hebben. Ik haal er ook altijd veel energie uit. Voor mij is dat toch een bewijs dat ik op reis *kan*, en op avontuur kan trekken. In dat opzicht is er allicht wel een verschil met mensen zonder beperkingen, die zichzelf minder geconfronteerd zien met allerlei barrières die ze moeten overwinnen."

### **Wat als?**

"Vroeger dacht ik dat mijn reizen enkel konden slagen als ik alles heel goed voorbereidde. Maar geleidelijk aan probeer ik de voorbereidingen te verminderen. Toen ik in het middelbaar zat, wou ik heel graag mijn laatste jaar in de Verenigde Staten overdoen. Maar de tijd ging zo snel en het kwam er maar niet van. Toen ik dan aan de universiteit zat, speelde ik de hele tijd met het idee om naar het buitenland te trekken. Maar op de websites van de Amerikaanse universiteiten vond ik nergens een expliciete bevestiging dat alles wel rolstoeltoegankelijk was. Ik zat voortdurend te tobben over de vraag 'wat als...?' *Wat als* de campus niet toegankelijk was? *Wat als... Wat als?* Dat bleef maar malen. Na drie jaar was ik daar echt doodziek van, omdat ik me liet leiden door de angst die uit die constante vraag kwam. Op een bepaald moment had ik er echt genoeg van. Ik heb me dan impulsief ingeschreven voor een zomercursus in Californië, een Amerikaanse staat waarvan ik wist dat ze rolstoelvriendelijk is. En ik ben erheen gegaan, met een vriendin. Maar die is door omstandigheden snel weer moeten terugkeren. Achteraf gezien was dat het beste wat mij kon overkomen. Ik moest namelijk helemaal zelf mijn plan trekken!"

### **Op avontuur trekken**

"Ik reis heel graag met U/Turn, een organisatie die avontuurlijke reizen aanbiedt. Het is daarbij vaak *back to basics*. Het mooie is dat zij niet zozeer op zoek gaan naar *toegankelijke* plekken, maar net naar de allermooiste plekjes op Aarde. Zij zoeken dan wel naar een manier om die toegankelijk te maken! Dat is sowieso avontuurlijk, want wat zijn die mooiste plekjes? Vulkanen, de jungle, stranden, bergtoppen en noem maar op. Het reisgezelschap is zo samengesteld dat je elkaar helpt. Dat soort reis is, toegegeven, niet altijd even aangenaam, omdat je ook hulp moet vragen bij dikwijls heel intieme zaken. Maar iedereen moet zich blootgeven! En dat weegt in de verste verte niet op tegen wat je er dan uithaalt."

"Ik herinner me een bijzonder moment in IJsland. We bevonden ons op een prachtige, desolate plek, met links een dorre vlakte en rechts een gigantische muur van rotsen, doorkliefd door drie watervallen. Toen moest ik echt huilen, van ontroering. Het was er zo mooi. En ik voelde me zo bevoorrecht om daar te kunnen zijn! Uiteraard besef je dan ook dat je daar op je eentje nooit zou kunnen geraken."

## **Vertrouwen**

“Het is heel belangrijk om als reiziger met een beperking *vertrouwen* te hebben. Er is altijd wel iemand die wil helpen. Mensen zijn doorgaans heel behulpzaam. Er komt altijd een oplossing uit de bus. De grootste barrière leg je vaak zelf: boek dus dat vliegtuigticket, en je ziet dan wel waar je uitkomt. Dat is ook een kwestie van tijd, en ervaring. Zelf probeer ik die organisatie stilaan af te bouwen, en te vertrouwen op wat er komt. Durf te dromen, en gooi die ‘wat als...’-vrees overboord. Mijn volgende reis gaat naar Chili, waar een vriendin gaat trouwen. Enkel onze vliegtuigtickets zijn geboekt, en al de rest zien we wel. Ik geef toe: het is met een heel klein hartje dat ik ga vertrekken, maar ik kijk er toch heel erg naar uit!” (lacht)

### **Quotes:**

Mijn verlangen om te reizen is allicht niet anders dan bij andere mensen, die geen beperking hebben.

Het is heel belangrijk om als reiziger met een beperking *vertrouwen* te hebben.

Durf te dromen, en gooi die ‘wat als...’-vrees overboord.

## “IK WIL ZO GEWOON MOGELIJK DOEN”

*Nathalie Van D’Huynslager is 45 en blind. Ze werkt als instructeur sollicitatietraining in een organisatie waar mensen met een beperking loopbaanbegeleiding krijgen. Maar bovenal is ze iemand die heel graag reist. Al ervaart ze reizen op een andere manier dan mensen zonder een beperking, toch weerhoudt dat haar niet om erop uit te trekken.*

“Onder meer door mijn job zie ik dat er heel wat mensen zijn die gaandeweg *vastlopen* in hun beperking. Omdat ze niet meer weten wat ze kunnen, en wat hun vaardigheden en talenten zijn. Dat ligt ook deels aan de maatschappij. Men ziet heel vaak *enkel* de beperkingen; en dan gaat men er gemakshalve van uit dat die persoon ook helemaal niks meer kan. Ook als mensen van anderen afhankelijk zijn voor bepaalde handelingen, dan oordeelt men al gauw dat dat zo is voor *alle* activiteiten. En dat vind ik heel jammer. Er bestaan dus veel vooroordelen over mensen met een beperking. Deels komt dat omdat mensen *zonder* beperking ook niet goed weten welke hulpmiddelen er bestaan. Een beetje ‘opvoeding’ is dan soms ook wel op zijn plaats. (glimlacht) Als men onwetend is – en het is echt wel zo dat onbekend onbemind maakt – dan is het ook aan ons, mensen met een beperking, om die ander dan goed te informeren, zonder schroom. Wat bestaat er? Wat kan er? Hoe moet je omgaan met ons? Het is aan ons om dat uit te leggen aan de maatschappij. Ik hoop dan dat die ander aandachtig is, en bereid is om te luisteren. Dat is ook de reden waarom ik graag mijn reiservaringen hier deel.”

### Geuren en geluiden

“Ik ga zeker twee keer per jaar op reis. De voorbije jaren heb ik vooral van strandvakanties genoten. Ik ga graag en geregeld naar de Dominicaanse Republiek. Dat komt zo: al ben ik weliswaar blind, toch merk ik nog steeds het verschil tussen licht en donker. In de winter is het hier in België bijna *altijd* donker, en daardoor verlies ik echt heel veel energie. ‘Ik werk op zonne-energie,’ zeg ik altijd. (lacht) Ik moet mijn batterijen opladen, en dat doe ik liefst in een land waar ik overdonderd word door de zintuigelijke indrukken, van zodra ik uit het vliegtuig stap. Je voelt er meteen de warmte en de vochtige lucht. Daar hou ik enorm van! Net als van lekker eten. Het fruit bijvoorbeeld, die ananassen en mango’s smaken daar helemaal anders dan hier. Als je de merenguemuziek hoort, dan kom je toch meteen in een heel andere sfeer? Geluiden zijn sowieso erg belangrijk voor mij. Net als het *ontbreken* van geluid. Ik was eens in een natuurpark in Canada, en om vijf uur ’s morgens was het daar oorverdovend stil. Je kunt daar over lezen, maar de ervaring zelf meemaken is overweldigend.”

“Ik vind het beleven van *uitersten* op reis ook heel fijn. Neem nu de drukte van Hanoi, de hoofdstad van Vietnam. Dat was een gigantisch contrast met de stilte die ik een paar dagen eerder had ervaren, toen ik op het dek van een boot tai chi beoefende. Die kakafonie van de geluiden van auto’s, fietsen, brommers in Hanoi was onvoorstelbaar. Daar kan ik heel erg van genieten. Net als van geuren. Aangename, zoals die van lekkere gerechten, parfums, bloemen enzovoort. Maar net zo goed van de vaak onaangename luchtjes van de straat. Zo voel ik ook wat er om mij heen gebeurt. Wat je vooral *niet* met mij moet doen, is mij in een bus zetten en mij alles beschrijven. Neen, ik wil veel liever alles zelf ervaren.”

### Gewoon doen

“Ik vind dat er nog veel te weinig aanbod is voor individuele reizigers met een beperking. Ik heb ook niet altijd zin om twee weken met een groep blinden en slechtzienden op stap te gaan. Want

misschien verschillen die mensen qua persoonlijkheid helemaal van datgene waarnaar ik op zoek ben. Het enige wat ons dan bindt, is dat we blind zijn. Ik ga niet op reis om de hele tijd met mijn beperking geconfronteerd te worden, of erover te praten. Liefst wil ik zo gewoon mogelijk doen. Gewoon reizen, naar interessante bestemmingen! Ik heb wel begeleiding nodig. Ik ga nergens heen zonder een begeleider. En dat maakt, toegegeven, reizen soms wel moeilijk, omdat ik altijd iemand moet vinden die de tijd en de middelen heeft om mee op reis te gaan. Het aanbod van begeleiders is ook klein. Bovendien zijn de voorzieningen voor blinden en slechtzienden meestal enkel in braille. Persoonlijk heb ik daar niets aan, omdat ik pas op latere leeftijd blind ben geworden. Ik zou dus veel liever een auditieve ondersteuning hebben.”

“In de meeste musea mag of kan je ook weinig zaken aanraken. Goed, er is wel wat verbetering, maar toch... En een laatste zaak waar ik aan denk is de bereikbaarheid met het openbaar vervoer. Ik kan niet met de wagen rijden, en als mijn begeleider dat ook niet kan, zijn er niet zo verschrikkelijk veel alternatieven. Oh ja, ik heb ook een blindengeleidehond. Onlangs was ik op uitstap met het gezin, naar Ieper. Toen we na de *Last Post* aan de Menenpoort een restaurant wilden binnengaan, mocht mijn hond niet mee. Absurd, want wettelijk gezien mag en *moet* die hond mee, overal. Dat was niet zo’n aangename ervaring.”

### **De goede mentaliteit**

“Mensen met een beperking moeten vooral *durven* de stap te zetten om op reis te gaan. Veel mensen hebben schrik. Ik las net over een reis naar India, met tal van bezoeken aan forten en tempels. Vaak gaat men er dan vanuit dat je als blinde daar eigenlijk ‘niets kunt gaan doen’. Maar reizen is toch een heel veelzijdige ervaring? Wat je allemaal kunt voelen, horen, smaken... is onvoorstelbaar. Het is ook niet zo dat omdat je een beperking hebt, alles en iedereen zich maar moet aanpassen. Wij moeten zelf ook flexibel zijn! Met de goeie mentaliteit komen we er wel. Met een beetje steun en hulp ook, dat helpt. Als ik een berg opklauter, dan verwacht ik geen lift. Maar ik reken dan graag wel op wat begrip, omdat het ietsje trager zal gaan... Ik ben nu al aan het dromen over mijn volgende reis. We denken aan Japan. Dat zal pas een cultuurshock worden!” (lacht)

### **Quotes:**

Als men onwetend is – en het is echt wel zo dat onbekend onbemind maakt – dan is het ook aan ons, mensen met een beperking, om die ander dan goed te informeren, zonder schroom.

Liefst wil ik zo gewoon mogelijk doen. Gewoon reizen, naar interessante bestemmingen!

## **REIZEN VOOR MENSEN MET EEN BEPERKING IS ALTIJD MAATWERK**

*Marc Van den Eynde is directeur van het team 'speciale reizen' van Jetair, de grootste touroperator van België. Zijn team catert voor onder meer wereldreizigers, avonturiers, en klanten met heel speciale, vaak wat excentrieke wensen. Maar ook voor mensen met een beperking.*

“En toch hebben we geen structureel aanbod voor mensen met een beperking,” werpt Marc op. “Wel zijn er een aantal voorzieningen als zij met ons reizen. Hoe we daar dan mee zijn begonnen? Heel eenvoudig. Een van de medewerkers van WeTravel2 – een jong en ambitieus reisbureau dat gespecialiseerd is in reizen voor mensen met een beperking – werkte vroeger bij ons. WeTravel2 wou graag met ons samenwerken, en zo is de bal aan het rollen gegaan.”

“Na een eerste gesprek met hen heeft het toch ongeveer een jaar geduurd vooraleer we het concept echt hebben kunnen vertalen naar een aanbod. We hadden immers nog niet veel ervaring met de specifieke criteria die komen kijken bij dat ‘toegankelijk reizen’. En eerlijk gezegd: dit soort reizen is moeilijk te vatten in een product. Omdat je voor alle componenten zekerheid moet hebben dat ze beschikbaar zijn. En dat is net de grote moeilijkheid. Neem nu bijvoorbeeld het transportgedeelte. Bij elke vliegtuigmaatschappij is er weliswaar personeel dat specifiek werkt voor en met mensen met een beperking. Maar de moeilijkheid is hier dat je nooit lang op voorhand weet hoeveel plaatsen per vlucht je moet voorbehouden.”

### **Wie hebben we voor ons?**

“Dat wil niet zeggen dat we niet aan werken aan toegankelijk reizen. Zo zijn we druk bezig met het opstellen van inventarissen van bestemmingen, accommodaties en activiteiten ter plaatse die geschikt zijn voor mensen met een beperking. De regel is dat je je stevast grondig informeert over de graad van beperking en welke noden de reiziger heeft. Met andere woorden: *wie hebben we voor ons?* En wat moeten we voorzien opdat we deze klant een mooie vakantie kunnen bezorgen? Na dat eerste gesprek hebben we Kristof Steegmans, de zaakvoerder van WeTravel2, gevraagd om zijn inzichten en ervaringen met ons te delen. Op basis van zijn reiservaringen hebben we samen een basispakket samengesteld. En zijn we op zoek gegaan naar gespecialiseerde leveranciers.”

### **Stijgende vraag op de markt**

“Ik heb me altijd gehoed om mensen in categorieën op te delen. En dan heb ik het niet enkel over mensen met een beperking. Ons team, *Specialists* is gespecialiseerd in onder meer wereldreizen, culturele reizen, en ga zo maar door. Het soort reizen dat iets meer voorbereiding vraagt dan een klassieke strandvakantie. We gaan voor ons aanbod echter nooit op zoek naar een bepaalde categorie klanten. Precies omdat dat zeer moeilijk tot zelfs onmogelijk is! Wel kijken we naar de vraag, en we proberen die zo goed mogelijk te beantwoorden. Concreet komt het aanbod voor mensen met een beperking altijd neer op maatwerk. Dat wil ook zeggen: een hoge workload. Daarbij is de factor *vertrouwen* sowieso erg belangrijk. Net als de kennis en de expertise terzake. Je moet heel goed weten wat er nodig is. Ik zie wel dat er een stijgende vraag is op de markt.”

“Ik kan gerust stellen dat Jetair op het vlak van ‘speciale producten’ heel sterk is. Maar de vraag voor een commercieel bedrijf is altijd wat het kost om een bepaald aanbod te ontwikkelen. En of de klant bereid is om te betalen voor die extra service. De vraag rijst dan of je wel een bepaald klantprofiel kunt opstellen. Dan kun je daar een soort van ‘gemiddelde’ voor bedenken. Maar je

moet je tegelijk ook naar leveranciers profileren, om precies datgene te krijgen dat de klant vraagt. Dat gaat, ingeval van toegankelijk reizen, over persoonlijke assistentie, technische hulpmiddelen, medische assistentie, verzekeringen. Er is de menselijke en medische assistentie. Het is al bij al een vrij complex verhaal, dat voor elke klant ook anders is.”

### **Ervaringen delen**

“Ik vind dit initiatief van Toerisme Vlaanderen heel goed en waardevol. Het is in de praktijk echter een zeer langzaam proces, waarvan we de resultaten pas over drie, vier jaar kunnen zien. Veel zal ook afhangen van hoe snel en grondig het kennisnetwerk kan worden uitgebreid. Het idee dat reizen voor iedereen moet kunnen, moet verder ingang vinden. Zij die in de toeristische industrie actief zijn moeten zowel *nadenken* over toegankelijk reizen, als erover spreken! We moeten onze ervaringen zo veel mogelijk delen. Daarnaast moet de doelgroep – mensen met een beperking – verder gerustgesteld of overtuigd worden dat ze niet thuis moet blijven zitten. Omdat er zogezegd geen aanbod is. En ten slotte moeten de reizen op een goeie, voorbeeldige manier worden uitgewerkt. Daaraan werken wij graag mee.”

### **Quotes:**

De regel is dat je je steevast grondig informeert over de graad van beperking en welke noden de reiziger heeft. Met andere woorden: *wie hebben we voor ons?*

Ik heb me altijd gehoed om mensen in categorieën op te delen. En dan heb ik het niet enkel over mensen met een beperking.

## **MENSEN MAKEN HET VERSCHIL**

*Je moet het maar doen, heel je hebben en houden verkopen, je familie gedag zeggen en duizenden kilometers verderop een onderneming starten. En dat is precies wat Veerle en Bert hebben gedaan. Deze twee Antwerpse verpleegkundigen startten begin 2016 aan de Spaanse Costa del Sol hun Finca Corasol.*

“Inderdaad, om de beslissing te nemen om België te verlaten en in Spanje iets nieuws uit de grond te stampen zijn we niet over een nacht ijs gegaan. Het feit dat we allebei dezelfde passie en professionele achtergrond delen, gaf uiteindelijk de doorslag.”

“Belangrijk voor ons was dat we iets anders wilden dan een zoveelste, ‘gewone’ bed and breakfast. We zijn namelijk erg begaan met ons werk en de mensen die we verzorgden. Dus dachten we er aan, telkens we op vakantie gingen, dat het echt bijzonder moest zijn om een vakantieverblijf te openen voor mensen met een beperking, of zorgbehoevenden. Die droom is dan stilaan beginnen te rijpen.”

“We hebben ons idee dan eerst besproken met de mensen die we voor ogen hadden, ons doelpubliek. In België werkten we allebei in de thuiszorg- en bejaardensector. Zouden zij zo’n vakantie zien zitten? Het antwoord bleek geruststellend – wat ook blijkt uit onze verhuis. (lachen beiden) En eens we concreet de mogelijkheden begonnen te onderzoeken, bleek ook dat de markt voor mensen met een beperking in zowel binnen- als buitenland nog relatief onontgonnen is. Er was dus ruimte om iets te beginnen!”

### **Zacht klimaat**

“De voorbije jaren zijn we vaak naar de Costa del Sol op vakantie gegaan, een regio in het zuidoosten van Spanje. We voelen ons hier goed. Bovendien laat het klimaat hier toe om het hele jaar door van de zon en de warmte te genieten. Daardoor was de keuze snel gemaakt. We willen en kunnen graag zowel ‘s winters als ‘s zomers gasten ontvangen. In deze regio is dat perfect mogelijk. En weet je, je zit op een heerlijk terrasje in de zon op amper tweeënhalf uur vliegen van België!”

### **Ruime en geriefelijke kamers**

“Concreet is onze onderneming op het internet begonnen. We wilden eerst en vooral een geschikt pand vinden. Dankzij een hele goede makelaar hebben we deze mooie *finca* – Spaans voor wijnboerderij – ontdekt. Alle voorzieningen en kamers zijn op het gelijkvloers, en dat is eerder uitzonderlijk voor Spanje. Eens we dit pand hadden gevonden zijn we met de aannemer plannen beginnen te maken voor de aangepaste kamers. Door onze jarenlange professionele ervaring wisten we goed welke aanpassingen er moesten gebeuren om onze finca helemaal toegankelijk te maken. En toch zullen gasten enkel expliciet aan de badkamers kunnen merken dat de kamers rolstoelvriendelijk zijn. Onze kamers zijn namelijk erg ruim en geriefelijk. Dat wil zeggen dat *iedereen* bij ons kan komen logeren. En uiteraard hebben we alle hulpmiddelen en assistentie die voor mensen met een beperking een vakantie aangenaam kunnen maken. We willen ook een persoonlijke en huiselijke aanpak en sfeer creëren.”

### **Kleinschalig en persoonlijk**

“Wanneer we een vakantieaanvraag ontvangen nemen we daar steeds uitgebreid de tijd voor. Zo bevragen we onze gasten over hun behoeften, noden en eventuele hulpmiddelen die ze nodig hebben. Bovendien hebben we maar vier kamers. Dat maakt dat we het verblijf kleinschalig kunnen houden, en ook persoonlijk. Wat niet wil zeggen dat onze gasten niet op zichzelf kunnen zijn. (lachen) Onze finca kan ook groepen en families herbergen. In onze dienstverlening zit ook het boeken van vliegtuigtickets, aangepast luchthavenvervoer, medische zorgen enzovoort.”

### **Voorbeeld**

“Uiteraard moedigen we andere mensen ook aan om een toegankelijk verblijf te beginnen. Goeie raad voor hen? Denk eerst heel goed na over de plaats waar je iets wil openen. Je moet echt 100% achter je beslissing staan. Ook als koppel. Er is zowel in ons land als in Spanje nog heel veel marge tot verbetering! Zo is er de toegankelijkheid in heel veel restaurants en hotels nog zeer miniem. Een goed begin zou al zijn dat de deuren en drempels aangepast worden. En dat er rolstoelvriendelijke wc’s komen. Maar misschien is het belangrijkste nog *geduldig* personeel. Want mensen maken écht het verschil.”

### **Quotes:**

Weet je, je zit op een heerlijk terrasje in de zon op amper tweeënhalf uur vliegen van België!

Onze gasten zullen enkel expliciet aan de badkamers kunnen merken dat de kamers rolstoelvriendelijk zijn. De kamers zijn namelijk erg ruim en geriefelijk. Dat wil zeggen dat *iedereen* bij ons kan komen logeren.

Het belangrijkste is *geduldig* personeel. Want mensen maken écht het verschil.



## DE UITDAGINGEN VAN TOEGANKELIJK REIZEN

*Sommigen zouden hem misschien een moderne Don Quichote noemen; de beroemde ridder die tegen windmolens vecht en 'onmogelijke' dromen najaagt. Maar Kristof Steegmans realiseert met zijn reisorganisatie WeTravel2 stap voor stap zijn ambitie: de wereld van het toegankelijk reizen ten gronde veranderen. Op korte tijd heeft WeTravel2 een indrukwekkend parcours gelopen. En dat is geen toeval.*

“Met WeTravel2 willen we *veel meer* doen dan louter reizen verkopen, wat de gebruikelijke dienstverlening is van een reisagentschap. Veel van hetgeen wij doen, is immers nauw met elkaar verbonden. Door de meest uiteenlopende aspecten van het zogenaamde ‘toegankelijk reizen’ in de vingers te krijgen, versterken we immers onze expertise. Een voorbeeld: we zijn in gesprek met Vayamundo om wat ik ‘de perfecte hotelkamer’ noem in te richten. Daartoe heb ik onlangs contact gehad met een architect. Hij heeft het *Caza Ametza* ontworpen, een zorgvakantieverblijf met aparte vakantiehuisjes in Brasschaat. Zoals het ernaar uit ziet gaan we de krachten met hem bundelen om de nieuwe, toegankelijke kamers in te richten van het Vayamundo-hotel in Houffalize. En dat doen we elk vanuit onze expertise.”

“Wij weten uit ervaring wat er nodig is, wat er allemaal kan en wat reizigers op prijs stellen. Dit soort samenwerkingen is voor beide partijen een verrijkende ervaring. En zo kan ik nog veel andere voorbeelden opnoemen. Met een open geest, gezond verstand en wat ervaring kom je al heel ver. En elk contact kan nieuwe inzichten opleveren. Tegelijk bouw je ook aan je netwerk van ‘welwillenden’; mensen die het reizen – net als ik – toegankelijker willen maken. Daarom zeg ik dat we veel meer doen dan ‘reizen verkopen’. En laat ik daarbij meteen een kanttekening maken: vooraleer je een reis *kunt* aanbieden, moet je ze wel helemaal en tot in de puntjes organiseren. Daar kruipt ook veel tijd, denkwerk en organisatie in. De reiziger merkt daar niets van, en dat is goed. Hij of zij moet gewoon zorgeloos en met volle teugen van de vakantie kunnen genieten, net zoals iedereen die op vakantie is.”

### **Niemand anders doet het**

“Nog een ander voorbeeld? We werken nauw samen met Toerisme Vlaanderen om zowel mensen met een beperking als de reissector zelf te sensibiliseren over toegankelijk toerisme. Er is immers nog héél veel werk aan de winkel. Steeds meer en meer mensen met een beperking willen op reis gaan. En met ‘op reis gaan’ bedoel ik niet de klassieke groeps- of zorgvakantie. Die bestaan weliswaar nog steeds, en zijn uiteraard ook zinvol. Ik merk steeds duidelijker dat mensen andere noden hebben: ze willen *gewoon* op reis gaan, naar leuke, exotische of zelfs avontuurlijke bestemmingen!”

“We doen wat we doen omdat in de eerste plaats *niemand anders* dit doet, met een grondige kennis van zaken en bovendien op een rendabele en overtuigende manier. En natuurlijk ook omdat ik dat zelf ook erg belangrijk vind. Mijn motivatie is dat ik de wereld van toegankelijk reizen echt ten gronde wil veranderen, in Vlaanderen, maar ook voor de rest van Europa. Als we erin slagen om Vlamingen naar het binnen- en buitenland te doen reizen, moet dat ook lukken voor een Nederlander of een Duitser. Dat probeer ik door een waaier van acties te combineren. Om te beginnen, en natuurlijk, door reizen te verkopen. Als je dus op reis wil gaan naar een toffe bestemming, maar je hebt een of andere beperking, die tijdelijk of permanent is, dan biedt WeTravel2 een oplossing. Zo kunnen ook ouderen en zwangere vrouwen – mensen die

misschien iets minder makkelijk te been zijn – met ons op vakantie kunnen gaan. Welk soort beperking – fysiek, mentaal, auditief of visueel – speelt geen rol.”

## **Sociaal en geëngageerd**

“Wat doen we nog? We geven informatie aan iedereen die erom vraagt. We doen mee aan panelgesprekken, geven lezingen, we tonen en we leggen uit. Informatie geven betekent voor mij ook dat we er proberen voor te zorgen dat de infrastructuur verbetert. Open de haakjes: telkens als er een vakantiebouwproject me ter ore komt, dan neem ik zelf proactief contact op, hetzij met de bouwheer, architect of aannemer. Ik vraag dan heel expliciet maar vriendelijk aandacht voor de noden en behoeften van reizigers met een beperking. (glimlacht) Goed, WeTravel2 is geen overheidsinstantie, maar ik wil ons toch ook positioneren als een sociaal en geëngageerd bedrijf. Ik vind dat we hier aandacht voor *moeten* vragen. Want wie anders doet het? Verder werken we ook goed samen met de wat je de ‘traditionele reissector’ zou kunnen noemen, met partners als Jetair.”

## **Ontstaan vanuit een persoonlijke nood**

“Reizen is voor mijzelf ook heel belangrijk. Ik heb altijd graag gereisd, ook na mijn sportongeval dat me op 18-jarige leeftijd in de rolstoel deed belanden. Omdat je door te reizen de wereld leert kennen, mooie en interessante zaken ziet en dus zo je blik en je denken verruimt. Wat me daarin aantrekt? Andere culturen, en nieuwe mensen. Wie zei ook alweer dat ‘Du choc des idées jaillit la lumière’? Vrij vertaald: confronteer je eigen ideeën en inzichten met die van andere mensen, dat kan vuurwerk geven. (lacht) Ik vind reizen heel verrijkend. Het geeft me energie. Door mijn *goesting* om te reizen, en ook vanuit mijn eigen nood, is WeTravel2 ontstaan. Ik heb zelf kunnen vaststellen dat er nauwelijks informatie over toegankelijk reizen beschikbaar is. Ik heb weliswaar altijd zelf verre en avontuurlijke reizen kunnen maken, al was – toegegeven – niet altijd even gemakkelijk. Omdat je enorm veel tijd nodig hebt om alles grondig voor te bereiden. Frustrerend, maar tegelijk ook uitdagend!”

## **Ben je relevant?**

“Al de kennis die ik dankzij mijn reiservaringen heb opgebouwd, wil ik graag via WeTravel2 delen. Ik heb toegankelijk reizen als ondernemer ook altijd als een enorme commerciële én tegelijk ook maatschappelijke uitdaging gezien. Ik neem die rol graag op. Omdat ik zie dat het niet vanzelfsprekend is voor non-profitorganisaties om duurzame initiatieven rond toegankelijk reizen op poten te zetten. Dat is een gevolg van het feit dat ze bijna altijd afhankelijk zijn van subsidies en overheden. Daarom wou ik *onafhankelijk* zijn met WeTravel2, en dus commercieel. De hamvraag is voor mij is: ben je *relevant*? Als je in je organisatie een verdienmodel inbouwt, en het *werkt*, dan is dat voor mij het beste bewijs dat je dat bent.”

## **Uitdagingen**

“We hebben twee grote uitdagingen voor de toekomst. De eerste is: nieuwe bestemmingen vinden. Er zijn wereldwijd meer dan genoeg plaatsen die toegankelijk zijn. Maar als WeTravel2 willen we meer dan louter het logement aanbieden. Dat zijn we aan onze klanten én aan onszelf verplicht. (glimlacht) We willen op elke bestemming de hele *keten van toegankelijkheid* verzorgen. Dat is: het transport, het verblijf, de dienstverlening en zorg ter plaatse en, eventueel,

de activiteiten. Elk van die onderdelen moet je kennen en in de hand hebben. Enkel dan, als je er zeker van bent, kunnen we zo'n nieuwe bestemming mee in het aanbod opnemen. En de tweede uitdaging is: hoe kunnen we ons potentieel doelpubliek bereiken? Hen overtuigen om op reis te gaan is niet zozeer het moeilijkste; hen *bereiken* daarentegen... Mensen met een beperking zijn niet gegroepeerd in één vereniging. Net zoals je bijvoorbeeld niet zo maar in één keer mensen – ik zeg maar wat – met een bril kunt bereiken. Die zitten in niet in een soort van *brillenclub*.”  
(lacht)

### **Voldoening**

“Het is fijn om erkenning te krijgen voor hetgeen WeTravel2 doet. Veel mensen zeggen mij: ‘Hetgeen je doet is echt nuttig!’ Of: ‘Dat is knap, dat men daar nog niet eerder aan gedacht heeft!’ Die bevestiging krijgen betekent dat we echt relevant werk leveren. Dat het *goed* is. Ook als je spreekt met mensen die gereisd hebben, en daar veel plezier aan hebben ontleend. Vaak hoor ik dat ze de batterijen hebben opgeladen. Je kunt dan ook merken hoeveel levensvreugde reizen mensen geeft! Dat vind ik heel bijzonder. Ik stel ook vast dat heel veel potentiële partners contact met ons zoeken. Omdat we in het wereldje op korte tijd een uitstekende reputatie hebben opgebouwd en we steeds een open houding aannemen. (enthousiast) Als we kunnen helpen, graag dan!”

### **Quotes:**

Er is immers nog héél veel werk aan de winkel. Steeds meer en meer mensen met een beperking willen op reis gaan. En met ‘op reis gaan’ bedoel ik niet de klassieke groeps- of zorgvakantie.

Mijn motivatie is dat ik de wereld van toegankelijk reizen echt ten gronde wil veranderen, in Vlaanderen, maar ook voor de rest van Europa. Als we erin slagen om Vlamingen naar het binnen- en buitenland te doen reizen, moet dat ook lukken voor een Nederlander of een Duitser.

Door mijn *goesting* om te reizen, en ook vanuit mijn eigen nood, is WeTravel2 ontstaan. Ik heb zelf kunnen vaststellen dat er nauwelijks informatie over toegankelijk reizen beschikbaar is.

De hamvraag is voor mij is: ben je *relevant*? Als je in je organisatie een verdienmodel inbouwt, en het *werkt*, dan is dat voor mij het beste bewijs dat je dat bent.