

Vakantie voor iedereen!

De toegankelijkheid van Droomparken Beekbergen voor rolstoelafhankelijken



DroomParken
Even lekker weg!

Thijs Nordkamp

Vakantie voor iedereen!

De toegankelijkheid van Droomparken Beekbergen voor rolstoelafhankelijken

Auteur: Thijs Nordkamp
Studentnummer: 2434558
Plaats en datum: Oldenzaal, 13 juni 2016

Instelling: Saxion Hogescholen, Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs
Hospitality Business School
In opdracht van: Droomparken Beekbergen
Docentbegeleiding: Dhr. A.J.L. Van Es
Tweede lezer: Dhr. P. Bergmans
Afstudeerperiode: april 2015 t/m juni 2016

Voorwoord

Voor u ligt het adviesrapport ‘‘Vakantie voor iedereen!’ De toegankelijkheid van Droomparken Beekbergen voor rolstoelafhankelijken’. Dit rapport is geschreven als afstudeeropdracht voor de opleiding Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs aan het Saxion in Deventer.

De opdracht is uitgevoerd voor dhr. Serlier, opdrachtgever Droomparken Beekbergen. Het onderzoeken van de mogelijkheden voor Droomparken om zich te richten op de doelgroep mensen afhankelijk van een rolstoel vond ik erg interessant, omdat ik van mening ben dat ook deze mensen recht hebben op een fijne vakantie. Ik vond het boeiend om te kijken welke mogelijkheden er voor Droomparken zijn om deze doelgroep te bereiken.

Ik heb enige affiniteit met deze doelgroep, mijn ouders werken met mensen met een beperking. Hierdoor leek het mij een leuke uitdaging om te kijken in hoeverre het park geschikt is om de doelgroep aan te trekken. Met de vakantieparken die zich al op deze doelgroep richten was ik niet heel bekend. Het leek mij erg interessant om te kijken of de mensen die afhankelijk zijn van een rolstoel, met specifieke wensen en behoeften, op een bestaand vakantiepark hun vakantie kunnen vieren. Ook was het voor mij een uitdaging om een HBO waardige thesis te schrijven waar Droomparken Beekbergen haar voordeel mee kan doen.

Ik wil de personen die ik heb geïnterviewd bedanken voor hun uitgebreide informatie. Zij hebben gezorgd voor interessante gegevens vanuit de praktijk. Ook hebben ze mij geïnspireerd om me te verdiepen in de materie.

Geïnterviewde personen:

- Dhr. R. Nieuwenhuis, Villapark Eureka, Oldenzaal
- Mw. J. Drenten, Landhoeve Zwieseborg, Hardenberg
- Dhr. H. van der Aa, Landgoed 't Borghuis, Losser
- Mw. G. van 't Land & Dhr. L. van Zijl, Landstede Buitengewoon Reizen, Zwolle
- Dhr. M. Blanken, Hetvakantiebureau.nl, Lunteren
- Dhr. J. Troost, Mee Nederland, Utrecht
- Mw. F. Brouwers, Nationale Vereniging De Zonnebloem, Breda

Tot slot wil ik de examinatoren dhr. Arjo van Es en dhr. Peter Bergmans bedanken voor hun begeleiding.

Oldenzaal, 13 juni 2016

Managementsamenvatting

Vakantie vieren als je rolstoelafhankelijk bent is nog niet zo eenvoudig. Veel parken zijn hierop nog onvoldoende ingesteld. Sinds kort is de trend ingezet om ook deze doelgroep naar wens en behoefte te bedienen.

Vaak ontbreekt de nodige kennis binnen de vakantieparken. In 2017 moeten volgens de wet alle openbare voorzieningen op deze parken voldoen aan de eisen van het 'Handboek Toegankelijkheid'.

Dat betekent dat rolstoelgebruikers vrijuit gebruik moeten kunnen maken van voorzieningen als restaurants, zwembaden en recepties.

In dit rapport is onderzocht of Droomparken, vanwege een lage bezettingsgraad in het laagseizoen, de rolstoelafhankelijken als doelgroep kan aantrekken. Daarvoor is naar meerdere aspecten gekeken; de accommodaties, de infrastructuur, de voorzieningen en het vrijetijdsgedrag. In het geval van Droomparken blijken vooral de accommodaties een knelpunt. Een aantal bungalows vereisen ingrijpende aanpassingen, willen zij voldoen aan de eisen van het 'Handboek Toegankelijkheid'. De infrastructuur en voorzieningen sluiten in hun huidige vorm beter aan op deze eisen.

Uit onderzoek blijkt dat de rolstoelafhankelijke graag vakantie wil vieren tussen de reguliere vakantiegangers. Zij verwachten geen volledig aangepast park, maar er moet natuurlijk wel rekening worden gehouden met hun specifieke behoeften.

Van belang voor deze doelgroep is de mogelijkheid om de zorg te krijgen die nodig is om de vakantie succesvol te maken. Het park moet hierop, naar behoefte, kunnen inspelen. Niet door zelf de zorg te regelen, maar door op de hoogte te zijn van alle mogelijkheden en de gast gericht te adviseren en/of doorverwijzen.

Interviews vanuit best practices en onderzoek naar vrijetijdsgedrag wijzen uit dat de doelgroep niet vraagt om speciale activiteiten, maar vooral wil genieten zoals iedereen en vrijuit en spontaan kan deelnemen aan de voor handen zijnde activiteiten. Vakantie zorgaanbieders als Landstede en hetvakantiebureau.nl spelen hierop in. Zij gebruiken als uitgangspunt de expertise van de diverse belangenorganisaties als de Zonnebloem en Mee Nederland.

Het imago van een park verbetert als blijkt dat meerdere doelgroepen hun vakantie kunnen vieren op het park. Dit imago wordt vooral vergroot door mond-op-mond reclame. Positieve ervaringen van gasten zijn dus belangrijk.

Al deze gegevens samen geven antwoord op de hoofdvraag van Droomparken: 'wat zijn de wensen en behoeften van de doelgroep rolstoelafhankelijken ten aanzien van een verblijf op een vakantiepark?'

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Managementsamenvatting	4
1. Inleiding	7
1.1. Achtergrondinformatie Droomparken	7
1.2. Aanleiding van het onderzoek	7
1.3. Doelstelling	8
1.4. Managementvraagstuk	8
1.5. Hoofdvraag en deelvragen	8
1.6. Leeswijzer	8
2. Theoretisch Kader	9
2.1. Zoekmethoden	9
2.1.1. Criteria zoekresultaten	9
2.2. Begrippen theoretisch kader	9
2.2.1. Rolstoelafhankelijk	9
2.2.2. Vrijetijdsgedrag	10
2.2.3. Vrijetijdsgedrag rolstoelafhankelijken	11
2.2.4. Ergonomische aanpassingen	13
2.3. Operationalisering	13
3. Methodologische verantwoording	14
3.1. Verantwoording onderzoeksvraag	14
3.2. Onderzoeksstrategie	14
3.3. Type kwalitatief onderzoek	15
3.4. Waarnemingsmethoden	15
3.5. Desk research	15
3.5.1. Zoekmethoden en zoekmachines	15
3.6. Veldonderzoek	15
3.6.1. Onderzoeksinstrument	16
3.6.2. Onderzoekseenheden	16
3.6.3. Analyseplan	17
4. Desk research	18
4.1. Huidig aanbod Droomparken	18
5. Veldonderzoek	19
5.1. Wensen en behoeften	19
5.2. Vrijetijdsgedrag	20
5.3. Aanpassingen	21
5.3.1. Accommodatie	22
5.3.2. Voorzieningen	22
5.3.3. Infrastructuur	22
5.3.4. Activiteiten	23
5.4. Best practices	23
5.4.1. Doelgroep	23
5.4.2. Accommodatie	24
5.4.3. Hulpmiddelen	24
5.4.4. Visie	25
5.4.5. Zorg	25
5.4.6. Activiteiten	25
5.4.7. Overige best practices	26
5.5. Hulpmiddelen en zorg	27
5.6. Markt	29
5.7. Het bekostigen van de zorg	30
5.8. Kennis, informatie en communicatie	31

5.9. Marketing	32
5.10. Imago	33
6. Conclusie	34
6.1. Beantwoording deelvragen	34
6.2. Beantwoording hoofdvraag	35
6.3. Discussie	36
6.3.1. Betrouwbaarheid	36
6.3.2. Validiteit	36
7. Advies	38
7.1. De situatie	38
7.2. Adviesopties	38
7.3. Multicriteria analyse	43
7.4. Wegingsfactoren	43
7.5. Haalbaarheid	43
7.6. Implementatieplan	44
7.7. Conclusie	46
Nawoord	47
Literatuurlijst	49
Bijlage I AAOCC Criteria	52
Bijlage II Operationalisering Theoretisch Kader	53
Bijlage III Interviewguide	54
Bijlage IV Interviewguide II	56
Bijlage V Beschrijving best practices, vakantiezorgaanbieders en belangenorganisaties	58
Bijlage VI Keuze voor best practices, vakantiezorgaanbieders en belangenorganisaties	59
Bijlage VII Rolstoeltoegankelijkheid accommodaties	60
Bijlage VIII Rolstoeltoegankelijkheid accommodaties - realiseerbaarheid	61
Bijlage IX Plattegrond Droomparken	62
Bijlage X Rolstoeltoegankelijkheid voorzieningen	63
Bijlage XI Aanpassingen met betrekking tot accommodatie	64
Bijlage XII Aanpassingen met betrekking tot voorzieningen	65
Bijlage XIII Vrijtijdsactiviteiten buitenshuis	66
Bijlage XIV Doelgroep en visie Best Practices	67
Bijlage XV Keuzevrijheid hulpmiddelen en zorg	68
Bijlage XVI Interview transcripten	69
Bijlage XVII Coderingen	92
Bijlage XVIII Wegingsfactoren	93
Bijlage XIX Verklaring weging Multicriteria analyse	96
Bijlage XX Tarieven Droomparken 2016	97

1. Inleiding

1.1. Achtergrondinformatie Droomparken

De opdrachtgever voor dit thesis project is Droomparken. In 1999 begon Droomparken met het aanbieden van vakantieverblijven. Op dit moment beheert het bedrijf 11 vakantieparken. Deze parken zijn allemaal gelegen in Nederland. Er zijn parken in Noord-Holland, Limburg, aan de kust in Zeeuws-Vlaanderen en op de Veluwe (Droomparken, 2015).

De visie van Droomparken onderscheidt zich van vakantieaanbieders als Center Parcs of Landal Greenparks. Droomparken wil een andere doelgroep aanspreken; mensen die houden van rust, ruimte en natuur.

Deze thesis is gericht op het oudste park van Droomparken in Beekbergen. Dit park ligt midden in de Veluwe tussen de plaatsen Loenen en Beekbergen. Op het park kunnen particulieren investeren in een eigen vakantiebungalow. Naast het kopen van een bungalow is er de mogelijkheid om rechtstreeks een bungalow te huren voor een 'weekend weg' of een vakantie. De mensen die een bungalow kopen zijn voornamelijk mensen van zestig jaar en ouder. De mensen die deze bungalows huren voor een vakantie zijn met name jonge gezinnen in de leeftijd van 30-40 jaar met kinderen.

In totaal staan er op het park 600 bungalows, waarvan er 225 verhuurd worden. De grootte van de vakantieverblijven variëren van chalets voor 4 personen tot groepsaccommodaties voor 24 personen. Er zijn meerdere soorten groepsaccommodaties: voor 12 personen, 20 personen en 24 personen. Alle accommodaties zijn compleet ingericht met een keuken, meerdere toiletten, douches en slaapkamers met minimaal 2 bedden per kamer.

Alle gezinsbungalows (4, 8, 10-persoons) worden verkocht aan particulieren. De groepsaccommodaties zijn eigendom van Droomparken. Wanneer Droomparken de gezinsbungalows wil aanpassen moet dit eerst met de 'Vereniging van Eigenaren' worden overlegd.

Droomparken beheert de verhuur van alle accommodaties. Er is bewust gekozen om een beperkt aantal voorzieningen op het park te plaatsen. Mensen boeken een vakantie op het park om in de omgeving activiteiten te ondernemen. Voorbeelden hiervan zijn het bezoeken van de Veluwe, musea, steden of de dierentuin Burgers Zoo. In de omgeving zijn veel recreatiemogelijkheden zoals fietsroutes, wandelpaden, de Veluwe en verschillende dorpjes.

Het park beschikt over een overdekt zwembad, wellness en verschillende horecagelegenheden. Daarnaast zijn er sport- en spelmogelijkheden, een fitnessruimte, tennisbaan, en speeltoestellen. Verhuur van fietsen en skelters is mogelijk.

Het overdekte zwembad is het hele jaar geopend en beschikt over infrarood sauna's. De twee aanwezige horecagelegenheden, een restaurant en een pannenkoekenhuis, zijn tijdens de vakantieperiodes 7 dagen per week geopend. Buiten het hoogseizoen zijn deze 5 dagen per week geopend. Het restaurant 'Het Jachthuis' beschikt over een groot buitenterras en bij het pannenkoekenhuis worden iedere zondag activiteiten voor kinderen georganiseerd. De locaties van de voorzieningen worden weergegeven in bijlage IX.

1.2. Aanleiding van het onderzoek

De aanleiding voor het schrijven van dit rapport is het feit dat het vakantiepark in Beekbergen streeft naar een hogere bezettingsgraad in het laagseizoen, alle weken buiten de reguliere vakantieperiodes. In het hoogseizoen is de bezettingsgraad 66 procent. Het laagseizoen daarentegen heeft een bezettingsgraad van 52 procent.

Door de lage bezetting in het laagseizoen is de vraag ontstaan of men zich moet gaan richten op een specifieke doelgroep voor deze periode. Deze doelgroep moet in het laagseizoen zorgen voor een stijging van het aantal gasten. Droomparken wil weten of de zorgsector een geschikte doelgroep zou kunnen zijn.

Onder de zorgsector wordt verstaan: alle zorg gericht op genezing of langdurige verzorging en verpleging (CBS, 2015). Droomparken wil in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen voor iedereen toegankelijk zijn. Ook geeft het park aan dat er, mede door de vergrijzing, in de toekomst steeds meer mensen zullen zijn met een chronische ziekte.

In overleg met Droomparken is vervolgens besloten de doelgroep meer te specificeren naar 'rolstoelafhankelijke volwassenen', omdat deze doelgroep specifieke aanpassingen nodig heeft die duidelijk kunnen worden ingekaderd. Tevens gaan steeds meer vakantieparken zich richten op de toegankelijkheid en wordt de vraag naar aangepaste accommodaties steeds groter.

(MEE Nederland, 2015).

Om de geschiktheid te onderzoeken is er gekeken of er interesse is vanuit de genoemde doelgroep en of Droomparken kan voldoen aan de verwachtingen hiervan.

1.3. Doelstelling

Het adviesdoel is: duidelijkheid verschaffen over de vraag of het aantrekken van de doelgroep 'rolstoelafhankelijke volwassenen' tijdens het laagseizoen een hogere bezettingsgraad van het park kan bewerkstelligen. Hierbij wordt gekeken naar de geschiktheid van het park ten aanzien van de doelgroep en de mogelijke aanpassingen die moeten worden gedaan.

Het onderzoeksdoel is: inzicht krijgen in de vakantiebehoefte van de doelgroep 'rolstoelafhankelijken' en een duidelijk beeld schetsen van het huidige aanbod van Droomparken Beekbergen en de ontbrekende elementen binnen dit kader in kaart brengen. Er moet inzicht worden verkregen of het vakantiepark zorgvriendelijk genoeg is voor mensen die rolstoelafhankelijk zijn. Daarnaast moet worden onderzocht of de faciliteiten die aanwezig zijn geschikt zijn om aan de juiste zorg te voldoen.

1.4. Managementvraagstuk

De managementvraag, ontstaan uit de doelstelling van het onderzoek, luidt als volgt:

Welke initiatieven moet Droomparken Beekbergen ondernemen om, tijdens het laagseizoen, rolstoelafhankelijke volwassenen aan te trekken?

1.5. Hoofdvraag en deelvragen

Om de managementvraag te beantwoorden, en daarmee te voldoen aan de informatiebehoefte van de opdrachtgever, is een hoofdvraag geformuleerd. Hieronder is de hoofdvraag weergegeven met aansluitend de bijbehorende deelvragen.

Hoofdvraag:

- Wat zijn de wensen en behoeften van de doelgroep rolstoelafhankelijken ten aanzien van een verblijf op een vakantiepark?

Deelvragen:

- Wat is het huidige aanbod van Droomparken Beekbergen voor de doelgroep?
- Wat is het vrijetijdsgedrag van de doelgroep?
- Wat zijn best practices met betrekking tot accommodatie en voorzieningen voor de doelgroep?
- Welke marketinginstrumenten worden gebruikt om de doelgroep aan te trekken?

1.6. Leeswijzer

Dit rapport is opgebouwd uit verschillende hoofdstukken. In hoofdstuk 2, het theoretisch kader, worden verschillende belangrijke begrippen aan de hand van literatuuronderzoek uitgelegd.

In hoofdstuk 3, de methodologische verantwoording, wordt de onderzoeksmethodiek beschreven.

De gekozen strategieën voor desk research en veldonderzoek worden toegelicht.

Desk research wordt in hoofdstuk 4 behandeld. Hierin staat aanvullende informatie die belangrijk is voor het onderzoek.

Hoofdstuk 5 omvat het veldonderzoek, waarbij geïnterviewde partijen worden benoemd en de verkregen data wordt beschreven. In hoofdstuk 6 worden de conclusies van het veldonderzoek opgenomen, zodat een overzichtelijk beeld wordt gegeven van de uitkomsten. Hierna wordt de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek bediscussieerd.

Hoofdstuk 7 betreft het advies waarbij adviesopties worden gegeven. De adviesopties zijn afgewogen aan de hand van toetsingscriteria. Van de best passende adviesoptie is de haalbaarheid beschreven en een implementatieplan opgesteld. In het laatste onderdeel is in de conclusie antwoord gegeven op de managementvraag.

Het rapport is afgesloten met een nawoord waarin is gereflecteerd op eigen handelen. Daarnaast is de meerwaarde van dit rapport voor de branche beschreven.

2. Theoretisch Kader

Het theoretisch kader verduidelijkt de belangrijke begrippen binnen dit rapport aan de hand van literatuuronderzoek. Het theoretisch kader helpt inzicht te geven in de bestaande theorie, waardoor structuur kan worden gegeven aan het onderzoek (Harinck, 2006). Onderzoeksliteratuur bestaat uit boeken, wetenschappelijke artikelen, rapporten en websites.

In dit theoretisch kader worden de belangrijkste begrippen uit de doelstelling verklaard.

2.1. Zoekmethoden

Er zijn meerdere zoekmethoden gebruikt om de kernbegrippen in het theoretisch kader uit te werken. Verschillende zoekmachines op het internet zijn gebruikt om relevante bronnen te vinden. De zoekmethoden en zoektermen die hierbij worden gebruikt, worden toegelicht in hoofdstuk 2.1.1. Om vanuit gevonden bronnen tot meer bronnen te komen is de sneeuwbalmethode (Vrije Universiteit Amsterdam, 2011) gebruikt. Bij deze methode wordt de literatuurlijst van een reeds gevonden bron bekeken. Aan de hand van deze bron wordt geprobeerd om titels of auteurs met een bepaald vakgebied te vinden die kunnen bijdragen aan het onderzoek. Als laatste zoekmethode zijn boeken, artikelen en rapporten gebruikt, waarbij kernwoorden werden gebruikt om nieuwe literatuur te vinden.

2.1.1. Criteria zoekresultaten

Literatuur die gezocht wordt moet aan verschillende criteria voldoen. Deze criteria worden de AAOCC-criteria genoemd. Hierin staan richtlijnen om gevonden literatuur op waarde te schatten. De criteria zorgen ervoor dat iedereen dezelfde waarde aan een bron geeft. (University of California, 2012). De AAOCC criteria staan beschreven in bijlage I.

2.2. Begrippen theoretisch kader

2.2.1. Rolstoelafhankelijk

Er wonen in Nederland naar schatting 3,6 miljoen mensen met een lichamelijke beperking (De Klerk, 2007). Hierbinnen kan onderscheid gemaakt worden tussen motorische, visuele/auditiële en/of zintuiglijke beperkingen. Deze beperkingen kunnen het gevolg zijn van een chronische ziekte, maar ook van een aangeboren stoornis, een ongeval of ouderdom.

Het percentage van het aantal mensen met een lichamelijke beperking in Nederland ligt rond de 13 procent. Hiervan zijn er zo'n 150.000 tot 160.000 rolstoelgebruiker. De initiële markt rolstoelgebruikers is hiermee een kleine niche markt.

Een motorische beperking betekent een beperking van de botten, gewrichten of spieren die leidt tot een wezenlijke beperking van de bewegingsvrijheid van ledematen (Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions, 2014). Men heeft hierdoor moeite met de algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), waardoor men aanpassingen of hulp nodig heeft (World Health Organization, 2001). Dit beperkt de mobiliteit van de patiënt. De beperking kan aangeboren of later ontstaan zijn (Vlaamse Federatie van Gehandicapten, 2010).

Een beperking moet niet worden verward met een handicap. Er is geen sprake van een handicap wanneer iemand een lichamelijke mobiliteitsbeperking heeft en in een rolstoel zit. Pas wanneer de samenleving geen alternatieven heeft voor drempels en trappen, zoals liften of hellende vlakken, wordt deze beperking een handicap (Oliver, 1975). Het verschil tussen handicap en beperking is de benaderingswijze. Bij een handicap wordt gekeken naar wat niet mogelijk is, waardoor iemand denkt niet goed te kunnen deelnemen aan de samenleving. Bij een beperking heeft men een belemmering bij het doen van activiteiten, maar hierbij wordt gekeken welke aanpassingsmogelijkheden er zijn waardoor de activiteit wél kan worden gedaan (RIVM, 2014).

Bij een motorische beperking zijn er meerdere gradaties mogelijk. Zo is iemand met een beenamputatie wellicht afhankelijk van een rolstoel en heeft iemand met een geamputeerde vinger nauwelijks aanpassingen nodig. Deze gradaties zijn volgens het Sociaal Plan Bureau (2012) en Buhalis en Darcy (2011) in drie categorieën beperkingen onder te verdelen: licht motorisch beperkt, matig motorisch en ernstig motorisch beperkt.

De doelgroep rolstoelafhankelijken voor Droomparken bestaat uit ernstig motorisch beperkten. Deze groep is moeilijk eenduidig te beschrijven, omdat er onderling veel verschillen zijn. In zijn algemeenheid zijn deze mensen zodanig beperkt dat ze niet zelfstandig of zonder hulpmiddelen kunnen lopen. De verschillende beperkingen kunnen variëren in ernst en kunnen optreden in verschillende combinaties. Deze verschillen van persoon tot persoon.

Kenmerkend is het gebrek aan compensatiemogelijkheden: ze kunnen hun beperking niet compenseren op een ander gebied. Dit kan leiden tot afhankelijkheid van hun omgeving, zoals dagelijkse zorgondersteuning en/of afhankelijk zijn van een rolstoel, traplift en/of tillift (Buhalis & Darcy, 2011).

2.2.2. Vrijetijdsgedrag

Vrije tijd wordt binnen het werkveld van toerisme en recreatie ook wel Leisure genoemd. Vrije tijd is een centraal onderdeel binnen onze samenleving. Iedereen heeft er dagelijks mee te maken. Vrije tijd is hiermee direct verbonden met de kwaliteit van het leven (Schifman, 2015).

Vrije tijd is een erg breed begrip binnen de wetenschap en kijkend naar de geschiedenis kan de term meerdere betekenissen hebben afhankelijk van de plaats, tijd en de personen. In de hedendaagse definitie zijn er meerdere perspectieven wanneer het gaat om toerisme. Watkins en Bond (2007, p. 287) beschrijven Leisure als een 'continuum of experiences that reflect high levels of contextual diversity and flexibility', waarbij het gaat om ontspanning, avontuur, verlichting van werk en maatschappelijke participatie. Postma e.a. (2009) definiëren Leisure als 'alle vormen van betaalde vrijtijdsbesteding buitenshuis'.

Vanaf de jaren zestig zijn mensen steeds meer aan vrijtijdsbesteding gaan doen. Deze industrie is momenteel een belangrijk onderdeel van onze economie geworden (Postma e.a., 2009). Er wordt steeds meer tijd en geld uitgegeven aan vrijtijdsactiviteiten. Mensen willen hun vrije tijd optimaal benutten. Vakantie is een eerste levensbehoefte geworden (van Loon & Berkers, 2008).

Op het gebied van positieve psychologie werd aangetoond dat emoties die gelinkt zijn aan positieve herinneringen, een gunstige invloed hebben op psychologische aanpassing, interpersoonlijke relaties, flexibel gedrag, levensverwachting en fysieke gezondheid.' (Philippe et al 2008). Vakanties leveren een positieve bijdrage aan de fysieke en psychologische veerkracht van mensen. Rust en het opladen van de batterijen kan ook belangrijk zijn op het vlak van de gezondheid, zowel mentaal als fysiek.

Het is voor iedereen belangrijk om eens in een andere omgeving te zijn, om de batterijen op te laden, tot rust te komen. "Op vakantie gaan, is een psychologisch duwtje in de rug" vertelde een van de vakantiegangers. Bij het woord 'vakantie' dwalen de gedachten bijna automatisch af naar mooie herinneringen. 'Wetenschappelijk onderzoek toont aan dat vakanties de kans op stress gerelateerde aandoeningen, zoals hart- en vaatziekten kunnen verminderen' (McCabe 2009; Minnaert & Schapmans, 2009).

Vakantie is leerrijk en brengt ons in contact met andere culturen, plaatsen en gebruiken. Vakantie leert ons nieuwe vaardigheden en opent perspectieven (Bryon, Janssen, & Vanlangedonck, 2010).

Vakanties kunnen mogelijkheden bieden om nieuwe mensen te ontmoeten en nodigen uit om tijd te maken voor familie en vrienden. Groepsvakanties zijn vaak een aanleiding om nieuwe vriendschappen aan te gaan (De Wilde, 2011).

Vrije tijd geeft in zijn algemeenheid een positieve impuls aan het welbevinden van mensen. Het vrijetijdsgedrag wordt bepaald door de invulling die men aan deze vrije tijd geeft.

In Nederland worden er ieder jaar ruim 4 miljard vrijtijdsactiviteiten buitenhuis ondernomen van minimaal een uur. Uit de top 10 van vrijtijdsactiviteiten, te vinden in bijlage XIII, zijn wandelen en fietsen het meest populair. Dat was in het verleden al het geval en zal in de toekomst ook zo blijven. Winkelen voor plezier is ook een belangrijke activiteit (van Loon, Berkers 2008).

Doelgroep volwassenen

Het aandeel oudere volwassenen zal de komende jaren flink gaan stijgen. Naar verwachting zal het hoogtepunt bereikt zijn over 30 jaar. Rond 2038 is 24% van de bevolking 65 jaar of ouder (NRIT, 2008; Derks e.a., 2006). Om deze reden vormen ouderen een steeds omvangrijkere doelgroep voor recreatie. De doelgroep heeft relatief gezien veel tijd en geld ter beschikking. Volgens de Rabobank (2008) dragen senioren flink bij aan de totale binnenlandse vakantiebestedingen. Dit percentage is 35 procent. Hiermee geven zij op jaarbasis 700 miljoen euro uit tijdens vakanties in eigen land.

Voor de groep oudere volwassenen, die minder mobiel is, is een groene natuurlijke omgeving van belang. Ouderen geven voorkeur aan het ondernemen van activiteiten in een rustige en bekende omgeving (Stichting Recreatie, 2006).

2.2.3. Vrijetijdsgedrag rolstoelafhankelijken

In 2009 erkende de Verenigde Naties de rechten van mensen met een persoonlijke handicap op bijna alle beleidsterreinen als het gaat om recreatie en vrije tijd. Door dit verdrag gaan ondernemingen en overheden passende maatregelen nemen, zodat mensen met een beperking toegang hebben tot recreatieve- en vrijetijdsvoorzieningen (Pagan, 2012, pp. 514-537).

Vanaf de jaren 90 is er een nichemarkt ontstaan binnen het toerisme voor mensen met een handicap. Een nichemarkt is een specifiek, vaak klein, afgebakend en bewerkbaar deel van de markt. Dit omdat er erkenning kwam voor de doelgroep en omdat men de wens had om deel te nemen aan toerisme. Vervolgens is men zich ook steeds meer gaan richten op de invaliditeit en de aanpassingen die hiervoor gedaan moesten worden (Lee, B.K. e.a., 2012, p. 571).

De vrijetijdsbesteding van rolstoelafhankelijke mensen wordt beperkt door een bepaalde mate van immobiliteit. Mensen met een lichamelijke beperking doen op allerlei terreinen in mindere mate mee dan mensen zonder beperking. Bovendien is bekend dat de verschillen in participatie tussen mensen met en zonder lichamelijke beperking tussen 1995 en 2003 niet kleiner zijn geworden (De Klerk, 2007).

De vrijetijdsbesteding kan bestaan uit een film kijken of een boek lezen, maar ook uit activiteiten waarbij mensen met een beperking bepaalde voorzieningen nodig hebben. Bepaalde recreatieve activiteiten en sporten kunnen ook vanuit een rolstoel worden gedaan met enige hulp van anderen. Te denken valt aan basketbal, koersbal, jeu de boules en darten. Om te kunnen fietsen en wandelen in de natuur is vaak hulp van anderen onontbeerlijk. Uit onderzoek blijkt dat mensen in een rolstoel zoveel mogelijk willen deelnemen aan activiteiten met mensen zonder beperking (Bryon, Janssen, & Vanlangedonck, 2010).

Afgezien van het feit dat sporten ook voor mensen met een lichamelijke handicap een plezierige bezigheid kan zijn, is uit onderzoek gebleken dat regelmatige lichamelijke activiteit kan leiden tot verbetering van de stemming, vergroting van het zelfvertrouwen en een betere acceptatie van de handicap. Daarnaast kan sportbeoefening vereenzaming voorkomen of doorbreken en heeft het positieve effecten op de lichamelijke gezondheid. Zo neemt de kans van hart- en vaatziekten, hoge bloeddruk en botontkalking af en zal het algeheel uithoudingsvermogen toenemen (Van den Berg, 2016).

Een van de eersten die belemmeringen en obstakels voor mensen met een beperking in de vrijetijdsmarkt heeft geanalyseerd was Smith (1987, pp. 376-389). Hij geeft aan dat er voor mensen met een beperking drie belangrijke belemmeringen zijn ten aanzien van het vrijetijdsgedrag. Allereerst gaat het om de intrinsieke obstakels. Hierbij gaat het om de beleving van het eigen functioneren van een persoon met een verstandelijke of lichamelijke beperking. Ten tweede wordt er gekeken naar de omgeving, bestaande uit van buitenaf opgelegde beperkingen zoals slecht begaanbare wegen of het niet voor handen hebben van de juiste faciliteiten. Tot slot gaat het om interactieve obstakels waarbij communicatieve belemmeringen een rol spelen.

Intrinsieke obstakels

Devine en Lashua (2002, pp. 36-65) en Wilhite en Shank (2009, pp. 116- 127) concluderen dat mensen met een handicap onvoldoende zelf initiatieven nemen om te komen tot sociale acceptatie. Zij moeten juist een proactieve rol aannemen zodat ze toegang verkrijgen tot recreatieve voorzieningen.

Volgens Blichfeldt en Nicolaisen (2011) is het belangrijk dat mensen met een beperking op vakantie kunnen gaan. Het is fijn om even weg te zijn van de dagelijkse verzorging en ze worden onafhankelijker, zelfverzekerder en meer zelfstandig.

Er is de afgelopen jaren veel nadruk gelegd op mensen die zelfstandig keuzes maken. Mensen weten beter wat zij zelf willen. Toch blijkt ook telkens weer dat er grenzen zijn aan hun mondigheid. Niet iedereen kan en wil de regie over de eigen zorg op zich nemen (Nivel, 2014).

Obstakels vanuit omgeving

Devine en Wilhite (2002, p. 35) stellen dat door het gebrek aan fysieke toegang tot een recreatieve omgeving mensen met een handicap zich buitengesloten en hulpeloos voelen, wanneer zij willen deelnemen aan een activiteit.

Informatie over het gebruik van zorg en hulpmiddelen op het vakantieadres. Van 't Land (2015) benadrukt dat mensen met een beperking, net als reguliere vakantiegangers, wensen hebben met betrekking tot hun vakantie: men wil dingen ondernemen en een leuke tijd hebben. "Maar hun vakantie heeft wel extra eisen, namelijk bepaalde begeleiding of zorgvoorzieningen. Sommige mensen hebben die zorg niet daadwerkelijk nodig, maar het is wel belangrijk dat die faciliteiten er zijn. Gespecialiseerde vakantieaanbieders kunnen gericht ondersteuning bieden in het zoekproces."

Positieve ervaringen omtrent accommodaties, maar nog meer inzake menselijke relaties waarbij de rolstoelgebruiker met respect, 'als een persoon', wordt benaderd, voedt het gegeven om naar dezelfde (vakantie-)bestemmingen terug te keren. Een opvallend groot aantal getuigenissen bevestigt dit feit (Bryon, Janssen & Vanlangendonck, 2010).

Interactieve obstakels en communicatieve belemmeringen

Rimmer e.a. (2004, pp. 419-425) beschrijven dat de mate van deelname aan een lichamelijke activiteit onder mensen met een beperking wordt beïnvloed door bepaalde belemmeringen. Deze zijn onder andere de manier waarop lichamelijke activiteiten gedaan dienen te worden, de maatschappelijke acceptatie, het beleid van de organisator en de houding van de beperkten. Riley e.a. (2008) concluderen op basis van een sociaal invaliditeitsmodel en een actieonderzoek dat de ontwikkelingen uit gespecialiseerde actieprogramma's in het verleden geen oplossing hebben gebracht. Tegenwoordig moeten de oplossingen worden geïntegreerd in voor iedereen toegankelijke programma's.

Om goede zorg te kunnen verlenen moet er gekeken worden naar de vraag van de cliënt. Vraag gestuurd werken betekent kortgezegd 'zorg verlenen vanuit de behoeftes van de cliënt' (van Halem & Groot, 2014, p. 26). Hierbij staat de cliënt centraal. Sting en Artemna (2009) stellen dat er niet alleen goed moet worden geluisterd en helder moet worden gecommuniceerd met de cliënt, maar ook met de eventuele begeleiders. Door vraag gestuurde zorg kan de cliënt zelf aangeven welke zorg men wenst en op welke manier dit zou moeten gebeuren. Door het persoonsgebonden budget (PGB) kunnen mensen zelf zorg inkopen zoals persoonlijke verpleging, hulpmiddelen en voorzieningen (van Halem & Groot, 2014, p. 26).

De gezondheidszorg wordt beïnvloed door vele ontwikkelingen op lange termijn, zoals de toenemende vraag naar individualisering en de groei van mensen met chronische ziekten (Groenewegen, 2014). Dit is mede het gevolg van vergrijzing. Het leidmotief in alle ontwikkelingen is dat mensen steeds meer zelf zullen moeten doen om goede zorg te krijgen.

Dienstverlenende personen binnen het toerisme hebben tegenwoordig een andere houding ten opzichte van de oudere rolstoelgebruikers. Deze rolstoelgebruikers worden tegenwoordig, meer dan vroeger, rechtstreeks aangesproken ten aanzien van hun wensen en behoeften. Toch heeft elke rolstoelgebruiker meerdere negatieve ervaringen inzake deze communicatie. Het letterlijk over hun

hoofd heen praten en zich rechtstreeks richten tot de begeleiding zonder de rolstoelgebruiker hierbij te betrekken, zorgt bij heel wat rolstoelgebruikers nog steeds voor heel wat frustratie. Wanneer men niet als een volwaardig persoon wordt behandeld is dit erg frustrerend voor de rolstoelgebruiker. Dergelijke frustraties verpesten niet alleen de sfeer. Zij zijn ook de oorzaak dat rolstoelgebruikers geen daguitstappen of vakanties meer willen ondernemen naar plaatsen waar zij op die wijze worden behandeld. De gehele vakantieparticipatie wordt daardoor bij sommigen helemaal in vraag gesteld of zelfs afgewezen (Bryon, Janssen, & Vanlangedonck, 2010).

De gezondheidszorg wordt beïnvloed door vele ontwikkelingen op lange termijn, zoals de toenemende vraag naar individualisering en de groei van mensen met chronische ziekten (Groenewegen, 2014). Dit is mede het gevolg van vergrijzing. Het leidmotief in alle ontwikkelingen is dat mensen steeds meer zelf zullen moeten doen om goede zorg te krijgen.

2.2.4. Ergonomische aanpassingen

In het kader van het belang van aanpassingen hebben mensen die afhankelijk zijn van een rolstoel veel belang bij de ergonomische wetenschap. Ergonomie is het aanpassen van de omgeving aan de mens (Motmans, 2013, pp. 5). Dit kan een product, ruimte of werkplek zijn. Elk mens heeft dagelijks te maken met ergonomie. Volgens het International Ergonomics Association (2000) houdt ergonomie zich bezig met het begrijpen van de interactie tussen de mens en het systeem. Hierbinnen worden theorie, principes en methodes toegepast om de werking van het menselijk systeem te optimaliseren en de prestaties te bevorderen.

Er worden drie specialisaties afgebakend: fysieke ergonomie, cognitieve ergonomie en organisatie ergonomie (Motmans, 2013, p. 5). Bij motorische beperkingen moet worden gekeken naar de fysieke ergonomie. Het houdt rekening met de menselijke anatomie, fysiologie en biomechanica in relatie tot fysieke activiteiten. De ergonomische wetenschap kan, praktisch vertaald door ergotherapeuten, van groot belang zijn wanneer bijvoorbeeld accommodaties moeten worden aangepast aan mensen met een motorische beperking.

Fysieke aanpassingen in de omgeving zijn soms nodig om mensen met een beperking mee te laten doen in het dagelijks leven (van Houten & Jacobs, 2006, p. 641). Mensen die rolstoelafhankelijk zijn kunnen namelijk niet altijd in een accommodatie verblijven als deze niet is aangepast. Volgens Koster en Hoeksema (2013) is er bij het aanbrengen van woningaanpassingen sprake van maatwerk, maar ook algemene aanpassingen. Voorbeelden hiervan zijn het aanbrengen van een dubbele leuning op de trap, het plaatsen van beugels bij deuren voor extra houvast, antisliptegels op de vloer, drempelvrije en brede doorgangen, hoog toilet, tillift en dergelijke. Aanpassingen die wel speciaal op de persoon moeten worden aangepast zijn bijvoorbeeld speciaal bestek en op maat gemaakte matrassen (Koster en Hoeksema, 2013).

De laatste jaren heeft de opkomst van nieuwe hulpmiddelen voor het bewegingsapparaat veel verbeteringen gebracht in het ergonomische ontwerpproces waardoor mensen meer tevreden zijn (Rasmussen e.a., 2012, p. 611).

In alles wat ondernomen wordt moet rekening worden gehouden omtrent meer en betere kansen voor vakantieparticipatie van rolstoelgebruikers. De rolstoel mag nooit worden genegeerd in elke planning en in elke organisatie. Maar de rolstoel mag nooit centraal worden geplaatst; het gaat om de persoon in de rolstoel (Bryon, Janssen, & Vanlangedonck, 2010).

2.3. Operationalisering

De operationalisering van de kernbegrippen, die de basis vormen voor de interviewvragen staan in bijlage II.

3. Methodologische verantwoording

In dit hoofdstuk wordt de methodologie van het rapport beschreven. Keuzes die zijn gemaakt binnen het literatuur- en veldonderzoek worden toegelicht en beargumenteerd. De argumentatie voor de onderzoeksvraag en werkwijze binnen het literatuuronderzoek en veldonderzoek worden behandeld.

3.1. Verantwoording onderzoeksvraag

Managementvraagstuk:

Welke initiatieven moet Droomparken Beekbergen ondernemen om, tijdens het laagseizoen, volwassenen die rolstoelafhankelijk zijn aan te trekken?

De managementvraag komt voort uit de doelstelling van het onderzoek. Op het vakantiepark Droomparken Beekbergen komen momenteel te weinig gasten in het laagseizoen. Men streeft naar een hogere bezettingsgraad in het deze periode. Daarom is gekozen om onderzoek te doen naar een nieuwe doelgroep. Vanuit toeristisch oogpunt is de omgeving Veluwe, waar het vakantiepark zich bevindt, een regio met veel rust, ruimte en bovenal natuur. Hieruit is in overleg met de opdrachtgever de doelgroep zorgbehoeftigen ontstaan. De doelgroep is verder ingekaderd naar rolstoelafhankelijke volwassenen. Ten eerste omdat een groot deel van deze doelgroep de oudere volwassene betreft die, naar verwachting, op zoek is naar deze omgevingsfactoren. Daarnaast is de oudere volwassene minder actief in het arbeidsproces waardoor ze in het laagseizoen op vakantie kunnen. Ten derde zijn de specifieke behoeften van rolstoelgebruikers duidelijk in te kaderen.

Hoofdvraag:

Wat zijn de wensen van de doelgroep rolstoelafhankelijken ten aanzien van een verblijf op een vakantiepark?

In dit onderzoek ligt de nadruk op de wensen en behoeften van de doelgroep. Het in kaart brengen van de voorwaarden voor het creëren van een rolstoelvriendelijk park is noodzakelijk. Als je een nieuwe doelgroep wil aantrekken, is inzicht krijgen in de wensen en behoeften van deze doelgroep erg belangrijk.

3.2. Onderzoeksstrategie

Plooi (2011 p. 35) stelt dat er “door de onderzoeksstrategie vast te leggen, meer houvast komt voor het nemen van beslissingen bij de uitvoering van je verdere onderzoek”. Door een duidelijke onderzoeksstrategie te bepalen krijg je structuur in het vervolg van het onderzoek.

Baarda en de Goede (2009) schrijven dat er van twee onderzoeksstrategieën gebruik kan worden gemaakt bij het schrijven van een onderzoek; kwalitatief onderzoek en kwantitatief onderzoek.

Kwantitatief onderzoek bestaat uit onderzoeksmateriaal waarbij cijfermatige gegevens worden verkregen die statistisch geanalyseerd kunnen worden. Deze analyse gebeurt door middel van een programma dat hiervoor geschikt is (bijvoorbeeld SPSS). Het onderzoeksmateriaal bestaat uit een grote groep mensen die door middel van een vragenlijst is ondervraagd (Baarda en de Goede, 2009).

Kwalitatief onderzoek is gericht op de communicatie, grotendeels gesprekken en discussies, waarbij de onderzoeker meer diepgaande informatie probeert te verkrijgen. Bij dit soort onderzoek staan de wensen en behoeften, meningen en motivaties van de respondent centraal. Het wordt gebruikt wanneer complexere vraagstukken niet door middel van kwantitatief onderzoek kunnen worden beantwoord (Baarda en de Goede, 2009).

Bij dit onderzoek is gekozen voor kwalitatief onderzoek. Dit onderzoek is gericht op de best practices, belangenorganisaties en vakantiezoorgaanbieders. Zij weten, op grond van kennis en ervaring, wat er speelt binnen de doelgroep. Zij vertegenwoordigen een relatief grote groep rolstoelafhankelijken. Binnen de tijdsspanne van het onderzoek is hiervoor gekozen omdat hierbij, in vergelijking met de optie van het bevragen van een grote groep individuele rolstoelafhankelijken, het meeste effect te verwachten was.

Baarda en de Goede (2009) schrijven dat kwalitatief onderzoek gericht is op belevingen, ervaringen, meningen en motivaties van de respondenten. De gekozen respondenten hebben allemaal, op eigen gebied, ervaring en expertise met de doelgroep en kennen hun wensen, meningen en motivaties.

3.3. Type kwalitatief onderzoek

Volgens Baarda, de Goede en Teunissen (2005) zijn er drie typen kwalitatief onderzoek die worden beschreven.

Een kwalitatief survey onderzoek brengt de meningen en opvattingen van de respondenten in kaart. Hierbij worden de overeenkomsten en verschillen tussen de respondenten inzichtelijk gemaakt. Dataverzamelingsmethoden die worden gebruikt bij soort onderzoek zijn interviews met en observatie van respondenten.

Bij de kwalitatieve case study worden feitelijk gedrag en/of producten intensief onderzocht. Het kan hierbij gaan om een persoon of groep op een locatie of in een situatie. Dataverzamelingsmethoden die kunnen worden gebruikt zijn; interviews, observatie, documentanalyse of groepsdiscussie.

Van een kwalitatief veldexperiment is sprake wanneer onderzocht moet worden wat een bepaalde verandering van de situatie is geweest. Volgens Baarda, de Goede en Teunissen (2005) wordt er bij deze onderzoeksmethode met een open vizier naar de situatie gekeken. Hierbij is zowel een kwalitatieve als kwantitatieve benadering mogelijk.

Dit onderzoek is als kwalitatieve case study uitgevoerd. Eén specifieke doelgroep is diepgaand onderzocht. Het betreft de mogelijkheid voor Droomparken om zich te richten op een nieuwe doelgroep, de doelgroep rolstoelafhankelijken. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de waarnemingsmethoden, interviews en desk research.

3.4. Waarnemingsmethoden

Binnen een onderzoek kunnen volgens Harinck (2007) drie waarnemingsmethoden gebruikt worden. Deze zijn bevragen, observeren en lezen. Bij bevragen kan onder meer worden gedacht aan het houden van interviews of het afnemen van enquêtes. Observatie kan vrije observatie, gerichte observatie of het schrijven van een logboek omvatten. Lezen, als laatste, heeft betrekking op alle vormen van documenten en geschreven bronnen.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van de waarnemingsmethoden lezen en bevragen. Lezen is gebruikt in het literatuuronderzoek, welke is opgedeeld in het theoretisch kader en desk research. Bij het veldonderzoek is gebruik gemaakt de waarnemingsmethode interviews.

3.5. Desk research

3.5.1. Zoekmethoden en zoekmachines

Binnen desk research zijn er twee manieren om literatuur te onderzoeken; namelijk de systematische zoekmethode en sneeuwbalmethode (Nederhoed, 2011). Uit bestaande literatuur (zoals databanken, tijdschriften, verslagen, archieven, etc.) wordt informatie gehaald wat relevant is voor het onderzoek.

De systematische zoekmethode maakt uitsluitend gebruik van zoektermen. Zoektermen worden ingevoerd in databases, zoekmachines op het internet en bibliothekenwebsites en wordt rechtstreeks verkregen. De tweede zoekmethode, de sneeuwbalmethode, is reeds beschreven in hoofdstuk 2.1.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van beide zoekmethoden. Eerst is er via de systematische zoekmethode informatie ingewonnen, waarna de gebruikte bronnen zijn gebruikt (sneeuwbalmethode) om aanvullende informatie te vinden.

3.6. Veldonderzoek

Naast desk research wordt gebruik gemaakt van veldonderzoek. Het doel van het veldonderzoek is tweeledig. Op de eerste plaats om inzicht te krijgen in de vakantiebehoeften van de doelgroep. Daarnaast kijken naar de mogelijkheden van Droomparken als vakantiebestemming voor deze

doelgroep. Dit gebeurt vanuit het perspectief van best practices, vakantie zorgaanbieders en belangenorganisaties.

Het onderzoek richt zich op de wensen en behoeften van de doelgroep, strategie van andere vakantieparken ten aanzien van benaderen van de doelgroep en welke marketinginstrumenten moeten worden gebruikt om de doelgroep aan te trekken. Tenslotte wordt onderzocht wat dat met het imago van het park doet wanneer met zich richt op de doelgroep. De expertise van de respondenten is hierbij van grote waarde. Zij zorgen voor het inzicht en zijn leidend voor de resultaten van het onderzoek.

3.6.1. Onderzoeksinstrument

Het onderzoeksinstrument dat gekozen is bij het interviewen is een interviewgids. Een interviewgids bevat naast de onderwerpen en sub-onderwerpen instructies voor het interviewen.

Volgens Verhoeven (2004) zijn er drie typen interviews te onderscheiden, een gestructureerd, semigestructureerd en ongestructureerd interview. Het is belangrijk dat vooraf bepaald wordt welk type interview er gebruikt wordt bij het opstellen van een interview gids. De interviewgids is namelijk de leidraad van het interview.

Bij een ongestructureerd interview is er geen structuur aanwezig bij het uitvoeren van een interview en gaat de onderzoeker onvoorbereid, zonder een van tevoren gemaakte vragenlijst, op pad. Bij een semigestructureerd interview zijn er vragen van tevoren opgesteld, maar is er ruimte tijdens het interview voor een andere invulling van de volgorde van het gesprek. Tot slot het gestructureerde interview. De vragen worden in precies dezelfde volgorde gesteld als van tevoren op papier is gezet (Baarda en de Goede, 2009).

In dit onderzoek is gekozen om gebruik te maken van een semigestructureerd interview.

Met literatuuronderzoek en desk research wordt van te voren informatie verkregen van waaruit de vragen worden opgesteld. Deze informatie is de basis voor een interviewgids. Door gebruik te maken van desk research en literatuuronderzoek zijn de onderwerpen goed afgebakend. Het semigestructureerde interview maakt het mogelijk om door te vragen, waardoor het onderwerp verder wordt uitgediept.

Er is gebruik gemaakt van een interviewgids. De interviewgids is opgesteld vanuit een topic lijst met verschillende onderwerpen welke relevant zijn voor het onderzoek. De interviewgids kan gevonden worden in bijlage III en bijlage IV. In de herstelfase van mijn rapport is een aanvullende interviewgids gemaakt over het vrijetijdsgedrag van de doelgroep. Vanwege de korte tijdsspanne is daarbij één interview schriftelijk beantwoord.

3.6.2. Onderzoekseenheden

De interviews met de respondenten, de experts, moeten leiden tot een antwoord op de deelvragen.

Er zijn interviews gehouden met vertegenwoordigers van best practices, vakantie zorgaanbieders en belangenorganisaties die expertise hebben op het gebied van vakanties met rolstoelafhankelijkheid.

Best practices

Meerdere best practices zijn met behulp van diepte interviews onderzocht. Deze best practices zijn toegankelijk voor gasten die afhankelijk zijn van een rolstoel. Alle best practices zijn vakantieparken met een vergelijkbare natuurlijke omgeving als Droomparken. Er is gekeken op welke manier deze bedrijven zich richten op de doelgroep rolstoelafhankelijkheid. Hierbij gaat het om de vraag welke aanpassingen ten aanzien van faciliteiten en voorzieningen zijn gedaan. Daarnaast is gekeken of, en zo ja, op welke manier zij zorg regelen, welke activiteiten georganiseerd worden, hoe men omgaat met de marketing en wat het imago doet met het park.

De criteria voor het bepalen van de keuze ten aanzien van de best practices zijn bepaald door meerdere zaken. Allereerst is gekeken naar vakantieparken die via internet in hun informatie en/of brochures aangaven te voorzien in aanpassingen voor de doelgroep.

Daarnaast naar parken die een vergelijkbare natuurlijke omgeving bieden als Droomparken met overeenkomstige recreatiemogelijkheden zoals fietsen, wandelpaden en dorpjes in de nabije omgeving.

Ten derde is gekozen voor een persoonlijke en praktische aanpak. De parken zijn persoonlijk bezocht waarbij rekening gehouden is met praktische zaken als tijd en afstand.

Tot slot zijn meerdere parken aangeschreven maar hierop is niet altijd een 'positieve' reactie ontvangen.

Uiteindelijk heeft dit alles geresulteerd in de drie best practices zoals beschreven in hoofdstuk 5 'veldonderzoek'. De geïnterviewde best practices zijn; Landhoeve Zwieseborg, Villapark Eureka en Landgoed 't Borghuis. Een beschrijving van de best practices staan in bijlage V. De keuze voor deze best practices staat beschreven in bijlage VI.

Vakantiezorgaanbieders

Vakantiezorgaanbieders hebben kennis van de wensen en behoeften van de doelgroep die op vakantie willen. Doordat zij vele reizen organiseren weten ze welke voorwaarden er nodig zijn bij het organiseren van zorgvakanties ten opzichte van een 'normale' vakantie. In het contact tussen aanbieder en de doelgroep, geeft de doelgroep aan welke eisen ze stellen aan een vakantie.

Deze informatie is voor het onderzoek van groot belang.

Naast de kennis van vakantiezorgaanbieders over de wensen en behoeften van de doelgroep, hebben ze ook kennis van de vakantiebestemming zelf. Ze weten welke voorzieningen en faciliteiten er aanwezig zijn om de doelgroep een passende vakantie te bezorgen.

De geïnterviewde vakantiezorgaanbieders zijn; Landstede Buitengewoon Reizen en Hetvakantiebureau.nl. Een beschrijving van de vakantiezorgaanbieders staan in bijlage V. De keuze voor deze vakantiezorgaanbieders staat beschreven in bijlage VI.

Belangenorganisaties

Belangenorganisaties voor rolstoelafhankelijken hebben naast het behartigen van de belangen op vele gebieden voor de doelgroep, ook veel kennis van hun wensen en behoeften. De belangenorganisaties ondersteunen en stimuleren mensen met een lichamelijke beperking om alles uit het leven te halen. Deze organisaties zijn dagelijks bezig met behandelmethodes, nieuwe (medische) inzichten, praktische hulpmiddelen, regelingen en vragen over wensen en behoeften van haar leden. Zij weten dus exact waar de doelgroep behoefte aan heeft en wat er nodig is wanneer het gaat over zorgvakanties.

Met name kennis over de aanwezige faciliteiten en voorzieningen die op het park aanwezig moeten zijn. Ook geven ze aan op welke manier deze moeten worden ingericht.

De geïnterviewde belangenorganisaties zijn; De Zonnebloem en Mee Nederland. Een beschrijving van de belangenorganisaties staan in bijlage V. De keuze voor deze belangenorganisaties staat beschreven in bijlage VI.

3.6.3. Analyseplan

De interviews zijn vastgelegd met opnameapparatuur. Er hoefden geen notulen gemaakt te worden, waardoor de focus op het gesprek kon blijven. De interviews zijn als transcript uitgewerkt. Hierbij wordt alles wat er in het gesprek is gezegd uitgetypt. De interview transcripten staan in bijlage XVI.

Daarna kan de data worden geanalyseerd.

Het transcript is onderverdeeld in onderwerpen. Dit onderverdelen wordt 'open coderen' genoemd. Het is de eerste stap in een totaal van drie stappen binnen het coderen. Als tweede wordt er gebruik gemaakt van 'axiaal coderen'. Bij axiaal coderen worden connecties tussen categorieën gemaakt waardoor nieuwe codes ontstaan. Hierbij krijgt iedere code een precieze definitie. Vervolgens wordt er gekeken of er voldoende informatie over het onderwerp is verkregen. Als derde komt 'selectief coderen', waarbij de onderzoeker kijkt naar de verbanden. De relaties tussen bepaalde begrippen zullen worden getoetst (Vrije Universiteit van Amsterdam, 2011).

Bij het coderen is gebruik gemaakt van het codeerprogramma MaxQDA. Een deel van de coderingen staan in bijlage XVII.

4. Desk research

Het hoofdstuk desk research bestaat uit nieuwe en aanvullende informatie die binnen het theoretisch kader is verkregen. Het is informatie die niet uit de literatuur komt, maar wel van belang is voor het onderzoek. Het volgende onderdeel wordt door middel van desk research onderzocht;

- Huidige aanbod van Droomparken voor de doelgroep

4.1. Huidig aanbod Droomparken

Zoals aangegeven in het theoretisch kader zijn fysieke aanpassingen in de omgeving soms nodig om mensen met een beperking mee te laten doen in het dagelijks leven (van Houten & Jacobs, 2006, p. 641). Mensen die rolstoelafhankelijk zijn kunnen namelijk niet altijd in een accommodatie verblijven als deze niet is aangepast. Gebouwen voldoen vaak niet aan de toegankelijkheidseisen. Dit komt omdat opdrachtgevers en architecten doorgaans niet weten aan welke eisen gebouwen moeten voldoen om voor iedereen toegankelijk te zijn (Haug, 2015).

Om aan de toegankelijkheidseisen te voldoen moeten de richtlijnen van het Handboek Toegankelijkheid worden gevolgd (Wijk, 2012). Hierin staat beschreven aan welke voorwaarden buitenruimten, gebouwen en woningen moeten voldoen om toegankelijk te zijn voor de doelgroep.

De huidige accommodaties en voorzieningen op Droomparken zijn hieraan getoetst. Hieruit komt naar voren dat geen enkele accommodatie volledig voldoet aan deze richtlijnen. Ten aanzien van de voorzieningen blijkt één voorziening volledig toegankelijk. De infrastructuur op het vakantiepark sluit wel aan op de richtlijnen.

De toegankelijkheid van de verschillende typen accommodaties en de vereiste aanpassingen worden weergegeven in bijlage VII en VIII. Er van uitgaande dat iedere gast gebruik moet kunnen maken van het sanitair en de slaapkamer, en daarnaast ruimte moet hebben om zelfstandig te kunnen bewegen, kan op grond van dit schema het volgende vastgesteld worden;

De 4 tot 6 persoonsbungalows zijn onvoldoende uitgerust voor mensen met een beperking en vragen ingrijpende aanpassingen. De voornaamste obstakels zijn de drempelhoogte, deurbreedte en badkamer grootte. De 8 persoonsbungalows vragen dezelfde aanpassingen, alleen type H63 heeft minder drempels en de deuren zijn breed genoeg.

De groepsbungalows vanaf 12 personen zijn veel toegankelijker dan de gezinsbungalows. Deze hebben meer ruimte, waardoor minder ingrijpende aanpassingen hoeven te worden gedaan. Het grootste struikelblok bij deze bungalows is de ruimte in de badkamer en het feit dat er twee verdiepingen zijn. Er zal een traplift of personenlift moeten worden geplaatst. De ruimte van dit type bungalow is, zeker wat de slaapkamers betreft, geschikt, mits de groeps grootte wordt teruggebracht.

De beoordeelde voorzieningen zijn de receptie, zwembad en restaurants. Een overzicht hiervan is bijgevoegd in bijlage X. De receptie voldoet grotendeels aan de eisen, alleen is de balie te hoog. Het zwembad is ruim opgezet en biedt te mogelijkheid om een tillift te plaatsen. Beide voorzieningen kunnen met relatief weinig inspanning aangepast worden aan de richtlijn.

Restaurant het Jachthuis is volledig toegankelijk. Zo is voor de ingang een behoorlijke drempel, maar is deze verholpen door een oprijplank te plaatsen.

Het pannenkoekenhuis en snackbar zijn onvoldoende aangepast op iemand in een rolstoel. Het pad naar deze voorzieningen is niet toegankelijk. Ook is er geen invalidentoilet aanwezig en is de balie voor de snackbar te hoog. In het algemeen kan gesteld worden dat met betrekking tot voorzieningen sprake is van het aanbrengen van eenvoudige aanpassingen.

Kijkend naar de infrastructuur is het park goed toegankelijk voor rolstoelers. Alles is geasfalteerd en de paden zijn breed opgezet. Er hoeven geen aanpassingen gedaan te worden. Bij de gezinsbungalows zijn voldoende parkeerplaatsen. De groepsaccommodaties bevinden zich dicht bij de ingang van het park. Direct bij de ingang van het park zijn twee invalidenparkeerplaatsen aanwezig. De locaties van de groepsaccommodaties zijn te vinden in bijlage IX.

5. Veldonderzoek

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van het veldonderzoek. In paragraaf 3.6.2 zijn de geïnterviewde personen beschreven. Deze bestaan uit best practices, vakantiezorgaanbieders en belangenorganisaties. De gebruikte interviewgids is bijgevoegd in III en bijlage IV. De interviewtranscripten staan in bijlage XVI en een overzicht van de gebruikte coderingen is terug te vinden in XVII.

De geïnterviewde personen zijn:

Best practices

- Dhr. R. Nieuwenhuis (in het vervolg Nieuwenhuis), directeur Villapark Eureka, Oldenzaal;
- Mw. J. Drenten (in het vervolg Drenten), medewerker receptie en zorgspecialisatie Landhoeve Zwieseborg, Hardenberg;
- Dhr. H. van der Aa (in het vervolg van der Aa), directeur Landgoed 't Borghuis, Losser.

Vakantiezorgaanbieders

- Mw. G. van 't Land (in het vervolg van 't Land) & Dhr. L. van Zijl (in het vervolg van Zijl), directrice en toeristisch manager Landstede Buitengewoon Reizen, Zwolle;
- Dhr. M. Blanken (in het vervolg Blanken), manager Hetvakantiebureau.nl, Lunteren.

Belangenorganisaties

- Dhr. J. Troost (in het vervolg Troost), kennis- en beleidsmanager Mee Nederland, Utrecht;
- Mw. F. Brouwers (in het vervolg Brouwers), senior medewerker Programmamanagement Vakanties & Evenementen Nationale Vereniging De Zonnebloem, Breda.

De informatie verkregen uit de interviewgids wordt in de paragrafen 5.1. tot 5.9. weergegeven.

5.1. Wensen en behoeften

Volgens Troost van Mee Nederland en Nieuwenhuis van Eureka is de behoefte om op vakantie te gaan van mensen met een lichamelijke beperking niet minder dan die van mensen zonder een lichamelijke beperking.

Brouwers zegt dat, volgens onderzoek van de Zonnebloem, ook een rolstoelafhankelijke op vakantie wil en dat het aanbod van mensen die op vakantie gaan erg divers is. Men wil graag weg uit de eigen omgeving en wil genieten van een andere omgeving. Hierbij maakt het niet uit of het een jong persoon of een oud persoon betreft.

Volgens Brouwers van de Zonnebloem blijkt uit hun onderzoek dat de toegankelijkheid van het park de belangrijkste reden is voor mensen in een rolstoel om een vakantiepark te bezoeken. Dat zorgt voor een zorgeloos vakantiegevoel. Naast de toegankelijkheid moet de informatievoorziening goed zijn. Het is niet erg dat het park niet volledig is aangepast, als men vooraf maar goed geïnformeerd wordt. Alle informatie die gegeven wordt moet juist zijn. Ook Troost en Blanken onderschrijven het belang van een goede informatievoorziening.

Daarnaast is de persoonlijke beleving volgens het onderzoek van de Zonnebloem erg belangrijk. Men wil niet het idee hebben op een park te zitten waar alleen maar mensen met een fysieke beperking komen. De vakantieganger accepteert dan ook dat de voorzieningen niet zo volledig zijn aangepast als dat het is in de eigen omgeving.

Deze doelgroep wil graag hetzelfde worden behandeld als mensen zonder fysieke beperking. Ook Blanken van het vakantiebureau merkt op dat de doelgroep niet betutteld moet worden. Vroeger werden deze mensen als zielig betiteld. Tegenwoordig zijn ze veel meer geïntegreerd in de maatschappij. Troost van Mee Nederland en Nieuwenhuis van Eureka geven aan dat de doelgroep een grote aversie heeft om in een bepaalde hoek te worden neergezet. Rolstoelafhankelijken willen niet allemaal bij elkaar zitten, maar deel uitmaken van de aanwezige populatie. Dit houdt in dat zij dus ook vakantie willen vieren met mensen zonder fysieke beperking.

De vakantieperiode waarin de doelgroep graag op vakantie wil, is niet anders dan van de reguliere vakantieganger. Blanken van Hetvakantiebureau.nl, Brouwers van de Zonnebloem en Drenten van Zwieseborg geven allen aan dat de doelgroep het liefst in het hoogseizoen van op vakantie gaat. De

kans op mooi weer in deze periode is de belangrijkste reden. Vooral de gezins- en partnervakanties binnen de doelgroep vinden plaats in de zomervakantieperiode. De vraag naar groepsvakanties, georganiseerd door organisaties zoals De Zonnebloem, het Rode Kruis of gerealiseerd door eigen organisatie, is het grootst van mei tot en met oktober.

Groepsvakanties zorgen volgens Brouwers van de Zonnebloem dus niet voor een verlenging van het seizoen. Blanken van hetvakantie bureau.nl geeft aan dat groepen ook in het voorjaar, van april tot juni, een vakantie boeken. De reden hiervoor is dat het in het voor- en naseizoen nog rustig is op vakantieparken en de prijs relatief laag is. Drenten van Zwieseborg wijst erop dat groepen de bouwvakvakantie mijden en het liefst net voor of direct na de schoolvakanties op reis gaan. Dit is tevens de periode dat de Zonnebloem de meeste groepsvakanties aanbiedt.

Brouwers van de Zonnebloem geeft aan dat de lengte van de vakantie voor de doelgroep volgens eigen onderzoek gemiddeld één tot twee weken is. Dit onderzoek is gehouden onder de 10.000 leden van de nationale vereniging de Zonnebloem. Ook Troost van Mee Nederland bevestigt dit.

Uit onderzoek van de Zonnebloem, zo geeft Brouwers aan, is gebleken dat de samenstelling van de groepen niet veel uitmaakt en dat slechts een kleine groep alleen met leeftijdsgenoten op vakantie wil. Bijna de helft zegt gevarieerd op vakantie te willen gaan, waarbij mensen met én zonder een fysieke beperking samen op vakantie gaan. Volgens Blanken van hetvakantie bureau.nl zijn er ook steeds meer eenzame mensen die in groepsverband op vakantie willen.

Volgens Brouwers van de Zonnebloem willen jongeren en mensen van middelbare leeftijd minder dan voorheen met een groepsreis op vakantie. De wens wordt steeds individueler. Zij gaan liever met familie of vrienden op vakantie. Ook lopen de behoeften van de verschillende deelnemers ten aanzien van vakantiewensen nogal uiteen. Dat is in een groepsreis lastig te realiseren. Daarnaast is uit het onderzoek van de Zonnebloem gebleken dat de doelgroep graag op een natuurvakantie gaat.

Uitgelicht:

1. *De rolstoelafhankelijken willen integratie in de samenleving, ook tijdens de vakantieperiode.*
2. *Goede informatievoorziening is belangrijker dan een uitgebreid scala aan aanpassingen.*
3. *De lengte van vakanties van rolstoelafhankelijken is gemiddeld één tot twee weken.*

5.2. Vrijetijdsgedrag

In dit hoofdstuk wordt het vrijetijdsgedrag van de doelgroep besproken. Er wordt ingegaan op de vraag wat de vrijetijdsbesteding van een rolstoelafhankelijke inhoudt. De activiteiten die de doelgroep onderneemt, kunnen worden gezien in de breedste zin van het woord. Het kan bijvoorbeeld gaan over sport, winkelbezoek, uitgaan, museumbezoek, wandelen en fietsen.

De keuze van een vrijetijdsactiviteit hangt in de eerste plaats af van de toegankelijkheid van de vrijetijdsactiviteit, geven Brouwers van de Zonnebloem en van 't Land van Landstede aan. Voor veel mensen met een beperking is er vanwege verschillen in de toegankelijkheid in mindere mate een vrije keuze. Een rolstoel, zo vindt Brouwers, vormt al heel snel een belemmering om deel te nemen aan bepaalde vrijetijdsactiviteiten. Er zijn vaak drempels, verhogingen, hobbelige toegangswegen of er is sprake van een beperkte parkeergelegenheid. "Ik moet me van tevoren eerst inlezen of ik ergens aan kan deelnemen", vertelt van 't Land. "Als alle vrijetijdsactiviteiten op de doelgroep zijn ingericht, heb ik dezelfde keuzevrijheden als die jij hebt. Nu moet ik eerst weten of het wel toegankelijk is. Dat maakt mij te veel een uitzondering." De wens van de doelgroep is om dezelfde keuzevrijheid te ervaren als mensen zonder een beperking en daarmee juist géén uitzondering te zijn, zeggen Brouwers en van 't Land.

Het 'een vrije keuze kunnen maken en daarmee geen uitzondering te zijn' is hiermee de belangrijkste reden van mensen met een beperking om mee te doen aan vrijetijdsactiviteiten. Sociale participatie, zo geeft van 't Land aan, geldt voor ieder mens. De behoefte aan deelname aan een vrijetijdsactiviteit is voor iedereen gelijk. Het niet ervaren van een vrije keuze maakt dat de spontaniteit uit het leven verdwijnt. "Een handicap accepteer je nooit, maar je leert ermee leven als je aan vrijetijdsactiviteiten kan deelnemen. Iemand zonder een beperking komt veel minder obstakels tegen dan iemand met een beperking." Van 't Land zegt hierover: "als ik (rolstoelafhankelijke) een activiteit wil doen, zoals Amsterdam bezoeken, dan moet ik vooraf veel handelingen doen om te weten of ik er kan komen en

welke dingen ik in Amsterdam kan bezoeken. Dat geeft mij zoveel stress, waardoor ik van tevoren al bepaal om niet te gaan". Wanneer de omgeving bij voorbaat wél is aangepast, is de spontaniteit om activiteiten te ondernemen automatisch veel meer aanwezig. Daarnaast worden, wanneer deze aanpassingen er onvoldoende zijn, de wensen van mensen met een beperking logischerwijs niet geheel duidelijk. Van 't Land omschrijft dit als volgt: "als ik al weet dat het niet mogelijk is om naar een gewone sportvereniging te gaan, ga ik het ook niet doen".

Zoals beschreven hangt de keuze van een vrijetijdsactiviteit af van de toegankelijkheid van de vrijetijdsactiviteit. In de tweede plaats hangt de keuze van een vrijetijdsactiviteit volgens Brouwers en van 't Land af van de persoonlijke voorkeur. Van 't Land zegt hierover dat de persoonlijke smaak van elk individu varieert. Dat maakt dat ook de vraag naar vrijetijdsactiviteiten zeer divers is. Van 't Land geeft aan dat uit eigen onderzoek is gebleken dat de doelgroep over het algemeen dezelfde activiteiten wil doen als de reguliere doelgroep. "Het is een misvatting dat mensen in een rolstoel van andere vrijetijdsactiviteiten houden." Daarnaast komt de doelgroep, net als mensen zonder een beperking, uit allerlei lagen van de samenleving met heel veel verschillende interesses.

Brouwers geeft aan dat er geen specifieke activiteiten te benoemen zijn die door de doelgroep het meest gewaardeerd of beoefend worden. Wel zijn er bepaalde activiteiten waar mensen met een beperking vaak niet aan kunnen deelnemen, zoals aan sportactiviteiten. Dit heeft, zoals beschreven, meer met de toegankelijkheid te maken dan met de waardering. Als het gaat om mensen met een beperking die van sportactiviteiten houden, worden alternatieven zoals handbiken of rolstoelbasketbal volgens van 't Land erg gewaardeerd. De vraag is vervolgens wel of vakantieparken zich hierop moeten richten, omdat de vraag hiernaar volgens van 't Land wel gering is. Activiteiten die daarentegen wél graag worden gedaan door een grote groep, zijn zwemmen, saunabezoek en wandelen.

De mate van zelfstandigheid is voor de beleving van de doelgroep erg belangrijk volgens van 't Land en Brouwers. Als er in een dierentuin een verharde rolstoelroute is, waarbij een rolstoelafhankelijke alsnog alle dieren kan zien, heeft het park bijgedragen aan de beleving van die persoon.

Zoals beschreven is de keuze van een vrijetijdsactiviteit van mensen met een beperking niet anders dan die van mensen zonder een beperking. Bij een groepsreis is dit anders, aldus Brouwers en van 't Land. "Als je met een groepsreis op vakantie gaat, heb je mensen die een stuk afhankelijker zijn. De mensen die met een groepsvakantie mee gaan, zijn voornamelijk mensen die niet zelfstandig zijn of een familiesituatie is er niet waardoor ze niet op vakantie kunnen", meent Brouwers. "Bij deze reizen is van tevoren bepaald wat er op het programma staat", zegt van 't Land. Hiermee is de keuze van een vrijetijdsactiviteit voor een groot deel al bepaald. De favoriete activiteiten bij groepsreizen zijn een huifkartocht, een dag ergens naartoe zoals een stad of een markt en naar het zwembad.

Uitgelicht:

1. *Een vrije keuze kunnen maken en daarmee geen uitzondering zijn is de belangrijkste reden van mensen met een beperking om mee te doen aan vrijetijdsactiviteiten.*
2. *Het is een misvatting dat mensen in een rolstoel van andere activiteiten houden.*
3. *Activiteiten die individueel graag gedaan worden zijn zwemmen, saunabezoek en wandelen. Bij groepsreizen zijn dit huifkartocht, een dagje uit, markt en zwembad.*

5.3. Aanpassingen

Vakantieparken die zich richten op de doelgroep rolstoelafhankelijken hebben verschillende aanpassingen moeten doen om het park toegankelijk te maken voor de doelgroep. Dit zijn aanpassingen ten aanzien van accommodaties, voorzieningen en infrastructuur. De belangrijkste aanpassing betreft het creëren van 'drempelvrije ruimte'.

Brouwers van de Zonnebloem stelt dat Nederland niet goed voorbereid is op rolstoelafhankelijken. Organisaties hebben de faciliteiten niet aangepast naar de behoeften van deze doelgroep. Een kroeg of restaurant waar een invalidentoilet aanwezig is, wordt niet makkelijk gevonden.

Blanken van hetvakantie bureau.nl zegt echter dat steeds meer vakantieparken zich wel richten op deze doelgroep. Hij meent dat, als je je als vakantiepark niet op deze doelgroep gaat richten, je niet meer meetelt. Heel Nederland is bezig met aanpassingen om deze doelgroep te bedienen. Daarnaast richt men zich, vanwege de veranderde wetgeving, meer op deze doelgroep. Van 't Land van Landstede, Brouwers van de Zonnebloem, Troost van Mee Nederland en Blanken van hetvakantie bureau.nl geven

allen aan dat de Tweede Kamer heeft besloten dat in 2017 alle openbare gelegenheden rolstoeltoegankelijk moeten zijn. Hierbij gaat het niet over de bungalows, maar over de openbare voorzieningen.

5.3.1. Accommodatie

Blanken van hetvakantiebureau.nl stelt dat niet alleen een hotelkamer moet worden aangepast, maar ook alles eromheen. Wat heeft iemand immers aan een aangepaste hotelkamer als hij of zij er niet kan komen? Ook stelt hij, evenals Brouwers van de Zonnebloem en Troost van Mee Nederland, dat je aan een accommodatie niet moet kunnen zien dat het voor rolstoelafhankelijken bedoeld is. Wanneer er wordt besloten om je op de doelgroep te richten, zet de doelgroep dan niet bij elkaar, maar zorg dat ze verdeeld over het park verblijven.

Zoals gesteld moet de maatvoering van de bungalows en voorzieningen aan bepaalde richtlijnen voldoen. Deze richtlijnen staan beschreven in het 'Handboek Toegankelijkheid'. Van Zijl van Landstede, Troost van Mee Nederland en Brouwers van de Zonnebloem attendeerden mij op dit naslagwerk. Hierin staan alle richtlijnen waaraan moet worden voldaan om als zorgvakantiepark bestempeld te kunnen worden. Het omvat richtlijnen voor het gehele park; de accommodatie, voorzieningen en infrastructuur. In paragraaf 4.1 worden de verschillende typen bungalows, voorzieningen en infrastructuur aan de hand van dit naslagwerk beoordeeld op de toegankelijkheid.

Brouwers van de Zonnebloem vindt, net als alle andere geïnterviewde personen, dat een park niet geheel moet worden aangepast. Het moet geen zorgvakantiepark worden. Zo stelt Troost van Mee Nederland dat een bungalow er normaal uit moet zien en dat alleen de noodzakelijke aanpassingen moeten worden aangebracht.

Alle geïnterviewde personen zeggen dat er niet of nauwelijks drempels aanwezig mogen zijn, zodat een persoon in een rolstoel zich makkelijk kan verplaatsen. Mocht er toch een drempel aanwezig zijn, dan moet dit worden opgelost door middel van een hellingbaan. Naast een drempelloze accommodatie moet er ook voldoende ruimte zijn om de rolstoel te kunnen draaien. Dit geldt voor elke ruimte in de accommodatie.

Een beschrijving van mogelijke aanpassingen in specifieke ruimtes staan beschreven in bijlage XI.

5.3.2. Voorzieningen

Alle voorzieningen moeten, volgens Brouwers van de Zonnebloem, net als de bungalows, toegankelijk zijn. Ze stelt dat, indien je het hebt over een aangepast park met huisjes, er ook voor gezorgd moet worden dat alle randvoorzieningen aanwezig zijn. Tevens geeft zij aan dat het erg belangrijk is om de USP's (Unique Selling Points) van het park toegankelijk te maken. Als er een zwembad aanwezig is moet iemand met een beperking wel dat zwembad in kunnen. Van Zijl van Landstede geeft daarbij ook aan dat, als de bungalows toegankelijk zijn, men er vanuit gaat dat de voorzieningen dat ook zijn.

Voor de voorzieningen gelden dezelfde randvoorwaarden als voor de bungalows. Blanken van hetvakantiebureau.nl, Troost van Mee Nederland, Drenten van Zwieseborg en van Zijl van Landstede geven allen aan dat alle voorzieningen ruim opgezet en drempelvrij moeten zijn.

Een beschrijving van specifieke aanpassingen met betrekking tot de voorzieningen staan beschreven in bijlage XII.

5.3.3. Infrastructuur

Met betrekking tot de infrastructuur moet het park toegankelijk zijn voor rolstoelafhankelijken.

Blanken van hetvakantiebureau.nl stelt dat mensen zichzelf moeten kunnen redden. Dit betekent dat mensen in een rolstoel of scootmobiel zich vrij moeten kunnen verplaatsen op het park. Veel parken hebben vaak smalle paden, hoge drempels of hellingen waardoor een deel van het park slecht toegankelijk is. Heel ernstig hoeft dit probleem niet te zijn. Paden moeten in ieder geval breed genoeg zijn om elkaar te kunnen passeren, maar het pad hoeft niet speciaal overal breder te worden gemaakt. Het voornaamste is volgens hem dat het pad vlak moet zijn. Ook Drenten van de Zwieseborg geeft aan dat de infrastructuur vlak moet zijn en dat er geen drempels moeten liggen.

Deze mening is ook Brouwers van de Zonnebloem toegedaan, al vindt zij dat je de authenticiteit van het park niet moet weghalen. Als er relatief egale grindpaden liggen, hoef je niet direct asfalt te leggen omdat er een rolstoel overheen moet. Over een grindpad kan ook gereden worden, mits het stabiel is. Troost van Mee Nederland vindt het erg belangrijk dat er een goede aansluiting is met het openbaar vervoer. Een relatief grote groep mensen komt volgens hem met het openbaar vervoer naar de vakantieparken omdat men zelf niet kan autorijden. Van belang vindt hij ook dat er voldoende invalideparkeerplaatsen aanwezig zijn, zodat de doelgroep makkelijk bij de ingang kan komen.

5.3.4. Activiteiten

Alle organisaties zijn eensgezind als het gaat om de activiteiten. Troost van Mee Nederland, Blanken van hetvakantiebureau.nl, Brouwers van de Zonnebloem en van 't Land van Landstede geven allen aan dat Droomparken zich niet moet gaan richten op het organiseren van speciale activiteiten. "Waarom moet ik activiteiten organiseren die anders zijn dan voor jou en mij?", zegt Blanken. Troost geeft wel aan dat bij het organiseren van bijvoorbeeld een huifkartocht mensen in een rolstoel wel moeten kunnen deelnemen. "In plaats van een trapje maak je een hellingbaan, waardoor die mensen naar binnen kunnen. Het heeft ook te maken met de creativiteit van de ondernemer", zo stelt Troost.

Brouwers zegt dat uit onderzoek van de Zonnebloem blijkt dat men graag uitstapjes maakt naar de stad om te gaan winkelen of een terrasje te pakken. Het is hierbij ook van belang om te kijken naar eetgelegenheden in de omgeving, of daar bijvoorbeeld ook een invalidentoilet aanwezig is.

Van Zijl geeft aan dat er geen speciale activiteiten voor de doelgroep georganiseerd worden. Hij meent dat, als de voorzieningen op het park toegankelijk zijn, er dan ook geen speciale activiteiten nodig zijn. En als de doelgroep iets wil doen, dan kan ze dat zelf regelen zolang er maar voldoende informatie voorhanden is.

Brouwers van de Zonnebloem geeft ook aan dat het geven van tips, over wat mensen kunnen doen, erg belangrijk is. Men wil de excursies volgens haar liever zelf ter plekke regelen.

Op dit moment wordt er tijdens activiteiten vaak geen rekening gehouden met de rolstoelafhankelijke doelgroep stelt Troost van Mee Nederland. Hij geeft aan dat er weinig activiteiten zijn waaraan de rolstoelgebruiker deel kan nemen.

Uitgelicht:

1. *Een aangepaste accommodatie moet drempelvrij zijn en er moet ruimte zijn om te draaien met een rolstoel.*
2. *Voorzieningen moeten toegankelijk zijn.*
3. *Accommodaties moeten niet zichtbaar het stempel 'rolstoelafhankelijk' dragen en moeten verdeeld worden over het park.*

5.4. Best practices

In dit hoofdstuk wordt besproken hoe best practices zich op de doelgroep hebben gericht. Hierbij wordt stilgestaan bij hoe de doelgroep van het betreffende park eruit ziet, hoe de voorzieningen en accommodaties toegankelijk zijn gemaakt, welke activiteiten men aanbiedt en wat de visies van de best practices zijn. Daarnaast zal ook worden beschreven op welke manier zorg en hulpmiddelen worden geregeld.

5.4.1. Doelgroep

Villapark Eureka: De doelgroep is heel breed. Naast de zakelijke markt richt Eureka zich op de reguliere toerist en de doelgroep rolstoelafhankelijken.

Landhoeve Zwieseborg: Landhoeve Zwieseborg richt zich in eerste instantie op mensen met een beperking. Daarnaast ook op de reguliere gasten.

Landgoed 't Borghuis: Landgoed 't Borghuis richt zich op gasten die in groepsaccommodaties verblijven. Met name op de groep die lichte zorg behoeft, zoals mensen die slecht ter been zijn.

Een verdere beschrijving van de doelgroep is beschreven in bijlage XIV.

5.4.2. Accommodatie

Villapark Eureka: Alle 55 accommodaties op het park zijn drempelvrij en toegankelijk voor de doelgroep rolstoelafhankelijken. De huisjes zijn normaal ingericht, maar ruim opgezet. Daarnaast zijn alleen de noodzakelijke aanpassingen gedaan. Dit betekent afneembare beugels, brede deuren, drempelloze doorgangen en grote toegankelijke ruimten. Nieuwenhuis meent: “alles wat je zou gaan aanpassen is verkeerd. Dit omdat iedereen andere beperkingen heeft en daarbij andere aanpassingen nodig heeft”. Ook werkt men met hoog-laag bedden waarbij de gewone gast niet kan zien dat het een hoog-laag bed is.

Landhoeve Zwieseborg: De kamers in de groepsaccommodatie lijken zoveel mogelijk vrij van aanpassingen. “Het zijn luxe, ruim opgezette kamers die allemaal toegankelijk zijn voor rolstoelers”, vertelt Drenten. Aan geen enkele accommodatie zie je dat het aangepast is voor mensen met een beperking. Een hoog-laag bed is aanwezig, maar deze is niet te onderscheiden van een gewoon bed. Omdat de aanpassingen in toilet en badkamers, zoals afneembare beugels, makkelijk verwijderd kunnen worden, zijn de accommodaties ook toegankelijk voor reguliere gasten.

Landgoed 't Borghuis: De accommodatie op Landgoed 't Borghuis is drempelvrij en heeft veel ruimte. Van der Aa stelt “als je heel ver gaat in het aanpassen van een bungalow of accommodatie, je bijna geen families meer kunt ontvangen want dan wordt het te ziekenhuisachtig”. In het gesprek wordt ook duidelijk dat men de bungalow het liefst zo weinig mogelijk op een zorgbungalow wil laten lijken. De ruime, drempelvrije accommodaties zijn de basisvoorwaarden om de doelgroep te kunnen ontvangen. Zo heeft de woonkamer heel veel ruimte omdat “wij met grote groepen werken. En als je meerdere rolstoelers hebt, moeten ze elkaar wel kunnen passeren”.

5.4.3. Hulpmiddelen

Villapark Eureka: Het voordeel van Villapark Eureka is volgens Nieuwenhuis dat “wij alle hulpmiddelen voorradig hebben en dat wij de hulpmiddelen zelf in de accommodatie plaatsen. Als iemand thuis erg ziek is, moet diegene soms wachten tot hij een dergelijk bed in huis heeft staan en wij hebben hier alles voorradig.” Er is een heel scala aan hulpmiddelen voor de doelgroep aanwezig, zoals een douchestoel, een poststoel, douchebrancards en een tillift. Ook heeft het park speciale oprijplanken, waardoor drempels op het terrein worden weggenomen. Alle hulpmiddelen worden door parkmedewerkers zelf naar de bungalows gebracht en ook het onderhoud doen ze zelf. Nieuwenhuis beschikt over een facilitair team dat de reparaties doet. Eén keer per jaar worden alle hulpmiddelen getest door een extern bedrijf.

Als een hulpmiddel niet voorradig is, wordt het gehuurd. Dit doet het park via verschillende verhuurbedrijven zoals Welzorg, Meira of Vegro. Het nadeel, zo stelt Nieuwenhuis, is dat ze om 17.00 uur dichtgaan. Een aantal mensen komt in de avonduren op het park, waardoor een bepaald hulpmiddel niet door de gast kan worden uitgeprobeerd.

Het voordeel van hulpmiddelen op voorraad is volgens Nieuwenhuis dat meteen kan worden aangegeven welke type hulpmiddelen er zijn. Dan kunnen gasten aangeven of ze ermee uit de voeten kunnen. Het nadeel is dat je ook de reparatie voor eigen rekening moet nemen en dat de middelen elk jaar gekeurd moeten worden. Ook meent Nieuwenhuis dat “wanneer je alles gaat uitbesteden, je fouten gaat maken”. Kennis is erg belangrijk volgens Nieuwenhuis. “Wil je alles zo intensief aanbieden zoals wij doen, dan moet je iemand in huis hebben die kennis heeft van de hulpmiddelen. Alles kan stuk gaan en wij kunnen het ter plekke repareren”, zo stelt hij.

Landhoeve Zwieseborg: Mensen met een beperking hebben vaak hulpmiddelen nodig, zoals een tillift of een douchestoel. Drenten geeft aan dat Landhoeve Zwieseborg zelf zorghulpmiddelen in huis heeft. Ze hebben diverse tilliften, een aangepast bad, een douchebrancard en een douchepostoel. “Hebben wij een hulpmiddel niet in huis of is deze in gebruik, dan kan de gast zelf een hulpmiddel huren”, zegt Drenten. Dit kan bij een verhuurbedrijf in de buurt. De gast weet zelf namelijk het beste welk product ze nodig heeft.

Landgoed 't Borghuis: Kijkend naar de hulpmiddelen, zo stelt van der Aa, hebben we alleen het hoogstnoodzakelijke aangeschaft. Afneembare beugels, douchepostoel, hoog-laag bedden, aangepaste douche en wastafels waar je onder kunt rijden. Hier is bewust voor gekozen, omdat 't Borghuis de accommodaties ook aan andere doelgroepen verhuurt.

In elke slaapkamer is ervoor gekozen om eenpersoons hoog-laag bedden neer te zetten. Wanneer er tweepersoons hoog-laag bedden zijn, kan ook de persoon naast de zorgbehoevende

last hebben van de zorg die wordt verleend. "De hoog-laag bedden zijn verrijdbaar van de slaapkamer naar de zaal. Als iemand bedlegerig is, kun je die ook naar de zaal rijden", zegt van der Aa.

Naast hoog-laag bedden en afneembare beugels, is er een personenlift om op de bovenverdieping te kunnen komen. Voor het douchen is er een douchepostoel en een trippelstoel. De rest kan de gast inhuren. "Dit kunnen de gasten ook het beste zelf doen", zegt van der Aa, "omdat ze zelf weten wat ze nodig hebben."

5.4.4. Visie

Villapark Eureka: Voor mensen met een beperking is een vakantie erg belangrijk. Eureka besteed veel tijd aan de doelgroep en wil een familiale sfeer uitstralen.

Landhoeve Zwieseborg: Landhoeve Zwieseborg is opgezet vanuit de stichting Baalderborg die zich richt op mensen met een beperking.

Een verdere beschrijving van de visie is beschreven in bijlage XIV.

5.4.5. Zorg

Villapark Eureka: Om het vakantiepark voor iedereen toegankelijk te maken, moet je veel kennis in huis hebben, zo geeft Nieuwenhuis aan. Het kost veel tijd om een gast in te boeken: "wel het vijfvoudige". De werknemers van het park moeten namelijk exact weten welke hulpmiddelen en/of zorg de gast nodig heeft. Alles wordt besproken en op maat aangeleverd. Van het aantal benodigde handgrepen in de bungalow tot aan de zorgbehoefte van de mensen.

"De zorg op het park wordt uitbesteed aan de thuiszorg", zo geeft Nieuwenhuis aan. "Daar werken we al lang mee samen en we hebben zo geleidelijk aan met deze zorgaanbieder een band opgebouwd. Ook kennen zij het park van top tot teen en weten ze welke hulpmiddelen aanwezig zijn. Gaat er dan een keer een hulpmiddel stuk dan staat er binnen een kwartier een nieuwe, omdat we alles voorradig hebben." Zo kan aan de klant heel goed alle mogelijkheden worden aangegeven. Het nadeel is dat de aanschaf van deze producten veel geld kost en er altijd iemand aanwezig moet zijn die, zo omschrijft Nieuwenhuis, "van de rand en de hoed weet". Daarom heeft Eureka twee echtparen beschikbaar op het park met de nodige kennis die, 24 uur per dag, 7 dagen in de week, op het park aanwezig zijn.

Landhoeve Zwieseborg: In het logeerhuis wordt de zorg vanuit de Baalderborg groep geregeld. Drenten geeft aan dat het park gediplomeerde zorgmedewerkers in dienst heeft om de doelgroep te verzorgen. De gasten die in groepsverband komen nemen zelf zorg mee, geregeld via een verzorgings- of verpleeghuis.

De specialistische zorg op het park gaat via thuiszorgorganisatie Carinova. Als een gast specialistische zorg nodig heeft, geeft Zwieseborg de contactgegevens van de thuiszorg door aan de gast. Zij kunnen dan zelf contact opnemen met de thuiszorg.

Landgoed 't Borghuis: 't Borghuis biedt zelf geen zorg aan op het vakantiepark. De groepen die via zorginstellingen komen, nemen zelf zorg mee. De mensen die niet via een zorginstelling komen, verwijst hij door naar thuiszorgorganisaties in de nabije omgeving waar zorg kan worden ingehuurd.

5.4.6. Activiteiten

Villapark Eureka: Villapark Eureka biedt geen activiteiten aan op het park. Ze geven de gasten wel advies over de activiteiten die ze kunnen doen in de omgeving. Volgens Nieuwenhuis zoeken individuele gasten geen vertier, maar doen groepen dat wel. Voor de gasten die iets willen ondernemen zijn er twee informatiemappen en een eigen informatiekanaal op TV beschikbaar waar de mogelijkheden in de omgeving worden getoond.

Het park heeft een eigen buitenspeelterrein. Een overdekt speelterrein is in ontwikkeling. Dit overdekte speelterrein wordt een beweegplein met digitale beweegtoestellen om “mensen te motiveren en te stimuleren om te gaan bewegen”. Deze is geschikt voor de doelgroep en zal voor iedereen toegankelijk zijn, het hele jaar door.

Landhoeve Zwieseborg: “Er worden vanuit Zwieseborg geen activiteiten op het park gedaan”, geeft Drenten aan. Naast het park ligt een natuurgebied waar kan worden gewandeld. De wandelroutes zijn ook geschikt voor mensen in een rolstoel. In dit natuurgebied bevindt zich een eiland waar mensen, al dan niet in een rolstoel, met een zelf bedienbare pond, naartoe kunnen.

Wanneer mensen een stad of markt willen bezoeken, kan men de op het park aanwezige rolstoeltoegankelijke bus huren. Ze beschikken over vrijwilligers die de doelgroep kan begeleiden bij externe uitstapjes. Bij de receptie is hierover informatie beschikbaar.

Landgoed 't Borghuis: ‘t Borghuis organiseert geen activiteiten, maar men geeft wel informatie over wat er in de omgeving gedaan kan worden. Zo kan men met een busje naar de stad, naar de steenfabriek of naar de klompenmakerij. Daarnaast kunnen gasten gebruik maken van faciliteiten van de naburige zorginstelling ‘De Losserhof’.

“Zij hebben een zwembad voor gehandicapten waar mensen heerlijk kunnen ontspannen”, zo stelt van der Aa.

5.4.7. Overige best practices

Naast de informatie over de werkwijze van de onderzochte best practices is er dankzij de gesprekken met de geïnterviewde personen ook informatie verkregen over andere vakantieparken die zich op de doelgroep rolstoelafhankelijken richten. De manier waarop deze bedrijven dat hebben gedaan, wordt hieronder beschreven. Er worden zowel goede als minder goede voorbeelden beschreven.

Accommodaties

“Kijkend naar de accommodatie”, zo stelt Brouwers van de Zonnebloem, “is het lastig een geschikt vakantiepark te vinden. Heb je een beperking, zoek dan maar eens een kamer waar je in terecht kan. Er zijn meerdere reisorganisaties die zeggen dat het toegankelijk is, maar dan blijkt er toch een stoepje te zijn”. Dit zegt ook Blanken van hetvakantie bureau.nl. “Men zegt dat alles toegankelijk is. De ruimten zelf zijn ook wel aangepast, maar dan blijken er overal drempeltjes te zitten waardoor je er met een rolstoel niet in kan”.

Voorzieningen

Brouwers van de Zonnebloem merkt op dat grote organisaties als Center Parks en Landal aangepaste woningen hebben, maar dat de voorzieningen eromheen onvoldoende aangepast zijn. “Bij het zwembad is een hellingbaan, maar dan hebben ze geen rolstoel waarmee gasten het zwembad in kunnen”. Verder stelt ze: “de basis is er, maar het is niet helemaal doordacht. Voor iemand met een lichte beperking is het prima, maar voor een zwaardere beperkte heb je ook een tillift nodig.”

Hulpmiddelen

Het komt nauwelijks voor dat vakantieparken alle hulpmiddelen in huis hebben, zo zegt Nieuwenhuis van Eureka. Men geeft vaak aan waar deze te huren zijn. Wel hebben de meeste parken lage drempels, beugels bij het toilet en brede deuren volgens Nieuwenhuis. De basis is aanwezig, maar daarmee houdt het ook op.

Nieuwenhuis en Troost merken op dat Landal alle zorg en hulpmiddelen uitbesteedt. Ze hebben wel de kennis om mensen te informeren over de hulpmiddelen die ze nodig hebben.

Zorg

Het is dan ook niet nodig dat er 24 uur per dag zorg beschikbaar is. Een goed voorbeeld hiervan is het vakantiepark Groot Stokkert, zegt van Zijl van Landstede. Groot Stokkert had in het verleden een hotel met aangepaste kamers met ‘zorg on site’. Dit houdt in dat er de mogelijkheid tot 24-uurs zorg is. De bungalows op het park die los van het hotel stonden, waar niet continu zorg aanwezig is, hadden een hogere bezettingsgraad. “De bungalows en appartementen deden het veel beter”, geeft de heer van Zijl aan, “omdat mensen niet in een zorghotel willen zitten.”

Uitgelicht:

1. *Het is verstandig alleen noodzakelijke aanpassingen te doen die verwijderd kunnen worden zodat de accommodatie ook toegankelijk is voor reguliere gasten.*
2. *'Specialistische' zorg kan het beste uitbesteed worden via doorverwijzen.*
3. *Men kan hulpmiddelen beter inhuren dan zelf aanschaffen.*

5.5. Hulpmiddelen en zorg

In dit hoofdstuk worden de zorg en hulpmiddelen beschreven die volgens vakantiezorgaanbieders en belangenorganisaties nodig zijn om je te kunnen richten op de doelgroep rolstoelafhankelijken. Daarnaast wordt aangegeven welke zorg en hulpmiddelen het park moet bieden en welke zorg beter kan worden uitbesteed.

Hulpmiddelen

Op het gebied van hulpmiddelen geeft geen enkele geïnterviewde aan dat je alle hulpmiddelen zelf moet aanschaffen. Van 't Land van Landstede, Troost van Mee Nederland en Blanken van hetvakantiebureau.nl geven allen aan dat alle hulpmiddelen ook te huren zijn via diverse verhuurorganisaties. "Als park moet je voldoen aan het 'Handboek Toegankelijkheid'", zo zegt Troost, "extra voorzieningen en hulpmiddelen kunnen altijd later nog worden aangebracht." Brouwers geeft aan dat het erg kostbaar is om als park zelf hulpmiddelen aan te schaffen. Er zijn zoveel typen en maten. Daarnaast is een ander nadeel dat je als park zelf verantwoordelijk bent voor het onderhoud. De hulpmiddelen die wél wenselijk zijn om aan te schaffen zijn volgens Brouwers van de Zonnebloem en Blanken van hetvakantiebureau.nl hoog-laag bedden, beugels, toiletstoelen en een douchepostoel. Brouwers geeft aan dat uit het onderzoek van de Zonnebloem blijkt dat mensen in een rolstoel het liefst een toiletstoel hebben. Een hoog-laag bed heeft voor de gasten weinig meerwaarde, maar voor de zorgmedewerker is dit wel wenselijk in verband met de fysieke belasting.

Verhuur hulpmiddelen

Zoals in bovenstaande beschreven is het onhandig wanneer Droomparken alle hulpmiddelen zelf gaat aanschaffen. Er is namelijk een grote diversiteit aan hulpmiddelen die gebruikt kan worden.

"Een klant weet zelf het beste welk hulpmiddel hij nodig heeft, dus kan hij het ook het beste huren", zo stelt Blanken. Ook van Zijl van Landstede en Troost van Mee Nederland geven aan dat je specifieke hulpmiddelen niet zelf moet aanschaffen, maar dat je deze moet huren bij verhuurorganisaties. Droomparken maakt op die manier geen extra kosten, omdat verhuur van hulpmiddelen wordt betaald vanuit de Zorgverzekeringswet. Dit kan volgens van Zijl in de vorm van een persoonsgebonden budget of in de vorm van 'zorg in natura'.

Blanken geeft aan dat een vakantiepark wel alle hulpmiddelen kan gaan aanschaffen, maar dat het daarnaast ook van belang is dat men de kennis en deskundigheid in huis heeft om hier de benodigde informatie over te verstrekken. Echter, wanneer slechts enkele bungalows rolstoeltoegankelijk zijn, zal dit volgens Blanken niet rendabel zijn.

"Ook de Zonnebloem huurt vaak hulpmiddelen in voor haar vakanties", geeft Brouwers aan. "Mensen willen het type dat ze gewend zijn. Alle hulpmiddelen functioneren hetzelfde, maar men wil het comfort type dat ze in huis gewend zijn."

De geïnterviewde personen geven aan dat er verschillende verhuurorganisaties zijn die zorghulpmiddelen leveren. Voorbeelden zijn Vegro, Meira, Welzorg Nederland en Comfortzorg. Allemaal hebben ze hetzelfde concept en leveren ze de hulpmiddelen direct op het vakantiepark.

Zorg

Blanken van hetvakantiebureau.nl geeft aan dat de zorg die mensen nodig hebben heel breed is. Sommige rolstoelafhankelijken hebben 24uurs zorg nodig, andere zijn zelfstandiger. "Ik zou zelf niet snel die zorg leveren als vakantiepark", zegt Blanken over de 24uurs zorg, "behalve als je het op grote schaal voor elkaar kan krijgen en je alle bungalows volledig aan kan passen." Van 't Land deelt deze mening.

Van 't Land vindt dat de zorg door de gast zelf geregeld zou moeten worden of door het vakantiepark. "Je maakt een deal met een zorgorganisatie waar je de klant naar doorverwijst als deze zorg behoeft. Alle zorg die nodig is, wordt dan aan deze organisatie uitbesteed".

Brouwers en Troost geven net als van 't Land aan dat de vakantieganger zelf verantwoordelijk moet zijn voor de eigen zorg, zodat de betreffende vakantieganger de zorg ontvangt die hij of zij nodig heeft.

Mocht het park wél zelf de zorg aan willen bieden, is hiervoor de nodige kennis en deskundigheid vereist, geeft Brouwers van de Zonnebloem aan. Blanken zegt dat het om deze reden niet verstandig is om als vakantiepark zelf de zorg te organiseren voor de relatief kleine rolstoelafhankelijke markt. Brouwers geeft aan dat zelf zorg organiseren erg veel tijd kost en dat een vakantiepark zich hier niet op zou moeten richten.

Een andere reden om je niet op het leveren van de zorg te richten, is volgens Blanken van hetvakantiebureau.nl het onderscheid tussen het persoonsgebonden budget en zorg in natura. Bij een persoonsgebonden budget krijgt men de zorgindicatie en kan men daarmee het zorgbudget zelf invullen. Hierdoor is er veel keuzevrijheid. Bij zorg in natura wordt de zorg geleverd door gecontracteerde zorgaanbieders binnen de gemeente. Hierdoor is er minder keuzevrijheid, maar is tegelijkertijd ook minder 'administratieve rompslomp'. Een verdere beschrijving van het persoonsgebonden budget en zorg in natura wordt beschreven in bijlage XV.

Van Zijl en van Landstede geven aan dat zij de zorg uitbesteden aan zorgorganisatie Comfortzorg. Gasten hebben volgens hen geen behoefte om veel zorgmedewerkers om zich heen te hebben. Ze zijn op vakantie en willen dan juist even weg van de zorg.

Thuiszorg

In de voorgaande paragraaf is duidelijk geworden dat een park zich niet zelf op het leveren van zorg zou moeten gaan richten, maar dat dit vanwege verschillende redenen beter uitbesteed kan worden aan thuiszorgorganisaties.

Brouwers van de Zonnebloem, Blanken van hetvakantiebureau.nl en Drenten van Zwieseborg geven aan dat het voor Droomparken verstandig zou zijn om contact te zoeken met een thuiszorgorganisatie in de regio Beekbergen. De samenwerking tussen een eventuele thuiszorgorganisatie en Droomparken is hierbij erg belangrijk, geeft Brouwers aan. De thuiszorgorganisatie moet het vakantiepark goed kennen en weten waar de aangepaste bungalows staan, hoe deze van binnen zijn ingericht en welke hulpmiddelen hier aanwezig zijn. Daarbij is een goede informatievoorziening vanuit de thuiszorgorganisatie belangrijk, zodat de gasten goede adviezen kunnen krijgen over de verschillende zorgmogelijkheden.

Het zou volgens Blanken handig zijn als de aangepaste bungalows zich aan het begin van het park bevinden en dat de thuiszorgmedewerker direct het park op kan. Zo hoeft de thuiszorgmedewerker niet eerst met het vakantiepark te overleggen wanneer de zorg het beste kan worden geleverd.

Iedereen met een beperking kan een indicatie krijgen, geeft Brouwers van de Zonnebloem aan. Als de gast dit overlegt met de eigen thuiszorgorganisatie, kan deze zorg worden overgezet naar het betreffende vakantieadres, waar een thuiszorgorganisatie uit de regio de zorg opvangt. Ook Blanken van hetvakantiebureau.nl zegt dat thuiszorgorganisaties dit vaak onderling of met de gast regelt. Hier zit een vakantiepark dus niet tussen. Troost van Mee Nederland geeft aan dat dit een wenselijke situatie is, omdat de verzekering ook via deze weg loopt.

Voor mensen die thuis wonen is bovenstaande relatief makkelijk te regelen zegt Brouwers van de Zonnebloem. De zorg moet alleen worden overgeschreven naar een andere thuiszorgorganisatie. Dit brengt echter wel het een en ander aan administratie met zich mee, wat voor sommige mensen een reden kan zijn om niet op vakantie te gaan.

Daarnaast zijn er mensen die in een verpleeg- of verzorgingshuis wonen en elke dag een bepaald bedrag aan vergoeding betalen. Deze vergoeding zou een week stopgezet kunnen worden. Ook hierbij is er alleen maar sprake van administratiewerkzaamheden.

Naast individuele gasten komen er ook vaak groepen gasten op vakantieparken. Groepen die op vakantieparken komen, zo geeft Blanken aan, regelen over het algemeen zelf de zorg door vrijwilligers in te zetten of gebruik te maken van eigen personeel.

Brouwers en Drenten geven aan dat er momenteel een verandering gaande is wat betreft het persoonsgebonden budget. De kosten voor de zorgbehoevenden worden steeds hoger en de hoogte van het persoonsgebonden budget wordt steeds lager. Om als vakantiepark op deze trend in te kunnen spelen, moeten goede afspraken worden gemaakt met de betreffende thuiszorgorganisaties. Zo kan een vast bedrag per zorgtype worden afgesproken dat voor iedereen geldt.

Uitgelicht:

1. *Schaf alleen de hulpmiddelen aan die universeel gebruikt kunnen worden.*
2. *De vakantieganger kan zelf verantwoordelijk gesteld worden voor zijn eigen zorg.*
3. *Samenwerking tussen een vakantiepark en een thuiszorgorganisatie is aan te bevelen.*

5.6. Markt

In dit hoofdstuk wordt de vraag en het aanbod van de markt beschreven. Zo wordt de grootte van de markt beschreven en wordt gekeken op welke wijze andere bedrijven zich richten op de doelgroep.

Vraag

Zoals in het hoofdstuk 'theoretisch kader' beschreven is de doelgroep 'rolstoelafhankelijken' met 150.000 personen een kleine niche markt.

"Naast rolstoelgebruikers zijn er een boel mensen die niet permanent een rolstoel gebruiken, maar die wel gebruik maken van aangepaste voorzieningen", zo stelt Blanken van hetvakantiebureau.nl. Mensen met obesitas of een stoma zijn bijvoorbeeld heel blij met een toegankelijk toilet en mensen die slecht ter been zijn, zijn bijvoorbeeld heel blij met drempelloze bungalows, geeft Troost aan. "Op het moment dat je het rolstoeltoegankelijk maakt, is het ook toegankelijk voor vele andere mensen die er niet om vragen."

Volgens Blanken, Troost en Nieuwenhuis van Eureka is de vraag naar een vakantie op een aangepast park voor rolstoelers er zeker, maar is het aanbod te klein. "Mensen met een handicap willen net zo graag op vakantie als mensen zonder handicap, maar het aanbod is relatief beperkt", zo meent Troost. Van Zijl geeft ook aan dat de markt groot genoeg is om je op de doelgroep te richten.

Brouwers zegt dat bij de Zonnebloem jaarlijks 10.000 aanvragen voor een vakantie binnenkomen, maar dat men maar 8.000 plaatsen heeft.

Hierbij ligt het er wel aan wat men verstaat onder een aangepaste vakantie. "Als het gaat om een vakantie met zorg, dus met verpleegkundigen, dan is de markt veel minder groot dan wanneer je zoekt naar een vakantie voor rolstoelers", zo geeft van Zijl aan.

De leeftijden van de doelgroep lopen erg uiteen. Zoals eerder aangegeven, heeft iedere leeftijdsgroep binnen de doelgroep behoefte om op vakantie te gaan. Blanken van hetvakantiebureau.nl geeft wel aan dat de groep ouderen die om zorgredenen en financiële redenen niet meer op vakantie kan, steeds groter lijkt te worden. De mate van beperking is soms te groot waardoor het benodigde bedrag voor een vakantie met zorg niet altijd aanwezig is.

Troost van Mee Nederland geeft ook aan dat mensen die in een rolstoel zitten nauwelijks alleen op vakantie gaan. Ze reizen vaak met meerdere personen. Daarom kan het zijn dat een groep vakantiegangers met slechts één persoon die rolstoelafhankelijk is al een rolstoelaangepaste accommodatie nodig heeft.

Aanbod

Van Zijl van Landstede geeft aan dat steeds meer vakantieparken zich richten op de zorgvakantiemarkt. Hierdoor wordt het aanbod en ook de keuze voor de doelgroep steeds groter, zeggen Blanken van hetvakantiebureau.nl en van der Aa van Borghuis.

Zoals in het kopje 'vraag' is aangegeven, vinden Nieuwenhuis van Eureka en Brouwers van de Zonnebloem juist dat het aanbod van rolstoeltoegankelijke vakantielocaties te klein is. Drenten van Zwieseborg hoort vaak van gasten dat het heel moeilijk is om een geschikte vakantielocatie te vinden.

Brouwers van de Zonnebloem en van 't Land van Landstede geven aan dat het vakantiehuis dat zij aanbieden in het zomerseizoen al volgeboekt is. Van 't Land geeft aan dat de grote vakantieparken, zoals Roompot en Landal, op verschillende parken aangepaste bungalows hebben.

Zij haken hiermee in op de trend.

Het is belangrijk dat een vakantiepark het hele jaar door beschikbaar is voor de doelgroep, geeft van Zijl van Landstede aan. Vakantiezoorgaanbieders willen vakanties over het hele jaar aanbieden. De gasten moeten ook in de winter op een aangepast vakantiepark kunnen verblijven.

Nieuwenhuis van Eureka en van Zijl wijzen op het feit dat er vakantieparken zijn geweest die zich alleen op de rolstoelmarkt hebben gericht. Deze hebben het niet gered omdat het aanbod dan te eenzijdig en niet rendabel is. De gasten willen overigens niet alleen tussen andere rolstoelers zitten, maar ook tussen reguliere vakantiegangers. Dit is ook de reden, zo zegt Drenten, dat zij zich niet alleen op de zorgdoelgroep richten.

Uitgelicht:

1. *Maak je een woning rolstoeltoegankelijk, dan wordt de woning ook toegankelijk voor mensen die er niet om vragen, maar er wel voordeel/gemak van ondervinden.*
2. *Rolstoelafhankelijken willen hun vakantie doorbrengen in een omgeving met reguliere gasten.*
3. *Steeds meer parken haken in op de trend om aangepaste bungalows aan te bieden.*

5.7. Het bekostigen van de zorg

Dit hoofdstuk gaat over de verschillende manieren waarop zowel het vakantiepark als de doelgroep de benodigde zorg kan bekostigen.

Vakantiepark

Als Droomparken zich wil richten op de doelgroep, moet ze voldoen aan de richtlijnen van rolstoeltoegankelijkheid zoals in het 'Handboek Toegankelijkheid' staat beschreven, geeft Blanken van hetvakantiebureau.nl aan. Alle voorzieningen moeten per 2017 rolstoeltoegankelijk zijn. Hiermee zal Droomparken ook wel bezig zijn, meent Troost van Mee Nederland.

De aanpassingen die in de bungalow moeten worden gedaan, zijn besproken in hoofdstuk 4.1. Het gaat het hierbij voornamelijk om het drempelvrij maken van de accommodatie, het creëren van brede doorgangen en het vergroten van de ruimtes.

Om als park geheel toegankelijk te zijn voor de doelgroep moeten er veel kosten worden gemaakt. "Het vergt veel kosten en inzet om een passend aanbod te maken zoals wij dat aanbieden", geeft Nieuwenhuis van Eureka aan. Eureka heeft een groot deel van de zorg en hulpmiddelen in eigen beheer. "Dit soort vakantieparken is er niet, omdat het voor een gemiddeld bedrijf te veel kosten met zich meebrengt en te veel inzet vraagt."

Opbrengsten vakantiepark

Het aanspreken van een nieuwe doelgroep, in dit geval rolstoelafhankelijken, kan de opbrengsten voor een vakantiepark verhogen.

Er zijn, zoals eerder genoemd, 150.000 rolstoelafhankelijken. Daarnaast is er een grote groep mensen die slecht ter been is. Brouwers van de Zonnebloem geeft aan dat uit onderzoek blijkt dat deze doelgroep bereid is om ongeveer 500 euro per persoon voor een week vakantie uit te geven. Is de voorziening duurder, dan blijkt het animo snel terug te lopen.

Kosten

Volgens alle geïnterviewde personen is het belangrijk dat de reissom voor de bungalow die de rolstoelafhankelijke doelgroep betaalt even hoog is als voor de reguliere doelgroep. "Het (rolstoelafhankelijk zijn) kan ons allemaal overkomen", zegt Nieuwenhuis van Eureka. Ook concurrenten zoals Roompot en RCN vakantieparken bieden gelijke prijzen aan, zegt van Zijl van Landstede. "Het kan niet zo zijn dat een bungalow duurder is omdat er aanpassingen zijn gedaan".

De zorg en hulpmiddelen mogen de vakantie voor de doelgroep niet hoger maken. De huur van hulpmiddelen en de zorg kunnen worden betaald uit het persoonsgebonden budget of uit de vergoeding 'zorg in natura' van de gemeente (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), zegt Blanken. De gast betaalt dan voor zorg en hulpmiddelen over het algemeen weinig tot niets. De regeling vanuit de gemeente is bij iedere gemeente anders geregeld, geeft Brouwers aan. Bij sommige gemeenten moet men bijvoorbeeld voor een scootmobiel betalen, omdat dit een luxeartikel betreft.

Verzekering

Brouwers van de Zonnebloem geeft aan dat je goed moet kijken naar de annuleringsregeling. Het is een kwetsbare doelgroep die door ziekte op het laatste moment kan annuleren. "Uit ervaring merken wij dat een groep een dag van te voren nog kan afzeggen", zegt Brouwers. "Een goede verzekering verkleint het risico van afzeggingen op het laatste moment."

Uitgelicht:

- 1. De reissom van het verblijf op een park moet voor de rolstoelafhankelijke doelgroep, ondanks zorg en hulpmiddelen, even hoog zijn als voor de reguliere doelgroep.*
- 2. Een passend aanbod maken in zorg en aanschaf van hulpmiddelen brengt voor een gemiddeld bedrijf teveel kosten en inzet met zich mee.*
- 3. De huur van hulpmiddelen en de zorg kunnen betaald worden uit het Persoonsgebonden Budget of uit de vergoeding die de gemeente via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) regelt.*

5.8. Kennis, informatie en communicatie

In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke kennis en informatie een vakantiepark volgens de geïnterviewde personen moet hebben als het zich op de doelgroep wil richten. Hier wordt ook aangegeven op welke manier het beste met de klant kan worden gecommuniceerd.

Informatievraag

Gasten vragen voor en tijdens hun vakantieverblijf vaak om informatie en advies, geven Blanken van hetvakantiebureau.nl en Drenten van Zwieseborg aan.

Vóór de vakantie vraagt de gast informatie of hij wel op het vakantiepark kan verblijven. Deze informatie betreft voornamelijk vragen over de aanwezigheid van zorg en hulpmiddelen en of de accommodaties en voorzieningen toegankelijk zijn. Ook wil men graag weten men of er activiteiten zijn die buiten het park gedaan kunnen worden, zoals een stad of museum bezoeken. Men vraagt dan met name of er op de plek van het bezoek een aangepast toilet of een rolstoel aanwezig is.

Vooraf managen van verwachtingen

Brouwers van de Zonnebloem, Blanken van hetvakantiebureau.nl en Troost van Mee Nederland geven allemaal aan dat de informatievoorziening het belangrijkste is. Hiermee kun je de verwachtingen managen. "Ze willen zeker weten of het allemaal goed is aangepast en welke hulpmiddelen er zijn", geeft Drenten van Zwieseborg aan. "Wat je vaak hoort, is dat iets besproken is, maar de lift werkt niet goed of de deur is te smal. Men vindt het spannend of het goed geregeld is." De informatie hierover moet daarom zo duidelijk mogelijk zijn.

Van der Aa van Borghuis en Troost van Mee Nederland zeggen dat er daarnaast zoveel mogelijk informatie op de website moet staan. Een plattegrond en een omschrijving van het park, de bungalows, de voorzieningen en de aanwezige hulpmiddelen is van belang. Tevens is een omschrijving van de omgeving, de activiteiten en de voorzieningen belangrijk. Troost geeft aan dat de doelgroep dezelfde activiteiten wil doen als een reguliere gast. Alleen is het bij hen belangrijk om te vermelden of het rolstoeltoegankelijk is. Daarnaast vindt hij dat mogelijkheden voor het regelen van zorg benoemd moeten worden. Indien er vooraf goede informatie is verstrekt, kan de gast nooit teleurgesteld worden. Brouwers geeft aan dat de doelgroep niet zo makkelijk een vakantiepark kan vinden, omdat het aanbod klein is. Is je informatie niet adequaat en kan iemand onverhoopt toch niet op het park verblijven, dan moet de vakantie afgebroken worden. Daar is natuurlijk niemand bij gebaat.

Informatievoorziening, zorg en hulpmiddelen

Blanken en Troost zeggen dat er eenduidig moet worden verwezen naar de thuiszorg en verhuurorganisaties voor hulpmiddelen. Als je duidelijke afspraken hebt gemaakt, kun je een ondersteunende rol vervullen door de gasten voorafgaand goed te informeren. Brouwers benoemt dit ook en voegt eraan toe dat personeel bij de receptie kennis moet hebben van de zorg en hulpmiddelen die extern verkregen kunnen worden.

Een andere mogelijkheid is dat het park zelf de zorg aanbiedt, zoals Eureka doet. Om dit te doen, vertelt Nieuwenhuis, moet je heel veel kennis in huis hebben. Gediplomeerde medewerkers moeten de klant informatie kunnen geven, hulpmiddelen regelen en bepalen welke zorg een klant nodig heeft. In

alle lagen van de organisatie moet deze kennis aanwezig zijn. Zo moet het boekingskantoor kunnen inschatten of de gast op het park kan verblijven. Dit wordt 'zorg op maat' genoemd. Het kost volgens Nieuwenhuis veel tijd om alles met de gast te regelen. Dit geeft ook Franken aan. "Je moet alle gegevens hebben, het met de Vegro regelen, de informatie ontvangen, hulpmiddelen aanleveren bij de bungalows en naderhand weer ophalen".

Informatie tijdens het verblijf

Naast voorafgaand aan het verblijf is het ook van belang dat de gast tijdens het verblijf goede informatie ontvangt. Troost geeft aan dat het belangrijk is dat er kennis van de omgeving is. "Je kan een bijdrage leveren door te vermelden dat een museum toegankelijk is." Dit kan door middel van een documentatiemap met omgevingsinformatie.

Het belangrijkste blijft dat de gast goed wordt voorgelicht en niet voor verrassingen komt te staan. Niet alles hoeft perfect aangepast te zijn, als ze het vooraf maar weten.

Uitgelicht:

1. *Goede en duidelijke informatievoorziening voorafgaand aan het verblijf is erg belangrijk.*
2. *De gast heeft behoefte aan omgevingsinformatie met een duidelijke vermelding van de rolstoeltoegankelijkheid.*
3. *Een park moet een ondersteunende rol spelen door gericht te verwijzen naar de instanties voor zorg en hulpmiddelen.*

5.9. Marketing

Verkoopkanalen

Alle geïnterviewde personen geven aan dat vakantieparken de verkoopkanalen 'internet' en 'mond-op-mondreclame' moeten gebruiken. Zo zegt Troost: "in Nederland kijkt men tegenwoordig toch het snelst op het internet en er is veel mond-op-mondreclame omdat het een kleine markt is". Van der Aa geeft aan dat zij het meest via internet verkopen. Dit is volgens hem in het begin het belangrijkste. Je moet als park eerst een goede naam opbouwen. Als een vakantiepark naar wens is, vertelt de gast het aan anderen door.

Een ander verkoopkanaal, zo geven Brouwers, van Zijl en Blanken aan, zijn indirecte boekingen via touroperators zoals booking.com. Het voordeel is dat veel mensen je makkelijk kunnen vinden. Het nadeel daarentegen, zo zegt van Zijl, is dat deze sites provisie vragen waardoor je niet de volledige inkomsten van de boeking krijgt. Ook denkt van Zijl dat de doelgroep niet veel op deze sites zoekt. Mensen kijken vaak direct al op rolstoelaangepaste websites zoals die van Mee Nederland, de Zonnebloem en Landstede.

Naast deze verkoopkanalen is het belangrijk dat vakantieparken in vakantieguides en brochures staan, zeggen Brouwers, Troost en Blanken. Zo geeft de Zonnebloem een vakantiegidis uit aan al haar leden. Brouwers meent dat het meer een informatiemiddel dan een verkoopkanaal is. Door in deze bladen te staan, bereik je direct de doelgroep en wordt de naamsbekendheid vergroot, zegt Blanken.

Communicatie

Van Zijl van Landstede geeft aan dat er op de website van Droomparken een aparte website zou kunnen komen voor rolstoelafhankelijken waarin je de mogelijkheden voor de doelgroep uitlegt. "Je moet niet hebben dat je reguliere klanten niet meer naar je accommodatie gaan omdat zij denken dat het alleen voor gehandicapten is."

Aan de andere kant moet er bij de informatie die je via de website of brochure geeft, niet gesproken worden over een aangepast zorgvakantiepark. "Je moet spreken over een prachtig park en mooie omgeving. Daarnaast hebben we nog aangepaste huisjes, zodat iedereen bij ons welkom is", zegt Blanken van hetvakantiebureau.nl. "Zorg ook dat je binnen je PR niet spreekt over een begeleider of mantelzorger", zegt Troost van Mee Nederland. "Zorgafhankelijken hebben hier een hekel aan." Zoals eerder aangegeven in paragraaf 5.1 willen gasten niet het gevoel hebben dat zij in een rolstoelaangepast park zitten.

Wanneer je aangeeft dat het park volledig toegankelijk is, moet het ook volledig toegankelijk zijn, zo geeft Blanken aan. "Kan iemand niet bij een kraan komen, dan is het al niet volledig toegankelijk".

Boekgedrag

De doelgroep boekt altijd ver van te voren, zegt Brouwers van de Zonnebloem. Dit is omdat er veel administratie moet worden gedaan om vooraf de zorg en hulpmiddelen te regelen. “De last minute beslissers kennen wij niet.”

“Wat je bij heel veel parken ziet”, zegt Brouwers, “is dat parken overboeken”. Als er bij de reguliere vakantieganger een overboeking is, kan deze makkelijk naar een ander park worden gebracht. Wanneer dit bij de doelgroep rolstoelafhankelijken gebeurt, is er niet zo snel een alternatief.

Uitgelicht:

1. *Het park moet duidelijk zichtbaar zijn op internet, met name op de rolstoelaangepaste websites, en in vakantieguides en brochures van belangenorganisaties.*
2. *Parken moeten zich profileren als vakantiebestemming voor iedereen.*
3. *De doelgroep ‘rolstoelafhankelijken’ boekt in de regel ver van tevoren.*

5.10. Imago

Volgens Brouwers van de Zonnebloem en Nieuwenhuis van Eureka heeft het richten op de doelgroep rolstoelafhankelijken alleen maar positieve invloed op het imago van Droomparken.

Volgens Blanken van hetvakantiebureau.nl hoeft een zorgvakantiepark geen ander imago te hebben dan een regulier vakantiepark, als je de informatievoorziening en samenwerking met zorg- en hulpmiddelenorganisaties maar goed geregeld hebt. Dit heeft te maken met de verwachtingen die gasten hebben. Als de mensen met een beperking niet echt in het oog springen, dan is dat positief voor het imago. Wordt het een zorgvakantiepark, dan is het negatief voor het imago.

Wanneer je de groep rolstoelafhankelijken niet te groot laat worden, verandert het imago in positieve zin. Hierdoor behoud je ook de bestaande klanten. Het moet voor zowel rolstoelers als reguliere gasten toegankelijk zijn.

Ook Troost van Mee Nederland heeft deze mening. Hij geeft aan dat de reguliere gast niet te veel rolstoelafhankelijken op het park tegen wil komen. Mensen willen het gevoel hebben dat ze gewoon op vakantie gaan. Zorg dat de zorgbungalows niet op één plek van het park staan. Dan voelt men zich apart gezet. Men moet zich profileren als regulier park waar zorg een optie is.

De Zonnebloem en Zwieseborg zijn voorbeelden van organisaties die zich in het verleden te veel heb geprofileerd als organisaties voor één doelgroep. Zij proberen dit imago nu te veranderen.

“Belangrijk is dat het vakantiepark een vakantiegevoel uitstraalt”, zegt Blanken. “Laat zien dat je een park hebt waar iedereen op vakantie kan gaan en dat je bereid bent mee te denken in de speciale wensen die mensen hebben.”

Uitgelicht:

1. *Wanneer de groep rolstoelafhankelijken in verhouding klein blijft heeft dit een positief effect op het imago.*
2. *Wanneer een park voor iedereen toegankelijk wil zijn moet zij zich profileren als regulier vakantiepark waar zorg een optie is.*
3. *Wanneer een park zich richt op kleine groepen en gezinnen voorkom je het negatieve imago dat aan ‘zorgvakantiepark’ kleeft.*

6. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt de conclusie uit de hoofd- en deelvragen gegeven. Deze zijn beantwoord aan de hand van theoretisch kader, desk research en veldonderzoek.

6.1. Beantwoording deelvragen

- **Wat is het huidige aanbod van Droomparken Beekbergen voor de doelgroep?**

Om toegankelijk te zijn voor de doelgroep is er het 'Handboek Toegankelijkheid'. Hieraan moet een vakantiepark voldoen wil het zich een 'rolstoeltoegankelijk' park noemen.

Kijkend naar de accommodaties op Droomparken voldoet geen van de accommodaties aan dit handboek. De kleine gezinsbungalows zijn onvoldoende toegankelijk en vragen ingrijpende aanpassingen. Voornaamste obstakels zijn de drempelhoogte, deurbreedte en opzet en grootte van de badkamer. De grotere bungalows, vanaf 12 personen, zijn een stuk toegankelijker dan de gezinsbungalows. Deze hebben meer ruimte. Ook hier zullen verscheidene aanpassingen moeten worden gedaan, alleen zijn deze minder ingrijpend dan de gezinsbungalows. Het grootste obstakel hier is dat er twee verdiepingen zijn.

De toegankelijke voorzieningen van het park zijn het restaurant het Jachthuis en de receptie. Deze zijn door Droomparken zodanig aangepast dat ze voldoen aan het Handboek. Het zwembad is qua ruimte volledig toegankelijk, alleen is hier geen tillift aanwezig waardoor mensen niet gemakkelijk het water in- en uit kunnen. Het pannenkoekenhuis en snackbar zijn niet te bereiken voor de doelgroep door het slechte oprij-pad.

De infrastructuur op Droomparken is over het algemeen goed. Paden zijn geasfalteerd en breed opgezet.

- **Wat zijn best practices met betrekking tot accommodaties en voorzieningen voor de doelgroep?**

Geen enkele best practice richt zich alleen maar op de doelgroep rolstoelafhankelijken. De best practices richten zich juist op heel veel doelgroepen. Tevens is de groep rolstoelafhankelijken zo klein, dat het niet rendabel is om je als Droomparken alleen op deze doelgroep te richten.

Het is lastig voor de doelgroep om een goed aangepast vakantiepark te vinden. Vaak wordt gezegd dat vakantieparken toegankelijk zijn, maar door de slechte informatievoorzieningen zijn deze bij aankomst toch niet toegankelijk. Zo zitten er bijvoorbeeld kleine drempels waar de rolstoelgebruiker net niet overheen kan. Voor elke best practice springt de doelgroep rolstoelafhankelijken eruit, omdat hiervoor het hele product moet worden aangepast.

De leeftijd van de doelgroep is bij elk vakantiepark verschillend. Over het algemeen kan gesteld worden dat de leeftijd van de rolstoelafhankelijke gast voor het vakantiepark hetzelfde is als bij de reguliere gast.

De best practices hebben zo min mogelijk aanpassingen aangebracht aan de accommodaties, omdat zij ook de reguliere doelgroep willen behouden. Alleen de noodzakelijke aanpassingen zijn gedaan. Dit betekent ruim opgezette bungalows en voorzieningen zonder drempels, maar met afneembare beugels, douchepoelstoelen en hoog-laag bedden. Op deze manier is het zodanig aangepast dat de reguliere doelgroep niet ziet dat het een aangepaste accommodatie is, waardoor deze voor iedereen aantrekkelijk blijft. Grotere en duurdere hulpmiddelen worden voornamelijk gehuurd bij diverse verhuurorganisaties. Alleen Eureka heeft alle hulpmiddelen in eigen beheer. Het komt nauwelijks voor dat vakantieparken alle hulpmiddelen zelf in huis hebben.

Zorg wordt op alle best practices uitbesteed aan thuiszorgorganisaties. Er zijn onderling afspraken gemaakt zodat zorg op maat geboden kan worden. De thuiszorg komt op afspraak, waardoor 24uurs zorg niet aanwezig is. Dit vergroot het gevoel dat mensen op een gewoon vakantiepark zitten. Het enige vakantiepark dat zelf zorg inboekt met gasten is Eureka. Hiervoor is veel tijd en kennis nodig. Dit is de reden waarom andere vakantieparken hebben besloten om het uit te besteden. Tevens kan de zorg, wanneer het door de thuiszorg wordt geregeld, ook uit het PGB worden betaald. De gast betaald hier geen extra kosten voor. Ook met het oog op de steeds veranderende regelingen in het PGB is het verstandig om de zorg uit te besteden.

Geen enkel park heeft speciale activiteiten voor de doelgroep georganiseerd. Wel heeft ieder vakantiepark gezorgd voor een goede informatievoorziening waar men verschillende soorten activiteiten kan ondernemen. Deze activiteiten zijn ook speciaal gericht op de doelgroep.

- **Wat is het vrijetijdsgedrag van de doelgroep?**

Vrije tijd, zo blijkt uit het theoretisch kader, is direct verbonden met de kwaliteit van leven, men ervaart het als een eerste levensbehoefte. De vraag of men al dan niet rolstoelafhankelijk is maakt hierbij geen enkel verschil.

De vrijetijdsbesteding van de rolstoelafhankelijke is echter wél anders. Zij wordt namelijk beperkt door een bepaalde mate van immobiliteit. Uit onderzoek blijkt dat mensen in een rolstoel zoveel mogelijk willen deelnemen aan activiteiten met mensen zonder beperking. Helaas blijkt, uit informatie vanuit het veldonderzoek, de rolstoel al heel snel een belemmering om deel te nemen aan bepaalde vrijetijdsactiviteiten. De keuzevrijheid wordt beperkt door drempels, beperkte parkeergelegenheid enzovoort.

De doelgroep wil dit niet, zij wil nu juist, in alle redelijkheid, dezelfde keuzevrijheid ervaren als mensen zonder beperking en daarmee juist géén uitzondering zijn.

De mate van zelfstandigheid is voor de beleving van de doelgroep erg belangrijk; zelfstandigheid draagt direct bij aan een positieve beleving. De rolstoelafhankelijke wil sociale participatie. Wanneer hier geen vrije keuze in wordt ervaren verdwijnen de spontaniteit en motivatie om deel te nemen.

De keuze voor een vrijetijdsactiviteit hangt af van de persoonlijke voorkeur en is individueel bepaald.

De vraag naar activiteiten is erg divers, er zijn veel verschillende interesses. Ook hierin verschilt de rolstoelafhankelijke niet van een ander. Uit veldonderzoek blijkt er bij een grote groep rolstoelafhankelijken wel een voorkeur te bestaan voor zwemmen, saunabezoek en wandelen. Het vakantiepark zou hierop in kunnen springen door de al aanwezige voorzieningen toegankelijk te maken. Ten aanzien van de overige voorzieningen zou men gericht kunnen doorverwijzen naar mogelijkheden in de omgeving.

Groepsreizen vormen een uitzondering in dit verband. Dit deel van de doelgroep is vaak een stuk afhankelijker, het gaat om mensen die niet zelfstandig zijn. Zij kiezen voor een groepsreis met een van tevoren vastgelegd programma waardoor de keuze voor de vrijetijdsactiviteit al voor een groot deel bepaald is. Favoriete activiteiten bij groepsreizen zijn een huifkartocht, een dagje uit, naar de markt of naar het zwembad.

- **Welke marketinginstrumenten worden gebruikt om de doelgroep aan te trekken?**

De verkoopkanalen internet en mond-op-mondreclame zijn de belangrijkste. Hierbij is het belangrijk dat de website goed te vinden is voor de doelgroep. Daarnaast moet een vakantiepark ook in vakantiegidsen en brochures staan, waarbij wordt vermeld dat de accommodaties en voorzieningen ook voor rolstoelers toegankelijk is. De informatie die gegeven wordt moet duidelijk zijn zodat aan de verwachtingen van de gast wordt voldaan. In de communicatie moet niet worden gesproken van een rolstoelaangepast park, maar van een park dat voor iedereen toegankelijk is. De doelgroep boekt vaak ver van tevoren, omdat de zorg- en hulpmiddelen vanuit het PGB via thuiszorg moeten worden geregeld. Een vakantiepark moet duidelijk verwijzen naar de thuiszorg en verhuurorganisaties.

Het imago van een vakantiepark verbetert wanneer enkele accommodaties op de doelgroep worden aangepast. Dit verbetert alleen wanneer de informatievoorziening goed is.

6.2. Beantwoording hoofdvraag

- **Wat zijn de wensen van de doelgroep rolstoelafhankelijken ten aanzien van een verblijf op een vakantiepark?**

De behoefte van de doelgroep om op een vakantie te gaan is niet minder dan mensen zonder beperking. Het aanbod is alleen minder, waardoor iemand moeite heeft om een geschikt vakantiepark te vinden. De belangrijkste reden om een vakantiepark te bezoeken is de toegankelijkheid. Daarnaast is het van belang dat de informatievoorziening klopt, zodat het park kan voldoen aan de vooraf gestelde verwachtingen. Dit geldt ook voor de hulpmiddelen en zorg die aanwezig zijn op een park. De doelgroep heeft geen alternatief als het vakantiepark toch niet toegankelijk blijkt.

De beleving voor de doelgroep is erg belangrijk op vakantie. Men wil niet het gevoel hebben op een aangepast vakantiepark te zitten. Belangrijk is dat de doelgroep niet apart gezet wordt, maar wordt geïntegreerd in maatschappij. De periode van vakantie voor kleine gezinnen is in de schoolvakantieperioden. Deze is niet anders dan voor de mensen zonder beperking. Dit geldt niet voor de groepsvakanties, voor deze groep is er ook vraag in het voor- en naseizoen. De doelgroep aantrekken kan dus zorgen voor een verlenging van het seizoen. Men gaat niet vaak privé op vakantie, want het kost veel tijd om zorg en voorzieningen te regelen.

6.3. Discussie

Betrouwbaarheid en validiteit zijn belangrijke begrippen binnen een onderzoek. Er is sprake van een betrouwbare methode wanneer een herhaling van waarnemingen tot een gelijke uitkomst leidt. De meting is dus onafhankelijk van toeval. Validiteit gaat over de vraag of op basis van de juiste gronden een conclusie kan worden verkregen (Boeije, 2012).

6.3.1. Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid is een belangrijke indicator voor de kwaliteit van onderzoek. Het wordt meestal afgemeten aan de precisie van de methoden van dataverzameling of meetinstrumenten. Betrouwbaarheid van waarnemingen kan worden vergroot door standaardisatie van de methoden van dataverzameling (Boeije, 2012).

Om een onderzoek betrouwbaar te maken kan gebruik worden gemaakt van triangulatie. Hierbij wordt onderzoek vanuit meerdere perspectieven benaderd (Verhoeven, 2010). In dit onderzoek is triangulatie toegepast. Data is verzameld door middel van literatuuronderzoek, desk research en veldonderzoek. Deze dataverzamelingsmethoden ondersteunen elkaar. Begrippen en situaties zijn onderzocht in het literatuuronderzoek en in het veldonderzoek is de theorie getoetst. Zo is een zo compleet mogelijk beeld ontstaan van de verschillende onderdelen in dit onderzoek.

Een andere aspect ten aanzien het vergroten van betrouwbaarheid is het geven van een uitgebreide beschrijving van de dataverzamelingsmethoden. Hierdoor mogen bij een volgend onderzoek dezelfde uitkomsten worden verwacht.

Een interviewgide heeft bijgedragen aan de structuur van het interview. Alle geïnterviewde personen hebben dezelfde vragen beantwoord waardoor het mogelijk is om eenduidige conclusies te trekken.

Alle interviews zijn met geluidsapparatuur opgenomen. Zo konden interviews nadien getranscribeerd en gecodeerd worden. Uitspraken en conclusies zijn gebaseerd op deze transcripten, waardoor de betrouwbaarheid wordt vergroot. De transcripten zijn te vinden in bijlage XVI.

De transcripten zijn gecodeerd door middel van het programma MaxQDA. Deze software wordt door veel onderzoekers gebruikt om interviews te coderen. Door speciale software te gebruiken wordt bijgedragen aan de betrouwbaarheid.

Tijdens het interview was sprake van objectieve vraagstelling, waardoor geen vooroordeel of suggestie wordt gewekt. Dit voorkomt dat de geïnterviewde persoon wordt beïnvloed en een ander antwoord geeft dan hij normaal gesproken zou doen. Door een neutrale vraagstelling is de betrouwbaarheid vergroot.

6.3.2. Validiteit

Validiteit is, naast betrouwbaarheid, ook een belangrijke indicator voor de kwaliteit van onderzoek. Het kan betrekking hebben op de medewerking van onderzoekspopulatie, de link tussen onderzoeksmethoden en de verkregen informatie en het kan betrekking hebben op objectieve vraagstelling (Boeije, 2012).

Zoals in hoofdstuk 3.6.1. aangegeven is er gebruik gemaakt van een semigestructureerde interviewopzet. Deze vorm garandeert dat elke geïnterviewde dezelfde vragen beantwoord, waardoor antwoorden met elkaar vergeleken kunnen worden. Tegelijkertijd biedt het ruimte om incidenteel dieper op interviewvragen in te gaan, waardoor extra informatie wordt verkregen.

De interviewgide bevat vragen die direct voortvloeien uit de wensen van de opdrachtgever (Dhr. Serlier van Droomparken Beekbergen). Op deze manier is de juiste informatie verzameld om antwoord te geven op de managementvraag.

Tijdens de interviews is gekozen voor persoonlijk contact op de locatie zelf. De geïnterviewde personen blijken de genomen moeite en interesse zodanig te waarderen dat dit heeft geleid tot het beschikbaar stellen van meer tijd en daarmee meer informatie.

Het theoretisch kader is geschreven om kernbegrippen en definities binnen het onderzoek te verklaren. Deze kernbegrippen en definities gelden als aanzet tot desk research en veldonderzoek. Het geeft inzicht in wie de doelgroep is, waar ze hun vrije tijd aan besteden, welke vakanties ze boeken en welke aanpassingen nodig zijn. De ontstane triangulatie verhoogt de validiteit van het onderzoek.

Begripsvaliditeit

Bij begripsvaliditeit wordt gekeken naar de onderbouwing van kernbegrippen met literatuur (Brotherton, 2008). Begrippen die veel invloed hebben op het onderzoek zijn in het theoretisch kader uitgelegd. Deze begrippen zijn voortgekomen uit eerste gesprekken met opdrachtgever; dhr. Serlier. Met gebruik van wetenschappelijke literatuur zijn de begrippen uiteengezet. De validiteit van het onderzoek is vergroot doordat er vanuit meerdere invalshoeken naar de begrippen is gekeken. De triangulatie is hiermee dus verhoogd.

Interne validiteit

Er is vanuit verschillende invalshoeken gekeken naar begrippen en concepten. In het veldonderzoek staan aspecten die ook in het theoretisch kader en desk research zijn beschreven. Bij alle geïnterviewde personen zijn dezelfde vragen gesteld. Hierdoor is onderzocht of zij gemeenschappelijke gedachten (triangulatie) hadden over de verschillende onderwerpen.

Externe validiteit

Bij de externe validiteit wordt gekeken of de uitkomsten van een onderzoek kunnen worden gegeneraliseerd (Baarda, de Goede en Teunissen, 2005). Er zijn voor dit onderzoek in totaal zeven interviews afgenomen, drie met best practices, twee met vakantiezorgaanbieders en twee met belangenorganisaties. De doelgroep is duidelijk ingekaderd en als zodanig goed herkenbaar. De belangenorganisaties vertegenwoordigen de totale doelgroep op landelijk niveau en hebben veel expertise rondom wensen en behoeften. De vakantiezorgaanbieders en best practices zijn goed op de hoogte van de praktische toepasbaarheid van accommodaties en voorzieningen. Het blijkt dat de meningen en adviezen van alle geïnterviewde personen op zeer veel punten overeenkomen. Op grond hiervan kan gesteld worden dat de uitkomsten van dit onderzoek kunnen worden gegeneraliseerd.

7. Advies

In dit rapport is onderzoek gedaan naar de wensen en behoeften van de doelgroep rolstoelafhankelijken ten aanzien van het verblijf op een vakantiepark. Dit is gedaan om antwoord te vinden op de managementvraag; 'Welke initiatieven moet Droomparken Beekbergen nemen om, tijdens het laagseizoen, volwassenen die rolstoelafhankelijk zijn aan te trekken?'

Tijdens het onderzoek is antwoord gekregen op de volgende elementen; het huidige aanbod van Droomparken, accommodaties en voorzieningen voor de doelgroep, marketinginstrumenten om de doelgroep aan te trekken en het vrijetijdsgedrag van de doelgroep.

7.1. De situatie

Het advies dat gegeven is, is gebaseerd op de ist-situatie en de soll-situatie.

De ist-situatie staat beschreven in paragraaf 4.1. 'huidig aanbod Droomparken'. Hierin zijn de huidige accommodaties en voorzieningen op Droomparken getoetst aan de richtlijnen van het 'Handboek Toegankelijkheid'. De toegankelijkheid van de verschillende typen accommodaties en vereiste aanpassingen zijn weergegeven in bijlage VII en bijlage VIII.

De soll-situatie geeft antwoord op de vraag van de opdrachtgever.

Er worden verschillende adviesopties beschreven. Deze adviesopties leiden tot een advies dat antwoord geeft op de managementvraag.

De adviesopties worden getoetst aan een aantal criteria. Deze criteria komen voort uit de vraag van de opdrachtgever.

- De accommodaties moeten aansluiten bij de wensen en behoeften van de doelgroep;
- De infrastructuur moet aansluiten bij de wensen en behoeften van de doelgroep;
- De zorgverlening ten aanzien van hulpmiddelen en verzorging moet qua inspanning van het park in verhouding staan tot de opbrengst van de te verwachten hogere bezetting in het laagseizoen;
- Het aantrekken van de doelgroep moet de bezettingsgraad in het laagseizoen verhogen;
- Ten aanzien van marketing moet de informatievoorziening die vooraf gegeven wordt een duidelijke weergave van de werkelijkheid garanderen;
- Droomparken speelt een actieve rol in de vrijetijdsbesteding van de doelgroep;
- Door het aantrekken van de doelgroep wordt het imago in positieve zin veranderd;
- De vereiste aanpassingen van de accommodaties moeten financieel haalbaar zijn voor Droomparken;

7.2. Adviesopties

In deze paragraaf zijn de verschillende adviesopties weergegeven. Een combinatie van aanbevelingen vormt samen een mogelijk nieuw aanbod voor Droomparken Beekbergen. De opdrachtgever kan één van de adviesopties implementeren waardoor volwassen rolstoelafhankelijken in het laagseizoen aan kunnen worden getrokken.

Binnen de adviesopties moet de term 'toegankelijk' in de breedste zin van het woord worden uitgelegd. Toegankelijkheid wordt niet alleen bepaald door de voorzieningen in de accommodaties zelf, maar ook door allerlei andere aspecten zoals infrastructuur, hulpmiddelen en zorg, wensen en behoeften etc. Het gaat erom dat de doelgroep zich welkom voelt.

Adviesoptie A *'Droomparken maakt één type groepsaccommodatie toegankelijk voor de doelgroep rolstoelafhankelijken.'*

Uit de interviews komt naar voren dat de vraag naar vakanties steeds individueler wordt, maar dat de doelgroep wel met grote groepen op vakantie wil blijven gaan.

In het interview met de heer Blanken wordt gesproken over het feit dat er steeds meer eenzame mensen zijn die in groepsverband op vakantie willen. Dit sluit aan bij het theoretisch kader waarin De

Wilde (2011) stelt dat groepsvakanties vaak aanleiding zijn om nieuwe vriendschappen aan te gaan. Door één type groepsaccommodatie toegankelijk te maken komt het park hiermee tegemoet aan een wens van de doelgroep.

De bezettingsgraad in het laagseizoen wordt verhoogd: Er is dus een markt voor groepsaccommodaties. Een voordeel voor het kiezen voor één type groepsaccommodatie is het feit dat mensen die in groepsverband via vakantie zorgaanbieders op vakantie gaan, dit bij voorkeur in het laagseizoen willen doen. Dit komt overeen met de managementvraag van Droomparken. Volgens Blanken van vakantiebureau.nl wordt voor het laagseizoen gekozen omdat het dan rustiger is op het park en omdat de prijs in deze periode aanzienlijk lager is. Een overzicht van de tarieven voor de groepsaccommodaties wordt weergegeven in bijlage XX.

Accommodatie en infrastructuur sluiten aan bij de wensen en behoeften van de doelgroep: Op het park zijn zeven groepsaccommodaties aanwezig verdeeld over drie types. Ze zijn allemaal goed bereikbaar via verharde paden. Een groepsaccommodatie dichtbij voorzieningen van het park, zoals restaurant en snackbar, is, uit praktische overwegingen, aantrekkelijk voor de doelgroep; zij kan namelijk minder lange afstanden afleggen. Daarnaast is het van belang dat er op korte afstand van de groepsaccommodatie voldoende parkeerplaatsen zijn. Alleen de twee 24 persoonsaccommodaties bevinden zich midden op het park direct naast meerdere algemene voorzieningen en een ruime parkeergelegenheid. Deze accommodaties zijn aan elkaar geschakeld. Het pannenkoekenhuis en de snackbar bevinden zich op korte afstand hiervan. De 20- en 12 persoonsaccommodaties bevinden zich beduidend verder van de voorzieningen.

De locaties van de groepsaccommodaties zijn te vinden in bijlage IX.

De groepsaccommodaties verschillen in grootte; 12, 20 en 24 persoons. De accommodaties zijn geen van allen aangepast volgens de richtlijnen van het 'Handboek Toegankelijkheid'. Alle geïnterviewde personen geven in het veldonderzoek aan dat een drempelvrije omgeving en ruimte voor de rolstoel om te kunnen draaien de meest essentiële aanpassingen zijn.

In bijlage VII staat schematisch weergegeven hoe toegankelijk de verschillende groepsaccommodaties op dit moment zijn. Hieruit blijkt dat de 24 persoonsaccommodaties ten aanzien van de ruimtes de minste aanpassingen vragen. In bijlage VIII komt uit het schema naar voren dat, ten aanzien van de uitvoering van de aanpassingen, die van de 24 persoonsaccommodaties het minst ingrijpend zijn.

Van belang is het aantal slaapruidtes in de groepsaccommodaties. Om verschillende redenen, zoals behoefte aan privacy, kan het zijn dat mensen een eigen slaapkamer nodig hebben wanneer ze met een groep op vakantie gaan. Dit kan het aantal beschikbare plaatsen voor deze doelgroep beperken.

De informatievoorziening vooraf is duidelijk: Eén van de wensen van de rolstoelafhankelijke is dat de informatievoorziening die vooraf gegeven wordt klopt, zodat de gast vooraf weet wat men kan verwachten, ook wanneer dit niet helemaal aansluit bij hun behoeften. Bij de keuze voor het toegankelijk maken van één type accommodatie is de keuze voor de rolstoelafhankelijke gast misschien beperkt, maar wél duidelijk, de gast weet precies wat 'in huis is'. Verplaatsbare aanpassingen zullen nooit toevallig net in een andere accommodatie staan. Daarnaast wenst men in een accommodatie te verblijven die niet zichtbaar het stempel 'aangepast' draagt. Hier moet rekening mee gehouden worden bij het aanbrengen van aanpassingen.

Hulpmiddelen en verzorging kosten het park weinig inspanning: Het belang van een goede informatie is ook van toepassing op de zorgbehoefte. De groepsaccommodaties worden vooral gebruikt door zorginstanties zoals de Zonnebloem aldus Troost van Mee Nederland. Het voordeel hiervan is dat deze instanties vaak zelfvoorzienend zijn in gespecialiseerde begeleiding en mobiele hulpmiddelen. Hierdoor is het voldoende dat het park goede afspraken maakt met zorginstanties in de omgeving en gericht hiernaar kan doorverwijzen. Dit kost het park dus relatief weinig inspanning.

Droomparken speelt een actieve rol in de vrijetijdsbesteding: Ten aanzien van het vrijetijdsgedrag zullen vooral zorginstanties interesse tonen. De doelgroep zal voornamelijk bestaan uit groepen mensen die een stuk afhankelijker zijn, aldus Brouwers. Vaak is bij deze reizen van tevoren bepaald welke activiteiten op het programma staan. Droomparken kan binnen deze optie een actieve, ondersteunende rol vervullen door de geplande activiteiten van tevoren goed te communiceren met de instantie. Zij kan daarbij voorbereidend werk verrichten, letterlijk ondersteuning bieden door de inzet van personeel of vrijwilligers tijdens de uitvoer van de activiteiten en in de omgang met de gasten laten zien dat de rolstoelgebruiker als volwaardig wordt beschouwd.

Het imago verandert in positieve zin: Volgens Brouwers van de Zonnebloem en Nieuwenhuis van Eureka heeft het aantrekken van de doelgroep alleen maar een positief effect op het imago van Droomparken. Het imago 'zorgvakantiepark' moet wel voorkomen worden.

Wanneer Droomparken besluit één type groepsaccommodatie toegankelijk te maken en aan te bieden profiteert zij van het positieve effect zonder risico te lopen op het stempel 'zorgvakantiepark' en blijft het park voor alle gasten aantrekkelijk.

De aanpassingen zijn financieel haalbaar: Binnen deze op zich staande adviesoptie bestaat nog een andere adviesoptie, namelijk de vraag 'wanneer voor één type groepsaccommodatie gekozen wordt, welke van de drie types is dan het meest geschikt om aangepast te worden voor de doelgroep'. Het blijkt dat de 24-persoonsaccommodaties dichtbij de voorzieningen en invalideparkeerplaatsen staan. De 12 en 20 persoonsaccommodaties staan beduidend verder weg. Verder blijkt dat de 24 persoonsaccommodaties de minste aanpassingen ten aanzien van ruimtes vragen. Zij vereisen ook de minst ingrijpende aanpassingen. Uit financieel oogpunt is dit een belangrijk gegeven. Bijkomend voordeel is dat deze de meeste gasten kan ontvangen. Er vanuit gaande dat rolstoelafhankelijken in de regel begeleiders bij zich hebben tijdens groepsvakanties, is het prettig om ook grote groepen te kunnen ontvangen.

Ten aanzien van de hulpmiddelen wordt het aanbevolen om de groepsaccommodatie te voorzien van afneembare of verrijdbare materialen. Dit geven de heer Blanken van hetvakantiebureau.nl en Troost van Mee Nederland aan. Het geeft het park de ruimte om de accommodatie ook aan andere doelgroepen te verhuren. De kosten voor de aanschaf van deze hulpmiddelen blijven relatief laag wanneer gekozen wordt voor het aanpassen van één type groepsaccommodatie.

Voor de adviesoptie 'Droomparken maakt één type groepsaccommodaties toegankelijk voor de doelgroep rolstoelafhankelijken' genieten de twee 24 persoonsaccommodaties dan ook de voorkeur.

Adviesoptie B 'Droomparken maakt alle groepsaccommodaties toegankelijk voor de doelgroep rolstoelafhankelijken.'

De bezettingsgraad in het laagseizoen wordt verhoogd: Zoals beschreven in adviesoptie A blijken groepsvakanties nog steeds in voldoende mate geboekt te worden voor de doelgroep rolstoelafhankelijken. Er is dus een markt voor. Groepen blijken bij voorkeur in het laagseizoen te boeken. Meerder groepsaccommodaties zijn echter te klein voor een groep of kunnen door beperkte ruimte niet door een groep bezet worden. Hierdoor zal de te verwachten hogere bezetting tijdens het laagseizoen niet gehaald worden.

De accommodatie sluit aan bij de wensen en behoeften van de doelgroep: Op het park staan in totaal zeven groepsaccommodaties. Deze accommodaties zijn in het bezit van Droomparken. Ze staan los van elkaar en bevinden zich grotendeels verspreid over het park. Een overzicht hiervan is te vinden in bijlage IX. Een voordeel van deze verspreide ligging is, volgens Brouwers van de Zonnebloem en Troost van MEE Nederland, dat de doelgroep 'de rolstoelafhankelijke' niet zo in het oog springt waardoor het negatieve imago van 'zorgpark' wordt voorkomen.

Er zijn drie accommodaties voor 12 personen, twee voor 20 personen en twee voor 24 personen. De indeling van deze accommodaties staan in bijlage IX.

Alle accommodaties zijn getoetst aan de richtlijnen van het 'Handboek Toegankelijkheid'. Hieruit blijkt dat zowel de 12 als de 20 persoonsaccommodaties ten aanzien van één van de twee belangrijkste toetsingscriteria, 'de ruimte', in meerdere slaapkamers, toiletten en badkamers niet rolstoeltoegankelijk zijn voor de doelgroep.

Bij de 24 persoonsaccommodaties voldoen de slaapkamers wel, maar zijn de toiletten en één badkamer niet rolstoeltoegankelijk. Bij alle accommodaties geldt dat er sprake is van een bovenverdieping, waardoor een voorziening getroffen moet worden om deze voor de doelgroep bereikbaar te maken.

De infrastructuur sluit aan bij de wensen en behoeften van de doelgroep: Bij de 12 persoonsaccommodaties zijn 2 eigen parkeergelegenheden aanwezig. De 20- en de 24 persoonsaccommodaties hebben geen eigen parkeergelegenheid. De gasten van deze accommodaties kunnen gebruik maken van een direct aanliggend verhard terrein dat dient als parkeergelegenheid. Hier kunnen plekken voor invalidenparkeerplaatsen gecreëerd worden. Eén van de 20 persoonsaccommodaties ligt verder dan 500 meter van deze parkeervoorziening.

Zoals in adviesoptie A is aangegeven liggen de 12 en 20 persoonsaccommodaties op afstand van de algemene voorzieningen. De 24 persoonsaccommodatie ligt direct naast meerdere voorzieningen.

Het park heeft verharde wegen die, vanuit vrijwel de meeste groepsaccommodaties, vrij gemakkelijk te bereiken en te gebruiken zijn.

Hulpmiddelen en verzorging kosten het park weinig inspanning: Wanneer 7 accommodaties aangepast worden op de doelgroep is het aanbod groot, kan meer maatwerk geleverd worden en kunnen verplaatsbare hulpmiddelen, uit geld-besparende overwegingen, gedeeld worden. Dit vraagt ten aanzien van de logistiek, kennis van materialen en mankracht wel extra inspanning van het park. De aanschaf en/of huur van hulpmiddelen brengt bij deze optie ook veel kosten met zich mee. Huren lijkt in dit verband de beste optie. Het park is dan echter wel afhankelijk van het aanbod van de verhuurorganisatie in de buurt.

Grote groepsaccommodaties zullen vooral geboekt worden door zorginstanties die meestal zelf zorgmedewerkers en persoonsgebonden hulpmiddelen meenemen. Men zal waarschijnlijk minder snel de kleinere accommodaties boeken omdat deze te verspreid over het park liggen en dit onpraktisch is bij de behoefte aan gezamenlijke momenten. Dit betekent dat de kleinere groepsaccommodaties meer in privésfeer geboekt zullen worden. Dit zal, in het regelen van zorg, meer kennis en inspanning van het park vragen ten aanzien van het verwijzen naar zorginstanties en het onderhouden van bijvoorbeeld een samenwerkingsverband met een thuiszorgorganisatie in de buurt. Op de lange termijn kan dit wel een voordeel zijn. Zoals in het theoretisch kader aangegeven, zal de groei van de groep chronisch zieken als gevolg van de vergrijzing toenemen. Het park is dan beter voorbereid op de komst van deze groep.

Als de groepsaccommodaties geschikt worden gemaakt voor de doelgroep rolstoelafhankelijken, dan kunnen ook andere groepen, zoals families met daarbij behorende oudere mensen, profiteren van de aanpassingen op alle groepsaccommodaties. Op deze manier kan een bredere doelgroep aangesproken worden.

De informatievoorziening vooraf is duidelijk: De best practices geven unaniem aan dat de doelgroep goede informatie vooraf belangrijk vindt. Ook hierin wordt extra inspanning van het park verwacht; men moet precies op de hoogte zijn van de aanwezige hulpmiddelen en hun functie, wat is waar op welk moment, en welke beloftes kunnen op grond hiervan bij een boeking aan de doelgroep worden gedaan. Men loopt hierdoor sneller het risico op foutieve informatieverstrekking.

Droomparken speelt een actieve rol in de vrijetijdsbesteding: Ten aanzien van vrijetijdsgedrag geldt hetzelfde als bij optie A; het gaat bij optie B immers mede om de grote groepsaccommodaties. De kleinere groepsaccommodaties zullen, naar verwachting, vooral door families geboekt worden. Ook zij kunnen meeprofiteren van het voorbereidend werk dat door het park gedaan wordt ten aanzien van het informeren over, en ondersteunen van, de activiteiten.

Het imago verandert in positieve zin: Wanneer 7 groepsaccommodaties worden aangepast aan de doelgroep is de kans op het effect van een negatief imago groter. Vanuit het veldonderzoek wordt unaniem gesteld dat het imago zorgvakantiepark moet worden voorkomen.

De aanpassingen zijn financieel haalbaar: De rolstoeltoegankelijkheid van de accommodaties wordt weergegeven in bijlage VII. De hieruit voortvloeiende aanpassingen staan in bijlage VIII. Hieruit blijkt dat zowel de 12- als de 20 persoonsaccommodaties ingrijpende aanpassingen vragen. Bij de 24 persoonsaccommodatie is dit minder aan de orde. Vanuit commercieel oogpunt is het van belang om dit mee te nemen in de overweging om de accommodaties aan de doelgroep aan te passen. Voor een beeld van de geschatte kosten wordt verwezen naar tabel 7.3. waarin in schema van twee 20-persoonsaccommodaties de globale aanpassingskosten zijn weergegeven.

Tot slot blijkt uit onderzoek dat, naast de behoefte aan groepsaccommodaties, de vraag naar individuele vakanties steeds groter wordt. Het is de vraag of insteken op alle groepsaccommodaties met het oog op de toekomst verstandig is.

Adviesoptie C *‘Droomparken maakt gezinsaccommodaties toegankelijk voor de doelgroep rolstoelafhankelijken.’*

Droomparken Beekbergen geeft, onder het kopje ‘aanleiding van het onderzoek’, aan dat zij zich vooral wil richten op de verhuur van groepsaccommodaties. Tegelijkertijd wil zij, in het kader van verantwoord ondernemen, voor iedereen toegankelijk zijn en inspelen op de toekomstige vergrijzing. Het park heeft, naast de groepsaccommodaties, 600 gezinsbungalows waarvan er 225 door Droomparken worden verhuurd. Al deze gezinsaccommodaties zijn in particulier bezit. Vanwege de grote hoeveelheid loont het de moeite om de gezinsaccommodaties, als derde adviesoptie, mee te nemen. Een extra motivatie voor deze keuze is het feit dat, zoals in de inleiding van dit onderzoek is aangegeven, de gezinsaccommodaties voornamelijk in het bezit zijn van mensen van 60 jaar en ouder.

Er mag verwacht worden dat deze groep zich, op grond van leeftijd, eerder zal herkennen in het belang van een accommodatie zonder drempels en met voldoende bewegingsruimte en dat zij eerder bereid zal zijn om hun accommodatie hierop aan te passen.

De accommodatie sluit aan bij de wensen en behoeften van de doelgroep: De gezinsaccommodaties bestaan uit 4, 6 en 8 persoonsbungalows. Alle leefruimtes bevinden zich op de begane grond. Geen enkele accommodatie voldoet in zijn huidige vorm aan de richtlijnen Handboek Toegankelijkheid. De toegankelijkheid van deze accommodaties wordt weergegeven in bijlage VII. In bijlage VIII worden de aanpassingen die dit van de bungalow vraagt verdeeld in 'eenvoudig' en 'ingrijpend'.

De infrastructuur sluit aan bij de wensen en behoeften van de doelgroep: Alle gezinsaccommodaties hebben een eigen parkeergelegenheid. De afstand tot de voorzieningen kan, vanwege de veelheid aan en spreiding van gezinsaccommodaties, niet bepaald worden. Het is wel een argument dat meespeelt in de overweging van de particuliere eigenaar. De gezinsaccommodaties liggen verspreid over het hele park.

Hulpmiddelen en verzorging kosten het park weinig inspanning: Zoals in adviesoptie A is aangegeven zullen de kleine accommodaties, uit praktisch oogpunt, niet snel door zorginstanties worden geboekt maar vooral in privésfeer, zoals gezinsverband.

Wanneer gekozen wordt voor optie C dan betekent dit dat Droomparken een coördinerende taak heeft ten aanzien van het regelen van hulpmiddelen en zorgverlening. De feitelijke eigenaar wordt niet benaderd maar het park. Dit vraagt in logistiek opzicht veel inzet en tijd, terwijl zij maar voor een deel profiteert van de eventuele hogere opbrengst.

De bezettingsgraad in het laagseizoen wordt verhoogd: De vakantieperiode voor gezinnen is vooral het hoogseizoen. Dit is voor gezinnen met een rolstoelafhankelijke niet anders. Men moet zich in dit kader dan ook afvragen of insteken op het aanpassen van de gezinsaccommodaties wel voldoende effect heeft ten aanzien van de wens van Droomparken om de bezettingsgraad in het laagseizoen te vergroten.

De informatievoorziening vooraf is duidelijk: Droomparken is verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste informatie, voorafgaand aan de boeking. Hoe meer gezinsaccommodaties rolstoeltoegankelijk zijn, hoe ingewikkelder de coördinatie hiervan. Men loopt hierdoor, als starter binnen deze markt, snel het risico het overzicht te verliezen over de vraag welke hulpmiddelen in welke accommodaties zijn, welke hulpmiddelen wanneer voorhanden zijn enzovoort. De kans op teleurstelling is groter en de negatieve ervaring van de rolstoelafhankelijke gast kan dan afstralen op het imago van het park.

Droomparken speelt een actieve rol in de vrijetijdsbesteding: Het vrijetijdsgedrag van deze doelgroep is, zo wordt vanuit veldonderzoek gesteld, niet anders dan van elke willekeurige andere gast. Men moet zich vooral welkom voelen en leidt dit af aan de manier waarop voorzieningen 'als vanzelfsprekend' ook door hén in gebruik kunnen worden genomen. Gezinnen stellen geen speciale eisen ten aanzien van activiteiten. Het park speelt hierbinnen geen actieve rol.

Het imago verandert in positieve zin: De spreiding over het park komt tegemoet aan de wens van de doelgroep om geen aparte groep te zijn maar te integreren in de samenleving. Het voorkomt tegelijkertijd het imago 'zorgpark', aldus Blanken van hetvakantiebureau.nl.

De aanpassingen zijn financieel haalbaar: 6 persoonsbungalows vragen de meest ingrijpende aanpassingen omdat geen enkele slaapkamer voldoet aan de richtlijnen. De 4 en 8 persoonsbungalows hebben één of meerdere slaapkamers die voldoende ruimte bieden aan de rolstoelafhankelijke. De aanpassingen voor dit type zullen eenvoudiger te realiseren zijn maar zeker ook de nodige kosten met zich meebrengen.

Droomparken is geen eigenaar van deze accommodaties. Zij kan niet beslissen of deze accommodaties aangepast worden en is volledig afhankelijk van de mening van elke afzonderlijke eigenaar. Dit vraagt veel overleg met de 'Vereniging Van Eigenaren'. Zij moeten goed geïnformeerd worden en zullen de in dit verslag gehanteerde criteria opnieuw bekijken en toetsen aan hun persoonlijke situatie. Dit zal tijd in beslag nemen en vertragend werken op het doel om de bezetting in het laagseizoen te vergroten. De gegevens verkregen uit dit onderzoek kunnen hierbij overigens als goede informatiebron fungeren.

7.3. Multicriteria analyse

Voor het beoordelen van de verschillende adviesopties op basis van haalbaarheid voor Droomparken Beekbergen is een multicriteria analyse gemaakt. De beoordelingen met daaraan het gekoppelde cijfer zijn te vinden in tabel 7.1. De adviesopties met de beoordeelde criteria staan in tabel 7.2. De wegingsfactoren op haalbaarheid hebben een verschillende weging. De redenen hiervoor zijn uitgewerkt in bijlage XIX. De punten worden vermenigvuldigd met het gekoppelde cijfer van de beoordeling. Alle punten samen bepalen welke adviesoptie het meest geschikt is. De criteria zijn overgenomen uit paragraaf 7.1.

Tabel 7.1. Multicriteria analyse

+/-	Beoordeling	Gekoppeld cijfer
++	Voldoet helemaal	5
+	Voldoet gedeeltelijk	4
+/-	Neutraal	3
-	Voldoet bijna niet	2
--	Voldoet helemaal niet	1

Tabel 7.2. Adviesopties en criteria

Criteria	Optie A	Optie B	Optie C
De accommodatie sluit aan bij de wensen en behoeften van de doelgroep (0,18)	++	+	+/-
De infrastructuur sluit aan bij de wensen en behoeften van de doelgroep (0,10)	++	+	+
Hulpmiddelen en verzorging kosten het park weinig inspanning (0,10)	+	+/-	-
De bezettingsgraad in het laagseizoen wordt verhoogd (0,15)	+	+/-	-
De informatievoorziening vooraf is duidelijk (0,12)	++	+	+/-
Droomparken speelt een actieve rol in de vrijetijdsbesteding (0,10)	++	++	--
Het imago verandert in positieve zin (0,10)	+	+/-	+
De aanpassingen zijn financieel haalbaar (0,15)	+	-	++
Totaal criteria	4,5	3,45	2,87

7.4. Wegingsfactoren

Het adviesdoel van dit onderzoek is 'duidelijkheid verschaffen over de vraag of het aantrekken van de doelgroep 'rolstoelafhankelijke volwassenen' tijdens het laagseizoen een hogere bezettingsgraad van het park kan bewerkstelligen'.

De wegingsfactoren die het uiteindelijk advies bepalen wijzen uit dat optie A hieraan voldoet. De factoren zijn uitgewerkt aan de hand van de toetsingscriteria. Deze zijn te vinden in bijlage XVII.

7.5. Haalbaarheid

De accommodatie sluit aan bij de wensen en behoeften van de doelgroep: Beide 24 persoonsaccommodaties zijn qua opzet ruim en breed genoeg om de doelgroep te ontvangen. 5 slaapkamers bevinden zich op de 1^e verdieping en 2 op de begane grond. Om deze bereikbaar te maken is een traplift een goede optie.

Omdat de rolstoelafhankelijke meer ruimte nodig heeft wordt het aantal bedden dat geplaatst kan worden beperkt. Gezien de indeling van de kamers en de bedden kunnen er bij deze doelgroep geen 24 personen in de accommodatie verblijven. Dit zullen er maximaal 20 zijn want op één slaapkamer staan nu nog 2 stapelbedden. Uitgaande van het feit dat een rolstoelafhankelijke één begeleider heeft zouden er maximaal 10 hoog-laagbedden per accommodatie geplaatst kunnen worden. Wanneer een rolstoelafhankelijke vanwege privacy redenen een eigen slaapruiimte nodig heeft verkleint dat het aantal beschikbare plaatsen.

De badkamers zijn qua ruimte toegankelijk voor de doelgroep. Er kunnen afneembare beugels en douchestoelen geïnstalleerd worden. Eén accommodatie heeft 4 douches en 3 toiletten. Eén douche heeft een douchebak. Deze kan verwijderd worden.

Bij de voordeur en de tuindeur kan een drempel worden verwijderd of er kan een hellingvlak gecreëerd worden.

De infrastructuur sluit aan bij de wensen en behoeften van de doelgroep: De infrastructuur voldoet aan de eisen van de rolstoelafhankelijke. Er hoeven geen specifieke aanpassingen te worden gedaan. Er is voldoende parkeergelegenheid bij de accommodaties. Er kunnen een aantal invalideparkeerplaatsen gerealiseerd worden.

Hulpmiddelen en verzorging kosten het park weinig inspanning: De inspanning die geleverd moet worden door het park om te kunnen voldoen aan de vraag naar zorg en hulpmiddelen is beperkt. De groepen die gebruik zullen maken van de groepsaccommodaties zijn vooral de zorginstellingen die vaak zelf alle zorg en middelen regelen. Droomparken hoeft in dit geval alleen de hulpmiddelen te regelen voor de accommodaties van de doelgroep. Daarnaast kan in het zwembad een tillift geplaatst worden om de rolstoelafhankelijke in- en uit het water te tillen.

De bezettingsgraad in het laagseizoen wordt verhoogd De doelgroep geeft aan in het laagseizoen op vakantie te willen. Zorginstellingen zoeken vanwege de rust en de lage prijs vooral geschikte accommodaties in het laagseizoen.

Huidige bezettingsgraad van de groepsaccommodatie in deze periode is 52 procent.

De verwachting is een bezettingsgraad van 75 procent. Dat is dit een stijging van 23 procent.

De informatievoorziening vooraf is duidelijk: De groepsaccommodaties worden vooral gehuurd door de zorginstanties. Zij kunnen eenvoudig worden voorzien van alle informatie door middel van brochures en een vermelding op de website.

Droomparken speelt een actieve rol in de vrijetijdsbesteding: Droomparken hoeft zelf geen vrijetijdsactiviteiten te organiseren. Ze heeft een ondersteunende rol in het aandragen van ideeën, het aanleveren van mogelijkheden en zorgen voor bijvoorbeeld vrijwilligers tijdens de uitvoering van groepsactiviteiten.

Het imago verandert in positieve zin: Als een park toegankelijk is voor iedereen zal het een positief effect hebben op het imago. De doelgroep rolstoelafhankelijken blijft relatief klein waardoor het idee van 'zorgpark' niet zal ontstaan.

De aanpassingen zijn financieel haalbaar:

Tabel 7.3. Financiële haalbaarheid (Gesprek dhr. Van der Vinne; Vegro.nl)

Type aanpassing	Aantal	Totaalprijs
Hoog-laag bedden	20 x 2.200,-	44000,-
Traplift	2 x 7.000,-	14000,-
Verwijderen douchebak	1 x 1.500,-	1500,-
Afneembare beugels	14 x 500,-	7000,-
Verwijderen 2 drempel	1 x 600,-	1200,-
Tillift zwembad	1 x 7.500,-	7500,-
Onvoorzien (bijv. tegelwerk)		1500,-
Totaal		90.200,-

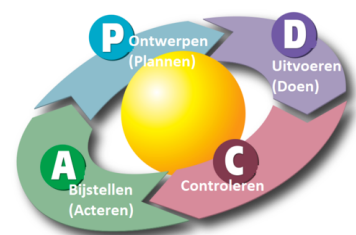
De extra inkomsten (per jaar) zijn dan in de maanden mei, juni en september (13 weken)

13 weken x € 2.379 (bijlage XX) x 2 (2 accommodaties) x 0,23 (percentage) = € 14.231,-.

Wanneer de te verwachten bezettingsgraad gehaald wordt, kan de investeringen in ruim 6 jaar worden terugverdiend (90.200 : 14.231).

7.6. Implementatieplan

In deze paragraaf wordt een voorzet gegeven over de vraag hoe de opdrachtgever de gekozen adviesoptie kan implementeren in de organisatie. Dit wordt gedaan door middel van een Plan, Do, Check, Act-cyclus. Binnen de PDCA-cyclus wordt rekening gehouden met de organisatiestructuur van Droomparken.



PLAN

De eerste fase gaat over de plan- en ontwerpfase. In deze fase worden de doelen gesteld, verantwoording geregeld en afspraken gemaakt met partners.

Het huidige vakantieseizoen is nu in volle gang. Geen goed moment om veranderingen en aanpassingen door te voeren. Dat brengt veel onrust en overlast mee op het park voor de vakantieganger.

Om adviesoptie A te kunnen implementeren moet op de eerste plaats een tijdspad gemaakt worden waarin wordt aangegeven wát op wélk moment gerealiseerd zou kunnen worden. In eerste instantie is het van belang om contact op te nemen met Ongehinderd, een onderneming die zich inzet voor de toegankelijkheid van mensen met een beperking in Nederland. Zij kunnen adviseren in de bouwkundige aanpassingen die gerealiseerd zouden moeten worden. Tevens hebben zij een eigen toegankelijkheidskeurmerk ontwikkeld om accommodaties en voorzieningen geschikt te maken voor de doelgroep (Ongehinderd, 2016). Op grond daarvan kunnen offertes aangevraagd worden bij diverse bouwondernemingen. Verder is het raadzaam om alle ideeën en plannen tijdig kenbaar te maken bij het personeel van Droomparken en de Vereniging Van Eigenaren. Op deze manier kunnen zij ook meedenken in het proces en wellicht zinvolle informatie aanleveren waardoor er meer draagkracht gerealiseerd kan worden. Voor wat betreft de infrastructuur wordt een plan gemaakt om voldoende invalideparkeerplaatsen te creëren bij de groepsaccommodaties.

Ten aanzien van de zorg en hulpmiddelen is overleg nodig met diverse andere instanties in de nabije omgeving. Verstandig is om te kijken met welke zorginstanties samenwerking gezocht kan worden zodat alle belangrijke hulpmiddelen geleverd of gehuurd kunnen worden. Het bespreken van mogelijkheden ten aanzien van zorg- en verpleging op het park kan hierbij ook als agendapunt worden meegenomen. Tijdens dit overleg kan beoordeeld worden of het aangaan van een partnership met zorginstellingen haalbaar is. Verder kunnen er gesprekken gepland worden met vakantieaanbieders als vakantiebureau.nl en belangenorganisaties als De Zonnebloem. Dit om aan te geven dat Droomparken de groepsaccommodaties geschikt gaat maken voor de doelgroep rolstoelafhankelijken. Alle wensen en ideeën vanuit deze organisaties kunnen dan in de plannen meegenomen worden. Vervolgens kunnen met hen afspraken gepland worden hoe de informatie verstrekt kan gaan worden aan de doelgroep. Tegelijkertijd worden belangenorganisaties gevraagd deel te nemen aan informatieavonden voor het personeel zodat zij goed op de hoogte is van de wensen en verwachtingen van de toekomstige doelgroep. Vervolgens kan een marketingstrategie bepaald worden. Ten slotte kan, op basis van alle verzamelde gegevens, het implementatieplan worden opgesteld.

DO

In deze fase wordt de planning zoals hierboven beschreven uitgevoerd. Het tijdspad is leidend in de uitvoeringsfase. Gesprekken met belangenorganisaties, vakantieaanbieders en zorginstellingen vinden plaats nadat met Ongehinderd uitvoerig is besproken waaraan de twee groepsaccommodaties van Droomparken moeten voldoen. Ook hierin moeten alle ideeën worden meegenomen die komen vanuit de Vereniging Van Huiseigenaren en het personeel op het park. Op grond van alle ingewonnen informatie kunnen offertes worden aangevraagd bij de bouwondernemingen. In de gesprekken met alle zorgorganisaties kunnen concrete afspraken gemaakt worden over de hulpmiddelen die nodig zijn en de zorg die eventueel verleend zou kunnen worden. Daarna kan een financieel overzicht gemaakt worden om inzicht te krijgen in de kosten. Zodra alle plannen concreet zijn en de realisering plaats kan gaan vinden direct na het vakantieseizoen in oktober kan de marketingstrategie ook van start gaan. De Vereniging Van Eigenaren kan over de uitvoering van de plannen op de hoogte worden gesteld. Vervolgens is informatievoorziening naar alle betrokken instanties van belang zodat er bekendheid is bij de doelgroep waardoor vakanties in het laagseizoen geboekt kunnen gaan worden. De aanpassingen kunnen nu gerealiseerd worden zodat ze voor aanvang van het seizoen gebruiksklaar zijn. Het personeel wordt uitgenodigd voor informatieavonden over de doelgroep. Het personeel wint, mede op grond van de verkregen informatie, in de omgeving informatie in over uitstapjes en activiteiten. Zij polst binnen eigen personeelsbestand en/of via wijkbladen in de buurt de bereidheid om als vrijwilliger activiteiten te begeleiden.

CHECK

In deze fase kan worden bekeken in hoeverre de beoogde doelen gerealiseerd zijn. Op dit moment is het nog niet mogelijk om dat te bepalen. De plannen en activiteiten zijn namelijk nog niet uitgevoerd. Nadat de plannen zijn uitgevoerd kan er gekeken worden of de doelen zijn behaald. Belangrijk hierin is de mening van de doelgroep. Door middel van een klanttevredenheidsonderzoek kan worden vastgesteld of het verblijf van de doelgroep op het park heeft voldaan aan de gestelde verwachtingen. Dat kan door middel van enquêtevragen aan de rolstoelafhankelijke en de begeleiding van de

doelgroep. Ook het inwinnen van informatie bij het personeel van Droomparken ten aanzien van hun ervaringen om deze doelgroep te bedienen op het park is belangrijk. Zij staan dicht bij de klant en hebben kunnen constateren hoe de klant heeft gereageerd in diverse situaties op het park. Het bevragen van vakantiezorgaanbieders kan extra informatie geven over de tevredenheid van de rolstoelafhankelijke. Verder wordt er gekeken of de toename van de bezettingsgraad gerealiseerd is. Is deze daadwerkelijk toegenomen zoals vooraf verwacht werd? Zit er een stijgende lijn in de aanvragen van de accommodaties? Zijn alle betrokken instanties voldoende geïnformeerd en is het aanbod zoals vermeld in de brochures en op de website wel in orde?

Afhankelijk van het feit of het doel behaald is en kijkend naar het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek kan worden bepaald in hoeverre Droomparken haar doel heeft bereikt. Wellicht blijft onderzoek nodig naar trends, ontwikkelingen en innovaties op de markt.

ACT

Op grond van de evaluatie en de uitkomsten kan het management het proces aanpassen en waar nodig eventueel verbeteren. Indien de boekingen in het laagseizoen niet voldoen aan de verwachtingen kan nader onderzoek onder de zorginstellingen en vakantiezorgaanbieders meer duidelijkheid verschaffen over de oorzaak hiervan. Wellicht zijn er te weinig aanpassingen gedaan, voldoen de accommodaties niet aan de gestelde verwachtingen. Het kan ook zijn dat er externe oorzaken zijn die de toename van de bezetting belemmeren. Bijvoorbeeld dat er in de naaste omgeving van het park te weinig mogelijkheden zijn voor een leuke dagtrip. Op grond van de analyses kan dan worden bepaald of de strategie van droomparken om de doelgroep te willen blijven aantrekken wel reëel is.

7.7. Conclusie

Droomparken Beekbergen streeft naar een hogere bezettingsgraad in het laagseizoen. Zij wil zich hierbij voornamelijk richten op de groepsaccommodaties. Het aantrekken van de doelgroep 'rolstoelafhankelijke volwassenen' kan dit bewerkstelligen.

Op grond van onderzoek en het daaropvolgend advies is geconcludeerd dat optie A hierop het beste aansluit. In deze optie wordt geadviseerd om de twee 24-persoonsaccommodaties toegankelijk te maken voor de doelgroep.

In antwoord op de management vraag 'Welke initiatieven moet Droomparken Beekbergen ondernemen om, tijdens het laagseizoen, volwassenen die rolstoelafhankelijk zijn aan te trekken' kunnen een aantal adviezen gegeven worden.

Het imago 'zorgvakantiepark' moet voorkomen worden. Dit kan door het park te presenteren als 'regulier park waar zorg een optie is'.

De aanpassingen die nodig zijn om de 24 persoonsaccommodaties toegankelijk te maken dienen gericht te zijn op de aanwezigheid van voldoende ruimte en drempelvrije overgangen.

Het is hierbij belangrijk om een zichtbaar stempel 'aangepast' te voorkomen. Dit is mogelijk wanneer hulpmiddelen en aanpassingen, waar mogelijk, verplaatsbaar zijn. Hierdoor kan voorzien worden in de individuele zorgvraag en blijft de accommodatie tegelijkertijd voor alle groepen aantrekkelijk.

Specifieke hulpmiddelen kunnen het beste gehuurd worden. Fysieke persoonlijke verzorging kan het beste ingehuurd worden. Het is, in het kader hiervan, aan te raden om contacten te onderhouden met instanties in de omgeving die hierin kunnen voorzien.

De doelgroep vindt het belangrijk dat de informatievoorziening vanuit het park voldoet aan de vooraf gestelde verwachtingen. Het advies is dan ook om zowel vooraf als tijdens het verblijf duidelijke informatie te verstrekken.

Binnen de vrijetijdsbeleving wil de rolstoelafhankelijke volwassene dezelfde keuzevrijheid ervaren als ieder ander. Voorzieningen moeten daarbij niet alleen toegankelijk zijn maar ook spontaan gebruikt kunnen worden. Hiervoor noodzakelijke aanpassingen of hulpmiddelen horen op grond hiervan te allen tijde beschikbaar te zijn.

Tegemoetkomen aan bovenstaande wensen en behoeften zorgt ervoor dat de doelgroep zich welkom voelt en terug zal komen. Het effect van een positieve ervaring zal, naar verwachting, leiden tot de beoogde hogere bezettingsgraad tijdens het laagseizoen.

Nawoord

De start van mijn thesisproject voor Droomparken begon met de nodige onduidelijkheden. Een opdracht die verworven was via het Kenniscentrum Hospitality werd goedgekeurd door de thesiscommissie maar bleek uiteindelijk niet specifiek genoeg en sloot niet aan bij de behoefte van Droomparken. Samen met de heer Serlier van Droomparken ben ik vervolgens op zoek gegaan naar een passende opdracht welke uiteindelijk resulteerde in dit thesisrapport.

De eerste aanzet tot het maken van dit rapport was het opzetten van het thesisvoorstel. Mede vanwege de beperkte hoeveelheid relevante informatie op internet vond ik het erg moeilijk om inhoud te bepalen en structuur aan te brengen. Daar waar wel informatie voorhanden was merkte ik dat ik enige moeite had met het aanbrengen van verbanden en veel moeite had met het komen tot een logisch, begrijpelijk en samenhangend verhaal. Ik had de informatie wel in mijn hoofd zitten maar kreeg het niet goed op papier.

Daarbij kon ik onvoldoende lijn aanbrengen in het stellen van prioriteiten. Ik zocht allerlei informatie op maar had moeite om het te ordenen, het bleef een beetje als 'los zand aan elkaar hangen'. Dit demotiveerde mij enorm en maakte mij erg onzeker over de vraag of ik deze opdracht wel aankon. In plaats van hulp te vragen aan mijn begeleider bleef ik maar in hetzelfde kringetje ronddraaien en was ik feitelijk druk zonder tot echt resultaat te komen.

Na uiteindelijke goedkeuring van het voorstel heb ik mij toegelegd op de interviews. Ik heb hierbij gekozen voor een persoonlijke benadering. Dit kostte veel tijd maar leverde mij ook veel op; mijn enthousiasme en goede voorbereiding zorgden voor bereidheid bij de geïnterviewde om mij van veel informatie te voorzien. In deze periode ging, door de veelheid aan informatie en praktische kennis door rondleidingen en dergelijke, het onderwerp meer voor mij leven. Ik kreeg weer zin in de opdracht en leerde tegelijkertijd veel over de doelgroep zelf en de doelgroep in relatie tot vakantie.

Het inkaderen van alle gegevens verkregen vanuit de interviews ging mij goed af. Het kostte veel tijd maar gaf mij ook veel energie. Ik had het gevoel weer grip te krijgen op de thesisopdracht. In deze periode nam ik ook met meer regelmaat contact op met de eerste examiner, de heer van Es, zodat hij het proces van het maken van dit rapport kon volgen en advies en tips kon toevoegen. Tussendoor had ik persoonlijk contact met de heer Serlier van Droomparken. Hierbij kreeg ik ontbrekende informatie en kon ik de heer Serlier in grote lijnen op de hoogte stellen van de vorderingen van dit rapport.

In mijn enthousiasme heb ik vervolgens een aantal inschattingsfouten gemaakt; ik overschatte mijzelf door te denken dat ik alles wel duidelijk, logisch en in samenhang op papier had gezet, terwijl ik weet dat dit een zwakke kant van mij is. Ik onderschatte het belang van een continue afstemming met de examiner die mij steeds op het juiste spoor had kunnen zetten. Tot slot was ik niet voldoende kritisch op mijn eigen functioneren en was ik te snel tevreden met het verkregen resultaat.

Het gevolg was een onvoldoende voor het uiteindelijke thesisrapport.

Het feit dat ik de kans kreeg om mijn thesisvoorstel binnen een maand te verbeteren, heeft uiteindelijk mijn ogen geopend. Ik heb in deze periode alles op alles gezet om binnen de termijn alsnog een voldoende te halen. Ik heb gedaan wat ik eigenlijk in een veel eerder stadium had moeten doen; hele dagen aan het rapport werken, stukje voor stukje onderdelen (her)schrijven, continu feedback vragen, onder andere bij de eerste examiner en steeds blijven zoeken naar samenhang in de verschillende onderdelen binnen het rapport.

Ik ben mijzelf kortgezegd 'tegengekomen'. Ik weet nu dat ik enthousiast kan zijn, positief overkom op branche-medewerkers, hard wil werken en goed kan ordenen en categoriseren. Ik weet ook dat het verwoorden op papier en het verbinden van gegevens tot een logisch geheel mij veel tijd en moeite kosten. Ik zal dit in de toekomst moeten compenseren door op tijd hulp in te schakelen en daarnaast moet ik extra tijd en aandacht hierin investeren.

Dit rapport vertegenwoordigt een bredere waarde voor de branche. In dit rapport wordt duidelijk gemaakt dat een trend waarneembaar is in het integreren van de rolstoelafhankelijke mens in alle facetten van de samenleving.

In het theoretisch kader wordt op grond van onderzoek beschreven dat deze trend is ingezet in de jaren '90 met het ontstaan van een nichemarkt binnen het toerisme voor mensen met een handicap. Vervolgens erkende de Verenigde Naties in 2009 de rechten van de mens met een persoonlijke handicap op alle beleidsterreinen op het gebied van recreatie en vrije tijd. Ook de overheid sluit in zijn wetgeving aan op de behoefte aan integratie van de rolstoelafhankelijke; in 2017 moeten alle openbare voorzieningen voldoen aan de eisen van het 'Handboek Toegankelijkheid'.

Deze ontwikkelingen komen mede voort uit de behoefte van de doelgroep 'rolstoelafhankelijken' om deel te nemen aan toerisme.

De bovenstaande beschrijving van de trend in combinatie met de behoefte van de doelgroep biedt perspectief voor de hele branche; er kan een nieuwe doelgroep aangesproken worden. Daar waar de doelgroep nog onbekend is binnen een park of recreatieve voorziening geldt al snel het principe 'onbekend maakt onbemind'. Kennis van de doelgroep en hun wensen en behoeften kunnen hier een nieuw licht op werpen; beperking kunnen mogelijkheden worden.

Deze doelgroep wil namelijk graag hetzelfde worden behandeld als mensen zonder fysieke beperking. De wens wordt steeds individueler. Het is daarbij niet erg dat het park niet volledig aangepast is, als de informatievoorziening hierover maar goed is.

Vanuit de kennis en ervaring van de best practices blijkt, dat de rolstoelafhankelijke behoefte heeft aan een normale omgeving met alleen strikt noodzakelijke aanpassingen. Dit brengt natuurlijk kosten met zich mee. De hoogte hiervan hangt af van de indeling van de aanwezige accommodaties.

'Ruime, drempelvrije accommodaties zijn basisvoorwaarden om de doelgroep te kunnen ontvangen, met daarbij alleen de hoogstnoodzakelijke hulpmiddelen', stelt van der Aa van Landgoed 't Borghuis in dit verband. Uit veldonderzoek blijkt dat bij deze aanpassingen zelfs een veel grotere groep bediend wordt. Volgens vakantiezorgaanbieders zijn er een boel mensen die niet permanent een rolstoel gebruiken, maar wél graag gebruik maken van de aangepaste voorzieningen, zoals mensen met obesitas die heel erg blij zijn met een goed toegankelijk toilet.

Gezien het feit dat in de huidige maatschappij obesitas steeds meer voorkomt, slaat de branche met bepaalde aanpassingen dus zelfs 'twee vliegen in één klap'.

Enige kennis hebben van zorgvoorzieningen in de omgeving is een voordeel, maar de zorg zelf kan uitbesteed worden, stellen meerdere ervaringsdeskundigen van de best practices.

Op grond van bovenstaande blijkt dat kennis hebben van de wensen en behoeften van deze doelgroep kan leiden tot nieuwe inzichten met betrekking tot het al dan niet aan trekken van deze specifieke groep. De branche kan op grond van deze inzichten bepalen of en in hoeverre zij bereid is om aanpassingen te doen ten bate van de rolstoelafhankelijke. Dit rapport voorziet in die behoefte.

Literatuurlijst

- Anderson, L., & Heyne, L. (2012). *Therapeutic Recreational Practice: A strenghts Approach*. State College PA. Edmonton: Venture Publishing.
- Baarda, B. (2009). Basisboek kwalitatief onderzoek : handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek. Groningen: Stenfert Kroese.
- Baarda, D. B., & de Goede, M. P. (2009). Basisboek Methoden en Technieken (3e ed.). Groningen, Nederland: Wolters-Noordhoff bv.
- Boeije, H. (2012). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.
- Bryon, J., Janssen, M., & Vanlangedonck, M. (2010). *Vakantieparticipatie bij maatschappelijk kwetsbare groepen: een prospectie naar de horizon van de toeristische markt*. Leuven: K.U. Leuven.
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. United Kingdom: Channel View Publications.
- Brotherton, B. (2008). *Researching Hospitality and Tourism A Student Guide*. Londen, England: SAGE Publications Ltd.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2014). *In 2019 helft van volwassenen 50-plusser*. Gevonden op 15 juni 2015 op <http://www.cbs.nl/nlNL/menu/themas/bevolking/publicaties/artikelen/archief/2014/2014-4127-wm.htm>
- De Klerk, M. (2007). *Meedoen aan beperkingen; rapportage gehandicapten 2007*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- de Klerk, M., Fernee, H., Woittiez, I., & Ras, M. (2012). *Mensen met lichamelijke of verstandelijke beperkingen*. Sociaal en Cultureel Planbureau. Utrecht: Bureau Stijl Zorg.
- Devine, M., & Wilhite, B. (2002). The meaning of disability: implications for inclusive leisure services for youth with and without disabilities. p. 35.
- De Wilde, P. (2011). *Iedereen verdient vakantie: Ontwikkelingen in de facilitering van toerisme voor mensen in armoede*. Brussel: Toerisme Vlaanderen.
- DroomParken. (2015). *DroomParken Beekbergen*. Gevonden op 12 mei 2015 op <http://www.droomparken.nl/beekbergen/>
- Groenewegen, P. (2014). *Onderzoeksprogramma 2014-2017*. Nederlands instituut voor onderzoek van gezondheidszorg, Utrecht.
- Harinck, F. (2007). *Basisprincipes Praktijkonderzoek*. Apeldoorn: Cyclus-Garant
- Haug, J. (2015). *Toegankelijk bouwen*. Utrecht.
- Koster, R., & Hoeksema, T. (2013). *Woningaanpassingen van A tot Z*. Rotterdam: Villans.
- Meulenkamp, T., van der Hoek, L., & Cardol, M. (2011). *Deelname aan de samenleving van mensen met een beperking en ouderen; Rapportage participatiemotor 2011*. Utrecht: Nivel.
- Ministerie van Volksgezondheid. (2010). *Dossier ouderenbeleid*. gevonden op 15 juni 2015 op <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ouderen-en-zorg/documenten-en-publicaties>
- Minnaert, L., & Schapmans, M. (2009). *Iedereen verdient vakantie*. Steunpunt Vakantieparticipatie, Toerisme Vlaanderen, Brussel.
- Ministry of Personnel, Public Grievances & Pensions. (2014). *Annual Report 2013-2014*. Gevonden op 10 juni 2015 op [http://persmin.gov.in/AnnualReport/AR2013_2014\(Eng\).pdf](http://persmin.gov.in/AnnualReport/AR2013_2014(Eng).pdf)
- Motmans, R. (2013). *Ergonomie op de werkplaats*. Mechelen: Wolter Kluwer Belgium NV.
- Nederhoed, P. (2011). *Helder rapporteren*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- Nivel. (2014). *Onderzoeksprogramma 2014 - 2017*. Utrecht.
- Oliver, M. (1975). *Fundamental Principles of Disability. Union of the Physically Impaired Against Segregation*.

- Ongehinderd.nl (2016). Lancering Nederlands Keurmerk Voor Toegankelijkheid. Gevonden op 31 mei 2016 op <http://ongehinderd.nl/lancering-nederlands-keurmerk-toegankelijkheid/>
- P.E., Van Dam, C., & Wiebes, P. (2005). *Aandacht voor welzijn*. Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Pagan, R. (2012). Time allocation for people in tourism with disabilities. In *Annals of Tourism Research* (Vol. 3, pp. 1514–1537). Malaga, Spain: Elsevier.
- Plaister, I., & De Klerk, M. (2015). *Zicht op Zorggebruik*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Plooi, F. (2011). *Onderzoek doen*. Hilversum: S-prepress.
- Postma, G., van Ophem, I., de Kruif, I., Grem, F., & Knitt, B. (2009). *Het economisch belang van leisure en de rol van leisure in gebiedsontwikkeling*. NVM BOG. Rotterdam: Thieme Media Groep.
- Rasmussen, J., Boocock, M., & Paul, G. (2012). Advanced musculoskeletal simulation as an ergonomic design method. Aalborg, Denmark.
- Riley, B., Rimmer, J., Wang, E., & Schiller, W. (2008). A conceptual framework for improving the accessibility of fitness and recreational facilities for people with disabilities. *Phys Activity Health*.
- RIVM. (2014). *Volksgezondheid Toekomstverkenning 2014; Een gezonder Nederland*. Gevonden op 8 september 2016 op http://www.eengezondere nederlandse.nl/Een_gezonder_Nederland/Highlights/Trends_in_de_volksgezondheid
- Saunders, M., Thornhill, A., & Lewis, P. (2004). *Methoden en technieken van onderzoek*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Schifman, R. (2015). *Delving Deeper: The Relationship between Culture, Leisure, and Wellbeing*. University of Waterloo, Waterloo.
- Smith, R. (1987). Barriers to participation. In *Leisure of disabled tourists* (Vol. 14, pp. 376–389). Sociaal en Cultureel Planbureau. (2006). *Ondersteuning gewenst*. ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Den Haag.
- Sociaal Plan Bureau. (2012). *Factsheet mensen met lichamelijke of verstandelijke beperkingen*. Gevonden op 4 juli 2015 van http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2012/Factsheet_Mensen_met_lichamelijke_of_verstandelijke_beperkingen
- Stals, K. (2012). *De cirkel rond: onderzoek naar succesvolle implementatie van interventies in de jeugdzorg*. Universiteit Utrecht, Utrecht.
- Swanborn, P. (2012). *Case Study Research, what why and how?* London: Sage Publications.
- University of California. (2012). *How to evaluate electronic resources*. Gevonden op 3 juni 2015 van http://www.lib.berkeley.edu/sciences/guides/how_to_evaluate_electronic_resources
- University of Technology Delft. (2015). *Motorische beperkingen*. Gevonden op 14 juni 2015 op <http://studenten.tudelft.nl/informatie/voorzieningen/studeren-met-een-functiebeperking/informatie-voor-docenten-en-medewerkers/motorische-beperkingen/>
- Van den Berg, L. (2016). *Kenniscentrum Sport: Sporten in een rolstoel*. Gevonden op 12 mei 2016 op <https://www.allesoversport.nl/artikel/sporten-in-een-rolstoel/>
- van Halem, N., & Groot, S. (2014). *Planmatig zorg verlenen*. Bohn Stafleu van Loghum.
- van Houten, D., & Jacobs, G. (2006). The empowerment of marginals: Strategic paradoxes. In *Disability & Society* (p. 641).
- van Loon, M., & Berkers, R. (2008). *De toekomst van toerisme, recreatie en vrije tijd: Kennisdocument voor de Strategische Dialoog Recreatie*. Gevonden op 8 mei 2016 op <http://www.kennisbanksportenbewegen.nl/?file=1972&m=1422883000&action=file.download>
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek*. Amsterdam: Boom Onderwijs.

Verschuren, P., & Doorewaard, H. (2007). *Het ontwerpen van onderzoek*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.

Vegro. (2016). *Vegro Thuiszorgwinkel*. Gevonden op 12 maart 2016 van www.vegro.nl

Vlaamse Federatie van Gehandicapten. (2010). *Wegwijs in leven met een handicap*. Brussel: Leen Pollentier.

Vrije Universiteit Amsterdam. (2011). *Sneeuwbalmethode*. Gevonden op 6 juni 2015 op http://webcursus.ubvu.vu.nl/cursus/default.asp?lettergr=groot&cursus_id=140&pagnr=10

Watkins, M., & Bond, C. (2007). Ways of experiencing leisure. *Leisure sciences* , 287.

Wilhite, B., & Shank, J. (2009). In praise of sport: promoting sport participation as a mechanism of health among persons with a disability. *Disability Health* , pp. 116-127.

Wijk, M. (2012). *Handboek voor toegankelijkheid; over de ergonomie van buitenruimten, gebouwen en woningen*. Den Haag: Sdu Uitgevers.

World Health Organization. (2012). *Disability*. Geneva: WHO.

Bijlage I AAOCC Criteria

De AAOCC criteria zorgen ervoor dat iedereen dezelfde waarde aan een bron geeft. (University of California, 2012).

AAOCC staat voor:

- Authority
- Accuracy
- Objectivity
- Currency
- Coverage

Bij *authority* wordt gekeken wie verantwoordelijk is voor de bron. Welke auteur heeft het geschreven. Hierbij is de achtergrond van de auteur belangrijk. Een deskundige die actief is op het vakgebied en feiten aanlevert is in eerste instantie betrouwbaarder dan een iemand die zonder kennis over het onderwerp uitspraken doet.

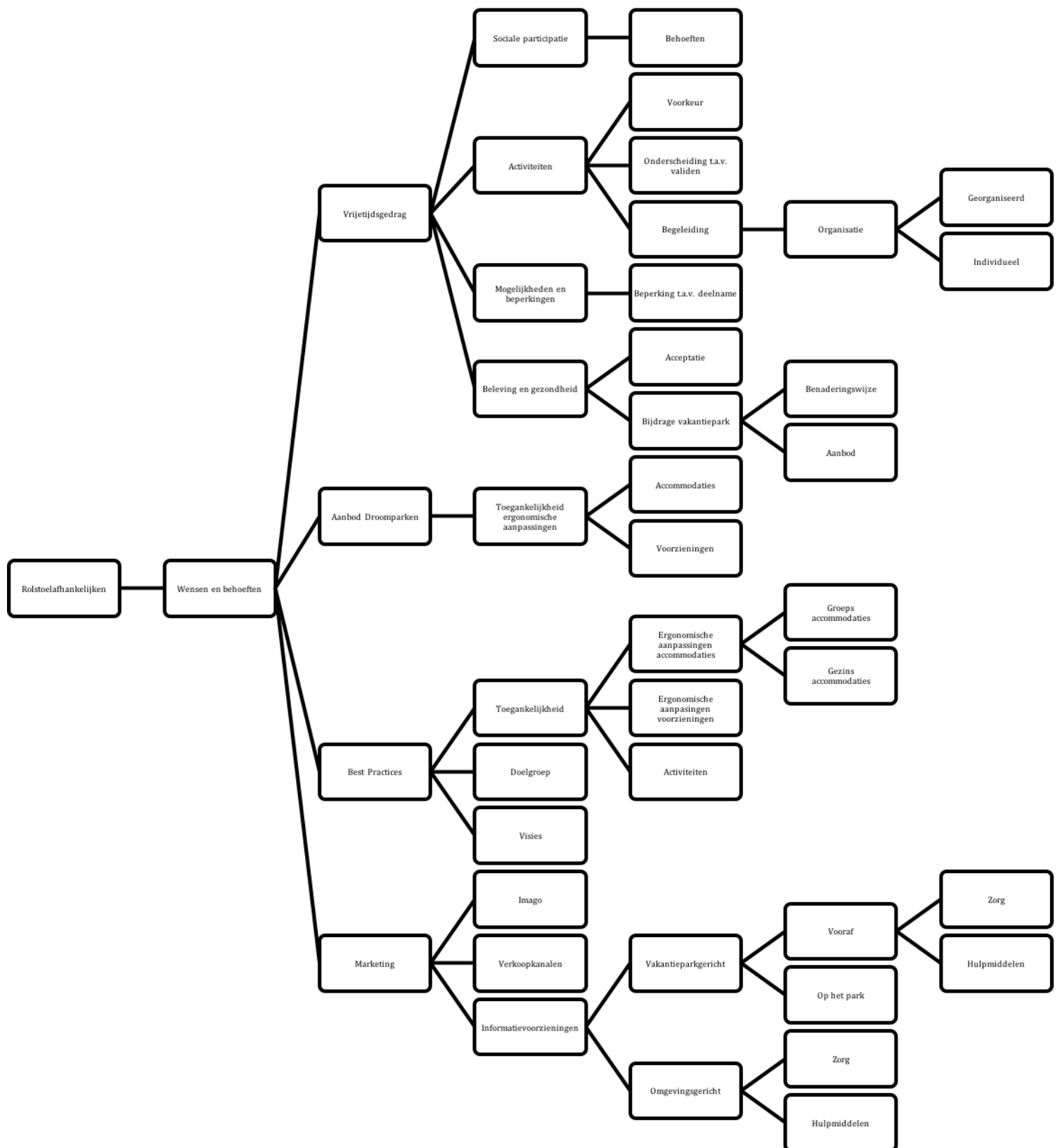
Kijkend naar de term *accuracy* gaat het om de accuratesse van het document. Het gaat hierbij om de betrouwbaarheid en of er geen fouten in het document zitten. De bronnen moeten geverifieerd kunnen worden in de literatuurlijst. Daarnaast moeten beweringen gegeven door de auteur ondersteund worden met bewijs.

Bij de term *objectivity* wordt er gekeken of het document objectief geschreven is. Hierbij wordt het doel van het document nagegaan. Het is belangrijk dat de auteur of uitgever bij het doen van bepaalde beweringen geen enkel persoonlijk voordeel heeft. Tevens moeten de beweringen berusten op feiten en niet op de mening van de auteur.

Bij de term *currency* wordt er gekeken naar wanneer een document geschreven en gepubliceerd is. Een document van 2 jaar oud bevat naar alle waarschijnlijkheid meer betrouwbare informatie dan een document van 15 jaar oud, vanwege voortschrijdend inzicht in het onderwerp. Belangrijk bij het nagaan van de currency is dat het document de meest recent gepubliceerde literatuur moet bevatten.

Coverage geeft aan of de gevonden informatie relevant is voor het onderzoek. Hierbij wordt gekeken of de informatie past bij de initiële doelgroep. Ook wordt er gekeken of de gegeven informatie compleet is (University of California, 2012).

Bijlage II Operationalisering Theoretisch Kader



Bijlage III Interviewguide

Bedanken voor het meewerken aan het interview

- Toestemming vragen om het gesprek op te nemen
- Een korte introductie over mijzelf en het onderzoek
- Tijdstuur van het interview aangeven

Deelvragen met betrekking tot het veldonderzoek:

- Wat zijn de wensen en behoeften van de doelgroep wanneer zij in Nederland op een vakantiepark willen verblijven?
- Wat zijn best practices met betrekking tot accommodatie en voorzieningen voor de doelgroep?
- Welke marketinginstrumenten worden gebruikt om de doelgroep aan te trekken?

Deelvraag	Sub vraag	Verdiepende vragen voor dit onderwerp
1. Persoonlijke informatie en bedrijfsinformatie	• Functie geïnterviewde • Werkzaamheden • Informatie over het bedrijf • Wat doet het bedrijf voor de doelgroep?	• Wat maakt dit bedrijf uniek?
2. Doelgroep	• Omschrijving van de doelgroep • rolstoelafhankelijke • Wat was de aanleiding om op de doelgroep te richten? • Is er vooronderzoek gedaan? • Wat is de vraag vanuit de doelgroep voor zorgvakanties? • Huidige doelgroep en potentiële doelgroep	• Wat zijn wensen en behoeften dit bedrijf uniek? • Waarom wel/waarom niet • Kenmerken doelgroep • Leeftijd • Samenstelling • Vakantieperiode
3. Accommodaties en voorzieningen	• Welke aanpassingen zijn gedaan om de doelgroep te bedienen? • Welke aanpassingen zijn wenselijk/noodzakelijk? • Zijn er richtlijnen voor aanpassingen? • Welke hulpmiddelen moeten aanwezig zijn op het park en welke nemen gasten zelf mee?	• Accommodatie • Voorzieningen (restaurant, activiteiten, zwembad, receptie) • Infrastructuur • Welke stappen ondernemen om dit te realiseren? • Typen die men meeneemt • Typen die aanwezig moeten zijn op het park
4. Zorg	• Welke zorg heeft de doelgroep? • Is er extra zorg geregeld? • Typen zorg • Wie regelt de zorg? • Hoe wordt de zorg betaald? • Moet er speciaal opgeleid personeel op het park aanwezig zijn?	• Thuiszorg of zelf regelen? • Oproepbasis of 24uurs

5. Activiteiten	• Welke activiteiten zijn geschikt voor de doelgroep? • Welke biedt u (best practice) aan? • In welke vorm worden activiteiten aangeboden? • Welke activiteiten wil de doelgroep doen? • Hoe waarderen gasten activiteiten?	• Typen • Groep/individueel • Seizoensgebonden
6. Imago	• Wat zijn de bezettingsgraden van vakantieparken/best practices? • Is er een verklaring voor de verschillen in bezettingsgraden in genoemde perioden? • Verbeterd het hebben van voorzieningen voor de doelgroep het imago? • Op welke manier komt u aan recensies van gasten? • Veranderd de verandering van strategie naar de doelgroep het imago?	• Hoog/laagseizoen • Binnen/buiten vakantie seizoenen • Waarom wel, waarom niet • Zo ja, op welke manier
7. Marketing	• Op welke manier wordt de doelgroep bereikt? • Zijn er subsidieregelingen beschikbaar? • Waar boekt men een vakantie? • Hoe bekostigd de doelgroep de vakantie?	• Verkoopkanalen • Informatie • Waarvandaan? Europees, rijk, landelijk, provinciaal, lokaal • Hoe worden deze verkregen? • Online, gidsen, etc.

Afsluiting

- Waren de vragen duidelijk?
- Heeft u nog aanvullingen?
- Heeft u tips welke mensen ik nog meer kan benaderen voor een interview?
- Kan ik met u contact opnemen als ik aanvullende vragen heb?
- Bedanken voor de tijd en moeite

Bijlage IV Interviewguide II

Bedanken voor het meewerken aan het interview

- Toestemming vragen om het gesprek op te nemen
- Een korte introductie over mijzelf en het onderzoek
- Tijdstuur van het interview aangeven

Deelvragen met betrekking tot het uitgebreid veldonderzoek:

- Wat is het vrijetijdsgedrag van de doelgroep?

Deelvraag	Sub vraag	Verdiepende vragen voor dit onderwerp
1. Sociale participatie	• Is het voor de doelgroep belangrijk om mee te doen aan vrijetijdsactiviteiten? • Wat zijn de belangrijkste redenen voor een rolstoelafhankelijke om mee te doen aan vrijetijdsactiviteiten?	• Zo ja, hoe belangrijk? • Is dit gebaseerd op eigen waarneming, ervaring of onderzoek?
2. Activiteiten	• Naar welke vrijetijdsbestedingen is de meeste vraag bij de mogelijkheden van de rolstoelafhankelijke? • Welke vrijetijdsactiviteiten worden door de doelgroep het meest gewaardeerd en/of beoefend? • Zijn er vrijetijdsactiviteiten die vooral door de doelgroep beoefend worden waardoor de rolstoelafhankelijke zich onderscheidt van de valide mensen? • Heeft de doelgroep begeleiding nodig tijdens een vakantie?	• Welke activiteiten concreet? • Is hierbinnen een verschil aan te geven op grond van leeftijd? • Neemt de doelgroep bij voorkeur eigen begeleiding mee en in welke vorm (familie, gespecialiseerde zorg, vrijwilligers, etc.) • Is er bij de doelgroep behoefte aan begeleiding die georganiseerd wordt vanuit het park? Zo ja, op welke manier? • Wanneer er behoefte is aan begeleiding, welke voorzieningen zijn hier dan voor nodig?
3. Mogelijkheden en beperkingen	• In hoeverre vormt de afhankelijkheid van de rolstoel een belemmering om deel te nemen aan vrijetijdsactiviteiten?	• Zo ja, wat zijn de belangrijkste belemmeringen?

4. Beleving en gezondheid	• Heeft het deelnemen aan vrijetijdsactiviteiten invloed op de beleving van de doelgroep? • Hebben het doen van vrijetijdsactiviteiten invloed op het al dan niet accepteren van de handicap? • Welke sociale omgeving zoekt de rolstoelafhankelijke t.a.v. vrijetijdsactiviteiten? • Op welke wijze kan een vakantiepark bijdragen aan een 'goed' vakantiegevoel van de doelgroep? • Is er een meetbaar effect op de gezondheid van de doelgroep als ze deelnemen aan vrijetijdsactiviteiten?	• Met rolstoelgebruikers of met valide mensen? • T.a.v. benadering van de doelgroep? • T.a.v. aanbod van activiteiten?
---------------------------	--	--

Afsluiting

- Waren de vragen duidelijk?
- Heeft u nog aanvullingen?
- Heeft u tips welke mensen ik nog meer kan benaderen voor een interview?
- Kan ik met u contact opnemen als ik aanvullende vragen heb?
- Bedanken voor de tijd en moeite

Bijlage V Beschrijving best practices, vakantieorgaanbieders en belangenorganisaties

Best practices

- Landhoeve Zwieseborg, Hardenberg

Landhoeven Zwieseborg is een kleinschalig recreatiecomplex met onder meer een hotel, camping, groepsaccommodatie en restaurant. Het is opgezet vanuit de Baalderborg groep en gericht op mensen met een lichamelijke en/of geestelijke beperking. Daarnaast kunnen ook gewone gasten op het park verblijven. Het park is gespecialiseerd in zorg verlenen. Hulpmiddelen en zorgverlening zijn permanent beschikbaar. De accommodaties, restaurant en overige voorzieningen zijn aangepast op de doelgroep.

- Villapark Eureka, Oldenzaal

Villapark Eureka is een park op het Hulsbeek in een rustige natuurlijke omgeving. Het heeft aangepaste bungalows voor mindervaliden of mensen die extra zorg behoeven. Dit kunnen hulpmiddelen zijn, maar ook thuiszorg op het park. Men beschikt over diverse hulpmiddelen op het park en alle accommodaties zijn aangepast op de doelgroep. Dit park is het enige park in Nederland dat geheel is aangepast op de rolstoelafhankelijken.

- Landgoed 't Borghuis, Losser

Het Borghuis ligt in de bossen en is omgeven door veel ruimte en natuur. Het beschikt over luxe groepsaccommodaties, geschikt voor 8 tot 43 personen. Het betreft een relatief jong bedrijf, gestart in 2012. Het ruim opgezette gebouw blijkt ook geschikt voor de doelgroep. Borghuis richt zich alleen op de groepsaccommodaties en heeft verder geen voorzieningen.

Vakantieorgaanbieders

- Landstede Buitengewoon Reizen, Zwolle

Landstede is een reisbureau voor mensen met een beperking uit Zwolle. Men biedt meer dan 150 aangepaste reizen aan door Nederland en Europa. Dit zijn onder meer hotels, vakantieparken en campings waar met op basis van verschillende bases kan verblijven. Men is aangesloten bij de SGR, ANVR, NBAV en ITAC.

- Hetvakantiebureau.nl, Lunteren

Hetvakantiebureau.nl in Lunteren is in 1996 ontstaan door een fusie van twee kerkgemeenschappen die hun krachten gingen bundelen om vakanties te verkopen voor mensen met een motorische en/of geestelijke beperking. Het vakantiebureau richt zich op meerdere doelgroepen. Er komen mensen die zorg nodig hebben, die dreigen te vereenzamen, mantelzorgers en een thuiswonende partner, eenoudergezinnen en mensen die een verstandelijke of motorische beperking hebben. Men organiseert met name reizen voor ouderen, waarbij vrijwilligers de zorg op zich nemen. Ook regelt men speciale hulpmiddelen die de doelgroep nodig heeft. De organisatie is aangesloten bij de NBAV en ANBI.

Belangenorganisaties

- De Zonnebloem, Breda

De zonnebloem is een vrijwilligersorganisatie en wordt door vrijwilligers bestuurd. Men heeft regionale, provinciale en plaatselijke afdelingen. Deze worden bestuurd vanuit het landelijk bestuur, gelegen in Breda. Men streeft naar een samenleving waarbij mensen met een lichamelijke beperking zorgeloos en vanzelfsprekend samenleven met andere mensen. De Zonnebloem is voor iedereen met een lichamelijke beperking. Naast het optreden als belangenorganisatie organiseert men ook vakanties in groepsverband naar binnen- en buitenland.

- MEE Nederland, Utrecht

MEE Nederland is een coöperatieve vereniging van 20 regionale MEE organisaties verspreid over heel Nederland. Men ondersteunt mensen met een beperking op alle leefgebieden en in alle levensfasen. Door deze ondersteuning kunnen ze beter meedoen aan de samenleving. Dit vergroot de zelfredzaamheid en de kwaliteit van het leven. Men gebruikt haar kennis en ervaring om de samenleving beter te maken voor mensen met een beperking.

Bijlage VI Keuze voor best practices, vakantiezorgaanbieders en belangenorganisaties

Best practices

De keuze voor deze best practices zijn bepaald door meerdere factoren.

Het managementvraagstuk gaat uit van groepsaccommodaties. Landgoed 't Borghuis is hierin gespecialiseerd.

De doelgroep van dit onderzoek is zijn rolstoelafhankelijken. Villapark Eureka geeft aan als enige vakantiepark in Nederland volledig aangepast te zijn. Zij zijn zelfvoorzienend in zorg en hulpmiddelen. Landhoeve Zwieseborg maakt deel uit van de Baalderborg Groep; een zorgorganisatie met meer dan 80 locaties en voorzieningen. Zij zullen, naar verwachting, veel kennis en expertise hebben ten aanzien van de wensen en behoeften van de rolstoelafhankelijken.

Op deze manier is geprobeerd om op meerdere gebieden kennis te vergaren.

Vakantiezorgaanbieders

In de praktijk blijkt dat er op internet weinig vakantiezorgaanbieders zijn die zich specifiek richten op vakanties voor rolstoelafhankelijken. Vanwege de keuze van een persoonlijke benadering was de afstand tot de vakantiezorgaanbieders medebepalend.

Ten aanzien van hetvakantiebureau.nl was het feit dat zij al 50 jaar ervaring hebben een reden om dit bureau te kiezen.

De keuze voor Landstede Buitengewoon Reizen is met name bepaald door het feit dat zij aangesloten is bij meerdere brancheorganisaties. Daarnaast biedt zij een breed aanbod in accommodaties. Tot slot werd tijdens de zoektocht al duidelijk dat de contactpersoon zelf ook rolstoelafhankelijk is en dus als ervaringsdeskundige vanuit persoonlijk oogpunt kennis kan verstrekken.

Belangenorganisaties

De keuze voor deze belangenorganisaties heeft verschillende redenen. Voor beide organisaties geldt dat zij een groot ledenaantal hebben en landelijk opereren.

Ten aanzien van Mee is de keuze bepaald door het feit dat zij veel samenwerkingspartners hebben met kennis vanuit veel invalshoeken (onder andere ministeries, cliëntenorganisaties en kenniscentra).

Ten aanzien van de Zonnebloem is de keuze bepaald door het feit dat zij zelf onderzoek hebben gedaan onder 10.000 eigen leden. Daarnaast organiseren zij zelf vakanties. Hierdoor hebben zij een brede kennis en ervaring op het gebied van de doelgroep.

Bijlage VII Rolstoeltoegankelijkheid accommodaties

Personen		4 pers.	6 pers.		8 pers.		12 pers.	20 pers.	24 pers.	
Type		D60	A134	F99	G128	H63	FB2	FB1	FB5	RICHTLIJNEN
Paden	Breedte	130	120	135	95	105	140 (helling)	135	120	120
	Drempelhoogte	8	4		10					
Ingang	Drempelhoogte	14								≤ 2
Voordeur	Breedte	75	75	80	70	87	92	92	92	≤ 85
	Drempelhoogte	4	10	25	25	2	7	7	5	≤ 2
Binnendeuren	Breedte	70	70	75	65	85	92	90	90	≥ 85
Gang I	Breedte	116	115	115	145	90	110(B)	90(B)	160	Eenzijdige doorgang ≥ 85, elkaar passeren ≥ 150
Gang II	Breedte		117	90		77			115	
Gang III	Breedte								95(B)	
Badkamer I	Totale oppervlakte LxB	220 x 180		200 x 135				220 x 150(B)	250 x 150(B)	215 x 215 of 250 x 190 , 150 x 150 draairuimte wastafel ≤ 90 hoog Douche LxB ≤ 90 x 90 zitruimte Drempel ≤ 2
	Wastafelhoogte	90		80				90	90	
	Douche LxB	85 x 85		85 x 85				85 x 85	78 x 78	
	Drempelhoogte douche	10		15				28	6	
Badkamer II	Totale oppervlakte LxB							260 x 150(B)		Douche LxB ≤ 90 x 90 zitruimte Drempel ≤ 2
	Wastafelhoogte							90		
	Douche LxB							85 x 85		
	Drempelhoogte douche							28		
Ruimte voor douche	Totale oppervlakte LxB								225 x 165	≥ 150 x 150 vrije draairuimte ≥ 150 x 150 vrije draairuimte, anders achteruit in douche Douche LxB ≤ 90 x 90 zitruimte Drempel ≤ 2
	Drempel								1	
Aparte douche I	Totale oppervlakte LxB						110 x 220(B)		190 x 100	
	Drempel						25		1	
Aparte douche II	Totale oppervlakte LxB								170 x 90	
	Drempel								1	
Aparte douche III	Totale oppervlakte LxB								200 x 90	
	Drempel								1	
Badkamer + bad en evt. douche	Totale oppervlakte LxB					230 x 190			190 x 230	215 x 215 of 250 x 190 , 150 x 150 draairuimte 90 hoog 90 x 90 ≤ 2
	Wastafelhoogte					85			85	
	Douche LxB					95 x 95				
	Drempelhoogte douche					25				
Badkamer + toilet	Totale oppervlakte LxB		200 x 130		220 x 150	220 x 150	110 x 200(B)			215 x 215 , 150 x 150 draairuimte ≤ 90 90 x 90 ≤ 2
	Wastafelhoogte		90		80	90	90			
	Douche LxB		88 x 88		85 x 85	80 x 80	90 x 90			
	Drempelhoogte douche		18		13	20	25			
Wastafel apart	Totale oppervlakte LxB								150 x 155	≥ 150 x 150 vrije draairuimte ≤ 90
	Hoogte								90	
Slaapkamer I	Totale oppervlakte LxB	220 x 300**	230 x 210**	300 x 300**	190 x 190**	260 x 230**	270 x 290(B)**	300 x 270(B)**	650 x 350*****	Ruimte voor 1 persoon: 180 x 360 of 270 x 300
Slaapkamer II	Totale oppervlakte LxB	300 x 300**	220 x 280**	250 x 160**	290 x 230**	350 x 250**	300 x 240(B)**	250 x 250(B)**	600 x 350*****	
Slaapkamer III	Totale oppervlakte LxB			280 x 230**	230 x 190**	320 x 400**	310 x 240(B)**	300 x 270(B)**	600 x 350*****	Ruimte voor 2 personen: 360 x 360 of 420 x 300 150 x 150 draaicirkel, breedte rijpad 90
Slaapkamer IV	Totale oppervlakte LxB					390 x 330**	310 x 210(B)**	320 x 220(B)****	300 x 300(B)**	
Slaapkamer V	Totale oppervlakte LxB						300 x 350(B)****	300 x 250(B)****	500 x 400(B)****	
Slaapkamer VI	Totale oppervlakte LxB						400 x 370(B)*****	400 x 370(B)*****	500 x 400(B)****	
Slaapkamer VII	Totale oppervlakte LxB								550 x 300(B)****	
Keuken (aanrecht)	Hoogte	90	90	90	90	90	90	90	90	
Toilet I	Totale oppervlakte LxB	105 x 90	in badkamer	110 x 90	in badkamer	90 x 90	130 x 100	115 x 98	115 x 98	≥ 165 x 220
Toilet II	Totale oppervlakte LxB						160 x 90(B)	115 x 98(B)		≥ 165 x 220
Tuindeur	Drempelhoogte	7	7	5	8	8	5	1,5	3	≤ 2

Alle maten zijn in **centimeters**

Groen: Rolstoeltoegankelijk volgens richtlijnen

Geel: Rolstoeltoegankelijk, maar niet volgens richtlijnen

Rood: Niet rolstoeltoegankelijk

*** Huidig aantal bedden op de slaapkamer

(B) Bovenverdieping

Groene rolstoeltoegankelijke slaapplekken zijn toegankelijk, maar met minder bedden

Bijlage VIII Rolstoeltoegankelijkheid accommodaties - realiseerbaarheid

Personen		4 pers.	6 pers.		8 pers.		12 pers.	20 pers.	24 pers.	RICHTLIJNEN
Type		D60	A134	F99	G128	H63	FB2	FB1	FBS	
Paden	Breedte				95	105				120
	Drempelhoogte	8	4		10					≤ 2
Ingang	Drempelhoogte	14								≤ 2
Voordeur	Breedte	75	75	80	70					≤ 85
	Drempelhoogte	4	10	25	25		7	7	5	≤ 2
Binnendeuren	Breedte	70	70		65					≥ 85
Gang I	Breedte									Eenzijdige doorgang ≥ 85, elkaar passeren ≥ 150
Gang II	Breedte					77				
Gang III	Breedte									
Badkamer I	Totale oppervlakte LxB	220 x 180		200 x 135				220 x 150(B)	250 x 150(B)	215 x 215 of 250 x 190, 150 x 150 draairuimte wastafel ≤ 90 hoog Douche LxB ≤ 90 x 90 zitruimte Drempel ≤ 2
	wastafelhoogte									
	Douche LxB	85 x 85		85 x 85				85 x 85	78 x 78	
	Drempelhoogte douche	10		15				28	6	
Badkamer II	Totale oppervlakte LxB							260 x 150(B)		≥ 150 x 150 vrije draairuimte ≥ 150 x 150 vrije draairuimte, anders achteruit in douche Douche LxB ≤ 90 x 90 zitruimte Drempel ≤ 2
	wastafelhoogte									
	Douche LxB							85 x 85		
	Drempelhoogte douche							28		
Ingang douche	Totale oppervlakte LxB									≥ 150 x 150 vrije draairuimte ≥ 150 x 150 vrije draairuimte, anders achteruit in douche Douche LxB ≤ 90 x 90 zitruimte Drempel ≤ 2
Aparte douche I	Totale oppervlakte LxB									
	Drempel						25			
Aparte douche II	Totale oppervlakte LxB									
Aparte douche III	Totale oppervlakte LxB									215 x 215 of 250 x 190, 150 x 150 draairuimte 90 hoog 90 x 90 ≤ 2
	Drempel									
Badkamer + bad en evt. douche	Totale oppervlakte LxB					230 x 190				215 x 215, 150 x 150 draairuimte ≤ 90 90 x 90 ≤ 2
	Wastafelhoogte									
	Douche LxB									
	Drempelhoogte douche					25				
Badkamer + toilet	Totale oppervlakte LxB		200 x 130		220 x 150	220 x 150	110 x 200(B)			≥ 150 x 150 vrije draairuimte ≤ 90 90 x 90 ≤ 2
	wastafelhoogte									
	Douche LxB		88 x 88		85 x 85	80 x 80	90 x 90			
	Drempelhoogte douche		18		13	20	25			
Wastafel apart	Totale oppervlakte LxB									≥ 150 x 150 vrije draairuimte
	Hoogte									≤ 90
Slaapkamer I	Totale oppervlakte LxB	220 x 300**	230 x 210**	300 x 300**		260 x 230**	270 x 290(B)**			Ruimte voor 1 persoon: 180 x 360 of 270 x 300 Ruimte voor 2persoons: 360 x 360 of 420 x 300 150 x 150 draaicirkel, rijpad 90
Slaapkamer II	Totale oppervlakte LxB		220 x 280**	250 x 160**	290 x 230**	350 x 250**	300 x 240(B)**	250 x 250(B)**		
Slaapkamer III	Totale oppervlakte LxB			280 x 230**	230 x 190**		310 x 240(B)**			
Slaapkamer IV	Totale oppervlakte LxB						310 x 210(B)**	320 x 220(B)****		
Slaapkamer V	Totale oppervlakte LxB							300 x 250(B)****		
Slaapkamer VI	Totale oppervlakte LxB									
Slaapkamer VII	Totale oppervlakte LxB									
Keuken (aanrecht)	Hoogte									≤ 100
Toilet I	Totale oppervlakte LxB	105 x 90	in badkamer	110 x 90	in badkamer	90 x 90	130 x 100	115 x 98	115 x 98	≥ 165 x 220
Toilet II	Totale oppervlakte LxB						160 x 90(B)	115 x 98(B)		≥ 165 x 220
Tuindeur	Hoogte	7	7	5	8	8	5		3	≤ 2

Alle maten zijn in centimeters



Eenvoudige aanpassingen

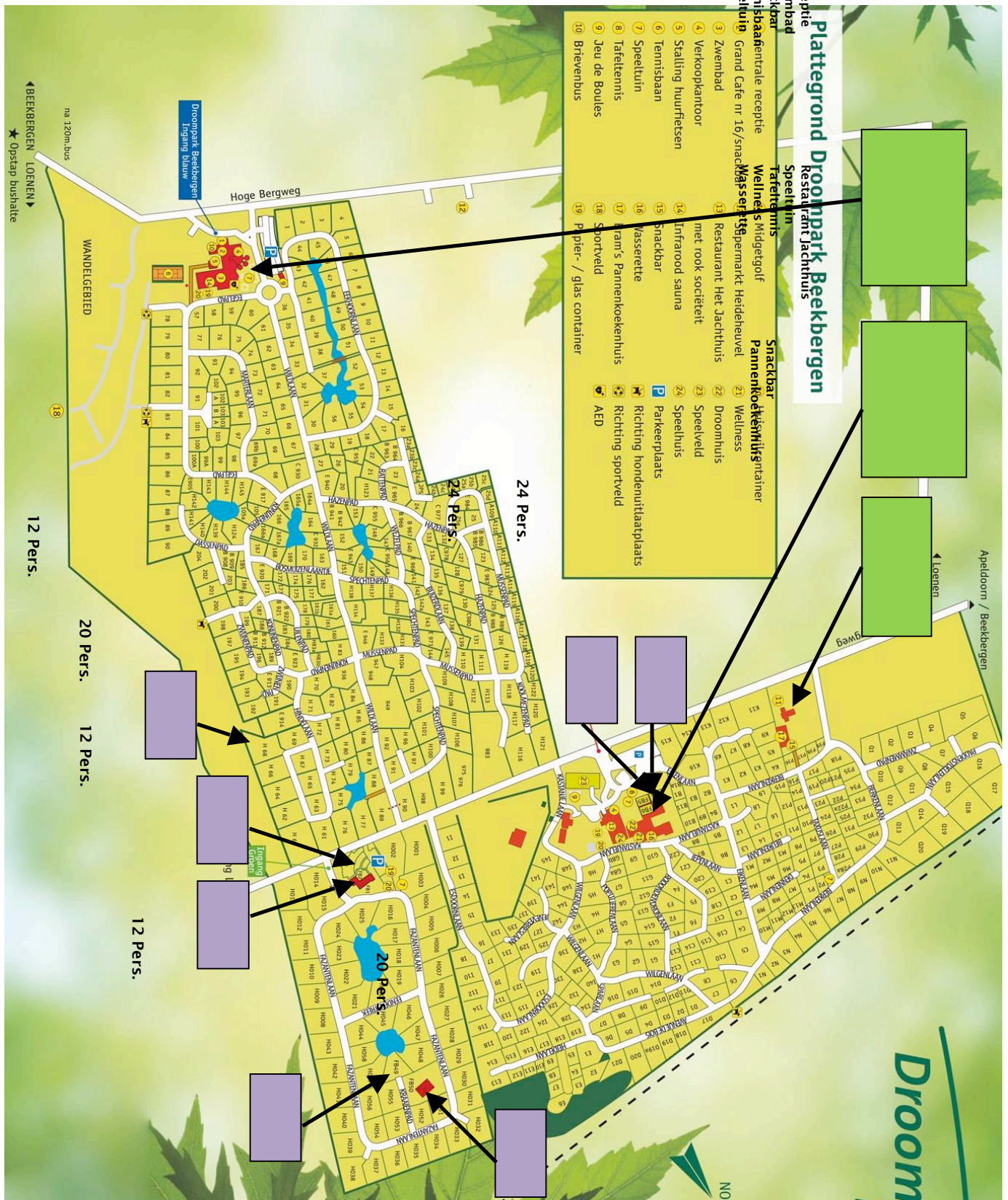
Aanpassing die relatief gemakkelijk realiseerbaar is, die enkele uren tot enkele dagen tijd kosten en relatief weinig kosten met zich mee brengen. Hierbij kan worden gedacht aan; wegnemen van drempels, verbreden van deuren en het egaliseren van de douchevloer.



Ingrijpende aanpassingen

Een verbouwing die een ruimte of omgeving aanzienlijk veranderd. Hierbij kan worden gedacht aan; vergroten van de ruimte in badkamers, verbreden van gangen en het plaatsen van een personenlift.

Bijlage IX Plattegrond Droomparken



Bijlage X Rolstoeltoegankelijkheid voorzieningen

A. Receptie

De receptie is ruim opgezet en er is veel ruimte voor een gast in een rolstoel. Er is een kleine drempel van 2 centimeter aanwezig, maar dat is geen obstakel. De balie is 110 cm hoog en de deur 96 cm breed. Ook is er gedacht aan de entree, die zich voor de receptie bevindt, van het park. Deze is verhard en ruim opgezet, waardoor mensen in een rolstoel makkelijk de receptie kunnen bereiken.

B. Infrastructuur

a. Ingang rood/groen

De infrastructuur van dit parkgedeelte is goed toegankelijk voor rolstoelers. Alle paden zijn breed opgezet en geasfalteerd. Wel heeft dit parkgedeelte een aantal hoogteverschillen. Deze hoogteverschillen zijn niet al te stijl en lijken toegankelijk voor rolstoelers. De drempels van ca. 3 cm lopen schuin, waardoor het toegankelijk is. Bij de ingang van deze parkgedeelten liggen de groepsaccommodaties, snackbar, pannenkoekenhuis en restaurant 'Het Jachthuis'.

b. Ingang blauw

De infrastructuur van gedeelte blauw is beter toegankelijk dan rood/groen. De paden zijn hier ook breed opgezet en geasfalteerd, maar hier zijn minder hoogteverschillen. Ook hier zijn drempels aangebracht die voor een rolstoeler toegankelijk zijn. Op dit gedeelte van het park bevindt zich de receptie, zwembad, sauna, supermarkt en café.

C. Zwembad

Het zwembad is ruim opgezet en er zijn geen drempels aanwezig. De deuren zijn erg breed en toegankelijk voor rolstoelers. De buitendeur is 92 cm breed. Kleedkamers zijn groot zonder obstakels. Het zwembad zelf heeft ruime paden waar men makkelijk met een rolstoel omheen kan rijden. Ook is er voldoende ruimte om een tillift te plaatsen waarmee men het zwembad in kan.

D. Restaurant het Jachthuis

Restaurant het Jachthuis is op de ingang na, volledig drempelvrij. Hier is een oprijplank geplaatst, waardoor ook een rolstoeler naar binnen kan. Het restaurant zelf is goed toegankelijk, alleen tafels staan dicht op elkaar, waardoor het lastig manoeuvreren is. Wel heeft het restaurant een invalidentoilet met 90 cm brede deuren inclusief beugels. Enig nadeel is dat deze half tussen de keuken en restaurant geplaatst is, waardoor het toilet weggestopt lijkt.

E. Bram's Pannenkoekenhuis en snackbar

Om Bram's Pannenkoekenhuis en de snackbar te bereiken, moet men over een grindpad waar het grind erg los ligt. Rolstoelgebruikers kunnen hier niet overheen. Naast dit grindpad ligt de parkeerplaats van Bram's Pannenkoekenhuis. Na de parkeerplaats loopt het grindpad door in een verhard pad in de richting van het terras. Voordat het terras kan worden bereikt staan er nog twee hekjes. Een rolstoelgebruiker kan hier niet door. Op het terras zelf ligt een drempel van 2,5 cm, deze kan toegankelijk worden gemaakt met een hellingbaan.

Het pannenkoekenhuis en de snackbar kunnen ook via een ander verhard pad bereikt worden. De drempel van 2,5 cm moet nog steeds worden gepasseerd om bij het pannenkoekenhuis en de snackbar te komen. De snackbar heeft een drempel bij de ingang van 3 cm en een hoge balie van 150 cm, dit maakt de snackbar ontoegankelijk voor de rolstoelgebruiker.

Bijlage XI Aanpassingen met betrekking tot accommodatie

Woonkamer

Kijkend naar de woonkamer stellen van der Aa van 't Borghuis en Nieuwenhuis dat de woonkamer geen specifieke aanpassingen behoeft. Hij moet alleen ruim opgezet zijn en daarmee voldoen aan de richtlijnen van het 'Handboek Toegankelijkheid'. Blanken geeft aan niet te zware deuren in een bungalow te zetten, zodat voorkomen wordt dat iemand een deur niet meer open krijgt. Ook geeft hij aan schuifdeuren te gebruiken. Deze geven over het algemeen heel veel ruimte.

Slaapkamer

De belangrijkste aanpassingen die volgens alle geïnterviewde personen gedaan moeten worden binnen de slaapkamer zijn hoog-laag bedden. Dit zijn speciale zorgbedden die omhoog en omlaag versteld kunnen worden, waardoor zorg op bed kan worden verleend. In het klanttevredenheidsonderzoek van de Zonnebloem komt naar voren dat de doelgroep een afwezigheid van hoog-laag bed vaak niet zo'n bezwaar vindt, maar voor de vrijwilligers is het vaak een probleem. Zonder hoog-laag bed is het verlenen van adequate zorg voor hen vaak lastig. Daarom is een hoog-laag bed noodzakelijk om de accommodatie toegankelijk te maken. Daarnaast geeft Nieuwenhuis van Eureka aan de nachtlampjes aan het bed vast te maken waardoor deze altijd binnen handbereik zijn. Blanken van hetvakantiebureau.nl en van Zijl van Landstede geven beiden aan het handig is als een slaapkamer op de begane grond is. Hierdoor heb je geen traplift of personenlift nodig om bij de slaapkamer te komen.

Badkamer

De badkamer moet net als de slaapkamer drempelvrij zijn en over voldoende beweegruimte beschikken. Van Zijl van Landstede geeft als tip om de deuren in de badkamer naar binnen open te zwaaien, waardoor er in de badkamer voldoende ruimte over blijft voor de rolstoel. De toiletten en de wastafel moeten ook toegankelijk zijn. Toiletten moeten volgens alle geïnterviewde personen voorzien zijn van, al dan niet afneembare, beugels. Het is handig als deze beugels afneembaar zijn, zodat ook een reguliere gast in deze bungalow kan verblijven zonder dat men ziet dat het is aangepast. Van der Aa van 't Borghuis vindt het belangrijk dat beugels niet te veel in het zicht staan. Ook geven Troost van Mee Nederland en Brouwers van de Zonnebloem aan dat een alarm voor deze doelgroep erg handig is. Men kan zo direct contact opnemen met de receptie dan wel thuiszorgorganisatie als men hulp nodig heeft.

Ook de wastafel moet volgens Blanken van Landstede op de goede hoogte zijn. Het is van belang dat de wastafel onderrijdbaar is. Het sifon moet daarbij niet naar voren steken, want dan kan iemand in een rolstoel er niet onder komen. Brouwers van Mee Nederland deelt deze mening. Blanken vermeldt daarnaast dat er tegenwoordig wastafels zijn met geïntegreerde beugels. Hierbij valt het voor reguliere gasten helemaal niet op dat er beugels aanwezig zijn.

De douche moet volgens Drenten van Zwieseborg toegankelijk zijn om met een rolstoel in te kunnen. De douche moet geen drempels hebben en over voldoende ruimte beschikken. Van 't Land van Landstede benoemt net als Troost van Mee Nederland en Drenten de aanwezigheid van een douchestoel als onmisbaar. Zonder een douchestoel kan een gast niet douchen.

Naast de aanpassingen die in de bungalow gedaan moeten worden, geven van Zijl van hevakantiebureau.nl en Brouwers van de Zonnebloem een tip. Zij adviseren om het bedrijf ongehinderd.nl aan te spreken wanneer Droomparken zich daadwerkelijk wil richten op de doelgroep. Het bedrijf ongehinderd.nl beoordeelt in hoeverre voorzieningen en accommodaties rolstoeltoegankelijk zijn. Zij hebben daar een uitgebreidere checklist voor. Ook stelt van 't Land voor om mee te denken aan aanpassingen die gedaan moeten worden op Droomparken.

Indeling Accommodaties

De 12 persoonsaccommodaties hebben 6 slaapkamers, allemaal op de eerste verdieping.

Van de 20 persoonsaccommodaties heeft één accommodatie 3 slaapkamers op de begane grond en 5 op de eerste verdieping. De andere heeft 1 slaapkamer op de begane grond en 6 op de eerste verdieping.

In de 24 persoonsaccommodatie heeft één accommodatie 7 slaapkamers waarvan 3 op de begane grond en 4 op de eerste verdieping. De andere heeft 6 slaapkamers waarvan 2 op de begane grond en 4 op de eerste verdieping.

Bijlage XII Aanpassingen met betrekking tot voorzieningen

Binnen alle voorzieningen op een park moet een invalidentoilet aanwezig zijn waarin drempels mogelijk verwijderd zijn of eventueel toegankelijk zijn door middel van oprijplanken.

Restaurant

Met betrekking tot het restaurant geeft Blanken aan dat alles ruim opgezet moet zijn, zodat men zich goed in het restaurant kan bewegen. Troost van Mee Nederland geeft aan dat veel bezoekers vragen om lactose- en glutenvrij eten. Voor veel mensen is het ontbreken hiervan de reden om een restaurant niet te bezoeken.

Receptie

Blanken van hetvakantiebureau.nl geeft aan dat, naast een goede bereikbaarheid van de receptie, een verlaagde balie aanwezig moet zijn zodat je makkelijker met een medewerker in gesprek kunt.

Troost van Mee Nederland geeft aan dat een lift in het zwembad, om veilig en- en uit het water te komen, van groot belang is. Voldoende draairuimte in de kleedgelegenheid spreekt natuurlijk voor zich.

Brouwers van de Zonnebloem geeft als tip om een boodschappenservice te regelen bij een supermarkt. Dit is een waardevolle service voor de rolstoelgebruiker die niet snel van het park af gaat.

Daarnaast is de aanwezigheid van een rolstoelbus belangrijk, zeggen Brouwers van de Zonnebloem en Drenten van de Zwieseborg. Hiermee kunnen uitstapjes worden gemaakt met de gasten en kunnen zij opgehaald of weggebracht worden van en naar het station als ze afhankelijk zijn van het openbaar vervoer. Het is makkelijk om een busje te hebben waarmee je de mensen kunt vervoeren. Leg daarom contact met taxibedrijven zoals TCR Tours die aangepast vervoer regelt. Zie dit als een stukje serviceverlening naar de gast.

Bijlage XIII Vrijetijdsactiviteiten buitenshuis

Activiteit	Aantal uur (in miljoen)
1. Wandeling voor het plezier	427
2. Gewinkeld in de binnenstad (Funshoppen)	246
3. Fietstocht voor plezier	205
4. Winkelen voor plezier in stadsdeelcentrum of wijkcentrum	184
5. Uit eten in restaurant of eetcafé	169
6. Toertochtjes met de auto	119
7. Fitness / aerobisch / steps / spinning etc.	117
8. Zwemmen in een binnenbad	117
9. Marktbezoek	113
10. Bar / cafébezoek	106

Tabel 1: top 10 van vrijetijdsactiviteiten buitenshuis van minimaal 1 uur (van Loon & Berkers, 2008).

Bijlage XIV Doelgroep en visie Best Practices

Doelgroep

Villapark Eureka

De doelgroep van Villapark Eureka kan als heel breed worden gezien. Men wil het voor iedereen mogelijk maken om op vakantie te gaan. De doelgroep van het park is in de midweken gericht op de zakelijke markt en in de weekenden en vakanties op de reguliere toerist. Nieuwenhuis zegt over de zakelijke markt: “doordat we de zakelijke markt in de midweken aantrekken, kunnen we een erg hoge bezettingsgraad halen.” In het algemeen geeft Nieuwenhuis over de doelgroep het volgende aan: “al die verschillende markten bij elkaar geeft een hele hoge bezetting en daardoor hebben we de financiële mogelijkheid om iets extra’s te doen aan een huis.” Hij doelt op aanpassingen die nodig zijn voor de doelgroep, bijvoorbeeld een aangepaste badkamer. De doelgroep rolstoelafhankelijken is dus maar een deel van de doelgroep waar het park zich op richt. Deze doelgroep springt er volgens Nieuwenhuis wel meer uit omdat “je het hele product ervoor moet aanpassen.” Voor deze groep mensen zijn er weinig alternatieven als het gaat om op vakantie gaan.

Landhoeve Zwieseborg

De doelgroep bij Landhoeve Zwieseborg is, net als bij Eureka, heel breed. Drenten ziet de accommodaties als: “gewone accommodaties met de mogelijkheid om mensen met een beperking te ontvangen”. Ze geeft hierbij dus aan dat men zich niet alleen richt op de gast met een beperking, maar ook op de reguliere gast. Wel is het in eerste instantie gericht op de doelgroep: mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking. In de weekenden en schoolvakanties is het vakantiepark gericht op gezinnen en in de midweken, buiten de schoolvakanties om, richt men zich op zorginstellingen zoals verzorgings- en verpleeghuizen. De groepsaccommodatie, zo geeft Drenten aan, wordt voornamelijk gehuurd door verzorgings- of verpleeghuizen.

Landgoed 't Borghuis

Van der Aa van landgoed 't Borghuis richt zich op groepen die in groepsaccommodaties verblijven. Hierbij ontvangt men niet alleen gasten die zorg nodig hebben, maar ook reguliere gasten. Met name vanwege de ruime opzet van de accommodatie is men zich later ook gaan richten op de doelgroep rolstoelafhankelijken.

“De doelgroep bij ons is heel breed”, zegt van der Aa. “Wij hebben van families tot zorginstanties als de Zonnebloem die bij ons een bungalow of groepsaccommodatie huren.” Het park richt zich alleen op de relatief lichte zorg. Dit zijn, naast mensen in een rolstoel, bijvoorbeeld ook mensen die blind of slecht ter been zijn. Van der Aa richt zich dus niet op de zware zorgdoelgroep, maar op mensen die relatief weinig zorg nodig hebben. De zware zorg behoeft vaak specialistische zorg. Dit betekent dat er speciale hulpmiddelen en zorgpersoneel moet worden ingehuurd. Volgens Van der Aa is dit te kostbaar en te tijdrovend.

Visie

Villapark Eureka

Nieuwenhuis geeft aan dat hij zich ook richt op mensen met een beperking omdat ook deze mensen op vakantie willen. Zijn park moet daarom toegankelijk zijn voor deze doelgroep. De mate van beperking is niet zo van belang. De gast wordt als reguliere gast ontvangen en begeleid. Wanneer gasten op Villapark Eureka arriveren wordt hen alles rustig aan tafel uitgelegd om een familiere sfeer uit te stralen.

Villapark Eureka wil zich alleen focussen op het verblijf op het park en heeft daarom geen horeca, zwembad of andere voorzieningen. “Dan verleggen we onze focus, we willen doen waar we goed in zijn”, zo geeft Nieuwenhuis aan.

Landhoeve Zwieseborg

Landhoeve Zwieseborg is opgezet vanuit de Baalderborg groep en via deze stichting wordt het ook bestuurd. Deze stichting richt zich op mensen met een beperking. Drenten geeft aan dat het park zich in eerste instantie richt op de zorgdoelgroep, maar daarnaast ook op de reguliere groep. Met alleen de zorgdoelgroep is de bezettingsgraad namelijk niet hoog genoeg.

Bijlage XV Keuzevrijheid hulpmiddelen en zorg

Bij een persoonsgebonden budget krijgt men de zorgindicatie en kan men daarmee het zorgbudget zelf invullen. Er kan zelf worden bepaald wie de zorgverlener wordt en met deze zorgverlener kan men zelf onderhandelen over de frequentie en de tarieven van de te leveren zorg. Naast het voordeel van deze keuzevrijheid, is het nadeel van het beheer van een persoonsgebonden budget dat mensen het zelf moeten bijhouden. Bij zorg in natura wordt de zorg geleverd door gecontracteerde zorgaanbieders binnen de gemeente. Men heeft hierdoor minder keuzevrijheid, maar tegelijkertijd ook geen last van de 'administratieve rompslomp'.

Bijlage XVI Interview transcripten

Eén van de interviewtranscripten is toegevoegd in de bijlagen. De overige interviewtranscripten worden buiten dit rapport aangeleverd.

Interview transcript Hetvakantiebureau.nl

Met: Mijndert Blanken

Functie: Manager Hetvakantiebureau.nl

Datum 10 februari 2016

Duur interview: 1 uur 38 minuten

De normaal geschreven tekst is gesproken door de respondent,
De cursief geschreven tekst door de interviewer.

Voorafgaand aan de opname (niet in opname):

Goedemorgen, ik ben Thijs Nordkamp en als student voor de opleiding Hoger Toeristisch en Recreatieve Opleiding waarbij ik voor Droomparken aan het onderzoeken ben of het vakantiepark in Beekbergen zich kan richten op een nieuwe doelgroep; mensen die afhankelijk zijn van een rolstoel.

Een tussenpersoon, dat zijn wij ook. Aan de andere kant hebben we ook zelf accommodaties zoals dit. Ik huur ook, als afdeling, binnen mijn eigen organisatie dit hotel af.

Zijn jullie dan eigenlijk hier ook eigenaar van?

Ja we zijn eigenaar van dit pand. We hebben nog een pand. En dan nog een stuk of 5 andere panden, die huren we. Maar die hebben we wel het hele jaar in beheer. Nou die staan hier eigenlijk allemaal wel in. Je hebt hier de vogeltjesmarkt en Ermelo Denneheul, dat is van ons zelf. De Wereld is van ons zelf, Doorn dat was van onszelf maar daar is vorige week zaterdag net de laatste gast vertrokken. En we hebben een spiksplinternieuw nieuw pand daar vlakbij, maar dat huren we. Wezep huren we. Deze bijvoorbeeld ook dat huren we, maar dat heeft niks met ons te maken. Dat is gewoon een externe organisatie.

Oké.

De andere panden huren we van ons zelf. Nou vergeet ik trouwens, er zijn ook panden van ons zelf die we huren, en ik huur dat weer van mijn eigen organisatie.

Oké.

Maar dat maakt niet uit. Het is één organisatie met één raad van toezicht en één bestuurder.

Ja.

Alleen ik huur het wel van mijn collega's. en als je even de lijn doortrekt naar aanpassingen en dat soort dingen. Kijk je hebt voor rolstoel gekozen.

Ja.

En daar pak je gelijk een hele andere grote groep mee. Want je hebt rolstoelgebruikers, dat is visueel die zitten in een rolstoel. Maar mensen met een rollator die hebben over het algemeen in een huisje of in een hotel, dezelfde aanpassingen nodig als iemand in een rolstoel.

Een rollator zit er ook bij hoor. Dus het is die hele groep, diegene die in ieder geval afhankelijk zijn van een rolstoel of een rollator om voort te bewegen.

Ja kijk en ik zie dan nog meer breder. Je hebt dan ook nog de mensen die met een stok lopen of zonder stok lopen, maar toch wel oud zijn. daar geldt eigenlijk hetzelfde voor. Een drempel in de

kamer is niet fijn. Leuk om het bad in te gaan, maar als er een drempel voor zit om het bad in te gaan, is dat niet fijn.

Nee.

Dat geldt al heel gauw voor diezelfde dingen.

Oké.

Kijk iemand die rolstoel gebonden is, waarom is hij rolstoel gebonden? Omdat zijn benen het niet doen, of omdat zijn armen het niet doen? Er zijn een heleboel variaties in, maar uiteindelijk gaat het erom dat de aanpassingen die je hebt, dat die zo goed zijn. En het gebeurt wel vaak dat organisaties zeggen van we hebben aangepaste accommodaties. Alles is helemaal goed, maar er zitten wel overal drempeltjes. Die zitten in het toilet, die hebben ze naar de huiskamer daar moet je overal overheen. En dan zeggen ze ja we hebben de badkamer toch, maar voor je in de badkamer komt moet je over die andere al heen.

Dat is wat ik ook bij andere parken gemerkt waar ik ben geweest, dat ze zeiden dat er eigenlijk een verschil is. bij Eureka is alles aangepast en hebben ze alle middelen in huis. En bij een ander park hebben ze alleen het huisje aangepast, alleen de bungalow aangepast. En verder de hulpmiddel die ze daarvoor nodig hebben die huren ze extern in. Er zijn dus verschillende benaderingen.

Maar dat doe ik ook. Bij Mechelen bijvoorbeeld zorg ik dat de hulpmiddelen die nodig zijn voor de gast, dan huur ik ze in en niet de accommodatie maar dan huur ik ze in. In Imminkhoeve. Dat ligt ergens bij Lemelen als ik daar een hulpmiddel nodig heb, dan kan ik die bij hun huren als ze die überhaupt hebben en anders moet ik ze zelf regelen.

Hebben jullie die bij Imminkhoeve ook in eigen beheer?

Nee ik huur die 1 week per jaar. Dan kom ik met mijn vrijwilligers en gasten. Ik kom er zaterdag naartoe en ga zaterdag weer weg. Ik heb een aantal rolstoelen voor die gasten nodig, ik heb van alles nodig. tilliften, ik moet zelf zorgen dat ze er zijn, die kan ik niet invoeren. Dat vind ik wel een nadeel. Imminkhoeve, ze hebben we wat, eerder kreeg je voor niks wat ze hadden, maar tegenwoordig moet je ervoor betalen.

Betalen voor de aanpassing?

Ja betalen voor de tillift. Dat moet ik als organisatie betalen en eigenlijk moet ik dat door berekenen aan de gast. Wij hebben een ideële doelstelling, ik wil die prijs zo laag mogelijk houden. daarom wil ik dat op een andere manier.

Maar waarom willen jullie de prijs zo laag houden? Is dat ook om die gasten een leuke vakantie te bieden?

We zijn van de protestantse kerk. En wij doen al 50 jaar vakanties voor ouderen en gehandicapten die niet meer zelfstandig op vakantie kunnen. Om financiële redenen of zorg redenen. Die groep lijkt alleen maar groter te worden. Die mensen vanwege financiële redenen gewoon de deur niet meer uit komen. Want als jij dus hulp nodig hebt en jij wil op vakantie dan moet je iemand meenemen, maar die zegt niet ik betaal het zelf wel. Dus wij nemen de kosten van de vrijwilligers voor de rekening. Dat wil zeggen dat als we een vakantieweek draaien dan heb jij bijvoorbeeld 25 gasten 25 vrijwilligers. De gast moet de eigen prijzen betalen en de kosten van de vrijwilligers die betalen wij. Die komen vanuit de kerk en ook uit andere potjes.

Welke dan bijvoorbeeld?

Dat doen wij dus bij de Imminkhoeve. En verder zijn het eigenlijk Prins Willem Alexander, is een schip, die staat er ook in. Die huren wij drie weken per jaar af. En verder zijn het eigen accommodaties

binnen onze eigen. Ik heb hier ook nog wel andere organisaties gehad maar wij zijn wat meer binnen. En ik heb bijna ieder jaar binnen mijn eigen organisatie nieuwe accommodaties.

Dus daarmee wordt de doelgroep wel vergroot?

De doelgroep niet, maar wel de keuze voor de doelgroep.

Oké.

De keuze voor de doelgroep. Kijk de doelgroep wordt groter omdat die in Nederland groter wordt, want dat zijn ook gewoon de eenzamen. Dat zeg ik dan maar even. Niet iedereen is rolstoelafhankelijk, maar wel de gemiddelde leeftijd bij ons ligt boven de 80. Dus dat zijn wel mobiel kwetsbare mensen.

Ja.

En dat wil zeggen dat je nog wel gauw aanpassingen nodig hebt. En dan gaat het er altijd om, in hoeverre is een accommodatie volledig aangepast? Wat je net ook wel zegt de een gaat tot en met de paden, en de ander doet alleen het huisje of de hotelkamer. Maar goed het is leuk als een hotelkamer aangepast is, maar als je er bijna niet kan komen en je kan in een bepaald deel van het hotel niet komen omdat er geen lift is. ja schiet het ook niet op.

Inderdaad, daarom wil ik ook kijken naar infrastructuur, restaurants en dergelijke.

Ja we kunnen straks wel een rondje lopen.

Ja, prima. Wat ik ook heb vernomen is dat door nieuwe wettelijke regelingen is bepaald dat openbare plekken ook toegankelijk moeten zijn voor rolstoelafhankelijke personen.

Ja, wetgeving dat is voor ons beleid. Omdat het we in al onze accommodaties organiseren wij vakanties voor mensen met een handicap. Dus als je geen invalidentoilet hebt, dat kan niet. We hebben er meerdere. Wat wij altijd lastig vinden, en wat voor jullie ook wel eens lastig zou kunnen zijn in de beeldvorming is dat je ziet nu, je komt hier binnen en je denkt wat is hier nu aan de gang. Het is nu een congreshotel. Mensen die naar een congres gaan en die in 1 van deze hotelkamers slapen, die zitten niet te wachten op al die aanpassingen. Die denken ik hoef toch niet in een hoog-laagbed te liggen. Ik hoef toch niet allerlei beugels te hebben. Wat is dit nu voor ziekenhuis gedoe? Dus voor de congresmarkt is het niet zo handig. Voor mijn markt is het noodzakelijk. En daar moet je de tussenweg in zien te vinden. Dat zou in Beekbergen natuurlijk hetzelfde kunnen zijn. je kunt wel leuk een helemaal aangepast huisje hebben, maar er zit niet altijd iemand in met een rolstoel. Als het aanbod zo groot is, prima. Maar als dat niet zo is dan zou je hem ook kunnen verhuren aan een ander. Maar als die nu denkt wat is dit hier allemaal. Het hoeft geen probleem te zijn, maar ik zeg maar even in de commerciële wereld is dat soms wel iets van: ja maar ik hoef toch niet in een hoog-laagbed te liggen, ik wil toch in een gewoon bed.

En hoe lossen jullie dat dan hier op?

Nou door de tussenweg te zoeken, dat kan ik je straks hier wel even laten zien. Dus door hulpmiddelen die eraf kunnen van de muren. En de alarmen die je makkelijk kan verwijderen, want een alarm is ook belangrijk voor iemand die in die kwetsbare situatie zit. Ze zijn in de badkamer en ze vallen, ze zijn wel zelfstandig bij ons in de hotels dus mensen gaan zelf wel, maar er zijn wel vrijwilligers.

Die daarbij helpen. Dus er zijn wel zorgverleners aanwezig?

Bijvoorbeeld. Maar ook gewoon mensen zoals jij en ik die geen zorgachtergrond hebben, die het leuk vinden voor basis dingen. Maar je bent niet op die hotelkamer, dat is in een huisje soms weer anders. Want daar ben je met je gezin of met je familie. En dan is het van ja Pietje moet naar de badkamer, dus dan hoef je het alarm bij wijs van spreken niet te hebben. Maar in onze situatie moeten we dat wel hebben, mensen gaan in hun eigen hotelkamer. Als er dan wat aan de hand is dan moeten ze kunnen

alarmeren.

Wat zijn bij jullie dan de noodzakelijke hulpmiddelen die aanwezig zijn in de hotelkamers?

Voor onze gemiddelde kamers willen we altijd een alarm hebben. Een alarm is heel belangrijk. Dan gaat het om de drempels die er wel of niet in zitten. En dan gaat het natuurlijk om de bedden, wat voor soort bedden zijn het? Steeds meer mensen willen ook een bed waar het voeten- en hoofdeinde omhoog kan. Dus als je daar naar kijkt dan wordt die vraag ook steeds groter. Voor een andere groep is een hoog-laagbed gewoon noodzakelijk, maar eigenlijk zeg ik altijd: dat is alleen maar nodig op het moment dat iemand verzorgd moet worden op een bed. Want dan moet je een hogere stand hebben, zodat de werkhouding, voor diegene die hem verzorgd, goed is. Anders is de seniorenhoogte prima, want iemand moet er makkelijk uit kunnen komen. Een seniorenhoogte is dan prima. Want als je een hoog-laagbed hebt en iemand gaat eruit om te staan, dan gaat die toch weer op een andere hoogte. Maar alleen daarvoor heb je een hoog-laagbed nodig. Maar de wensen van de ouderen, die hebben thuis steeds vaker een bed waarvan het hoofd/voeteneinde omhoog kan omdat ze wat allemaal niet. En op seniorenhoogte. Het zijn wel belangrijke dingen voor de doelgroep.

En als u kijkt naar de badkamers, zijn er dan alleen beugels nodig of is er meer nodig dan dat?

Nou dat ligt er een beetje aan. Is je groep allemaal hulpbehoevend of niet. Het mooiste is als alles is aangepast. Want dan heb je ook geen gedoe met het plaatsen van mensen, want dan kan iedereen ermee uit de voeten. Op het moment dat je dat, om bijvoorbeeld financiële redenen, niet doet dat kan. Maar dan moet je altijd met het plaatsen rekening houden met die handicap die heeft dit en die heeft dat. Dan kan die in die kamer en de ander in die kamer. Hier is het zo, in dit gebouw, is het gescheiden. We hebben een zorgafdeling waar alles aangepast is en dit gedeelte is zeg maar in het gebouw wel aangepast, maar de kamers niet.

Qua ruimte dus wel aangepast?

Ja, maar verder niet de badkamer. Maar er staan wel hoog-laagbedden in, dat is ook wel weer aanwezig. Dus het is altijd wel een beetje zoeken, maar het mooiste is natuurlijk voor de doelgroep die wij hebben.... Kijk je naar een bungalow, het mooiste is dan, denk ik, dat ze op een bepaalde manier aangepast zijn dat ook een oudere die meekomt er makkelijk uit de voeten kan. Alleen ja het is wel kostbaar om overal beugels en stoeltjes in te gaan doen. Wat wij hier in dit gebouw hebben, waarvoor we hebben gekozen door bijvoorbeeld financiële redenen of in dit geval het congres, is dat er geen stoeltjes in de badkamer hangen ook niet in de douche.

Oké.

Daar hangen geen stoeltjes. En waarom niet? Want anders moet je die er allemaal weer afhalen als er mensen komen die geen handicap hebben. Maar in de zomerperiode, als ze op vakantie zijn of met kerst en oud & nieuw, en mensen moeten echt zittend onder de douche. Dan hebben we een verrijdbare douchestoelen. Dus dan zetten we die in de badkamer en dan kunnen mensen gewoon toch zittend douchen. Dus dan los je het net effe op een andere manier op. Als je kijkt naar het Nieuw Heidenpark, daar hebben we straks onze eerste week vakantie. Het is spiksplinternieuw. Daar zitten eigenlijk allemaal douchestoeltjes in de badkamer. Die zitten er standaard in. En waarom? Omdat het op die manier het hele jaar gebruikt wordt. En natuurlijk kun je zeggen we hadden misschien van de 22 hotelkamers 5 niet hoeven, maar dan moet je altijd lopen zoeken en mensen plaatsen. Dan zitten mensen in een hotelkamer en dan moet je ze weer omplaatsen, omdat ze dat stoeltje niet hebben. weet je dat is alweer een hoop gedoe.

Ja. Het is voor Droomparken ook. Zij willen niet het hele park aanpassen, maar zij willen naar een x aantal accommodaties kijken of het mogelijk is om zich ook te richten op de doelgroep. Ze willen dus een soort subdoelgroep creëren, waar ze die zorg ook kunnen doen.

Daarin zou ik kiezen voor een aantal.

En dan ook niet compleet aangepast? Maar alleen de basisbehoefte?

Als je het alleen op de basisbehoefte aanpast wat is dat dan? Drempels eruit en een paar beugels in de douche. Ik zou zeggen dat is bijna voor iedere woning handig. Een aantal dingen zou ik bij iedere woning doen. Want dan is het heel makkelijk, je kan dan soms met losse hulpmiddelen uit de voeten. Kijk ik zou ook kunnen bedenken, kijk we willen die doelgroep echt pakken. We gaan 1 of 2 bungalows gaan we echt de badkamer helemaal aanpassen. En natuurlijk ook de slaapkamer. Met de slaapkamer bedoel ik natuurlijk ook mee dat er een bed staat waarin ook iemand goed verzorgd kan worden. Maar ook daarin is het weer zijn mensen gewend thuis in een tweepersoonsbed te slapen, of is dat al apart?

Dat ligt er ook aan wie er op dat moment boekt.

Ja, en wat heb je er dan staan, een eenpersoonsbed of een tweepersoonsbed? Is het voor een gezin, of is het voor een echtpaar of opa en oma of een gezin met opa? En dat is dan even zoeken van ja wat wil je? Nou wat wij hier doen, wij hebben eigenlijk geen tweepersoonsbedden. Dat hebben we niet, dat heeft bijna geen enkel hotel meer. Als je dat zo nodig wil dan schuif je de bedden maar tegen elkaar aan en dan ben je er ook. Dus die keuze zou ik maken. ik zou kiezen denken ik, als het tweepersoonsbedden zijn, je hebt bijna nooit allebei een hoog-laagbed nodig. soms wel, dan zijn ze het allebei gewend. Maar de een heeft het meestal meer nodig dan de ander. Dus je kan kiezen dat je er twee hoog-laagbedden neerzet en je kan kiezen dat je er een neerzet en de ander die erop lijkt maar die functie niet heeft. Wat is je financiële mogelijkheid om hoever te gaan? Kijk en heb je het volledig aangepast voor van alles en nog wat, dan heb ik het bijvoorbeeld over de badkamer. Maar misschien wel de badkamer met een tillift aan het plafond. Als je dat wil. Wij hebben een huisje, dat hebben we nu nog niet maar dat krijgen we, in Mechelen, dat is in Zuid-Limburg, dat wordt nu verhuurd door Philedelphia, maar dat gaan wij verhuren. En daar zit op de benedenverdieping een aangepaste badkamer, alles is beneden helemaal aangepast. En een van de hotelkamers, want boven zitten ook kamers, beneden daar zit een plafondtillift.

Oké.

Dus die zit gewoon vast aan het plafond, en ja die zit er gewoon. Want anders heb je verrijdbare, daarmee heb je soms iets van past die wel. Kunnen mensen ermee uit de voeten? En je moet hem dan of zelf aanschaffen dat kost je een paar duizend euro, of je moet hem huren. Ik zou dan snel ervoor gaan dat mensen hem huren. Kijk als je geld hebt om zo'n plafondtillift te doen dan ben je klaar. Maar hoeveel mensen hebben een tillift nodig? maar je moet het anders wel allemaal regelen. Dus als je hem er hebt staan, dan kun je zeggen hij is er.

Kun je het niet extern regelen? Zoals jullie regelen het ook bij de Imminkhoeve

Ja, maar het voordeel kan soms zijn dat je zegt tegen mensen: ja we hebben het. Welke type heeft u nodig? Dit en dat kan die. En dan kunnen mensen zeggen ja daar kan ik mee uit de voeten. Weet je het is een stuk service wat je biedt, maar het zijn wel kosten. Je moet ieder jaar weer de tillift laten keuren, je bent ook verantwoordelijk voor die tillift.

Hebben jullie dan ook een lijst van bijvoorbeeld hulpmiddelen en wat daar de kosten van zijn?

Nee, als je daar naar kijkt. Kijk een van deze spullen was laatst kapot, nou dan heb ik nieuwe besteld die is net binnen dus ga ik vanmiddag even naar kijken. Even kijken, dat is TACare. Dat is zo'n bedrijf, maar de Vegro heeft het ook? Welke hulpmiddelen heb je nodig? dat ligt eraan welke aanpassingen je hebt. Als je alle aanpassingen hebt, een stoeltje en de badkamer daar zit alles op en eraan en je hebt een hoog-laagbed en op de vloer is alles vlak en misschien een alarm, die vind ik heel belangrijk omdat je met een groep op vakantie gaat dan is dat het. Kijk als mensen nog individueel een rollator willen hebben dan nemen ze die zelf wel mee. Een rolstoel als ze die nodig hebben dan nemen ze die zelf wel mee en anders staan er op het park vast ook wel een paar die ze zo kunnen pakken. Een rolstoel is ook handig voor mensen die rond het huis wel kunnen rondscharrelen en een paar 100 meter, maar verder niet meer. En dat is dan wel weer lastiger, maar daar hoeft je niet allemaal te regelen. Dat heb je toch al. En als je het dan hebt over aanpassingen: het toilet moet op de goede hoogte zijn, beugels om het

toilet.

En op welke hoogte moet het toilet dan zijn, zijn daar richtlijnen voor?

Ja daar zijn richtlijnen voor. Maar dat kun je gewoon op internet vinden hoor.

Weet u welke richtlijnen dat zijn, hoe die heten?

Nee, dat kun je gewoon googelen. Toilethoogte gehandicapten bijvoorbeeld en dat wijzigt ook nog wel eens. Ik weet het eigenlijk niet eens precies. Wanneer heb je dat bij de hand? Als ze maar op de goede hoogte zijn. dus dat zijn dingen, wastafel moet ook goede hoogte zijn. dat er ook iemand onder kan. En dat dat sifonnetje niet naar voren steekt. Want dan kan iemand in de rolstoel niet onder de wastafel omdat de afvoer daar uitsteekt, dus die moet dan op een andere manier worden weggewerkt. Mensen moeten erbij kunnen, ik kan het straks wel even laten zien want we hebben er aardig over nagedacht. Mensen moeten ook gewoon kunnen staan bij een wastafel. Wij gaan gewoon staan bij de wastafel, maar zit je in een rolstoel dan moet je soms ook gewoon staat. Dan is het handig dat er goede beugels zijn of dat er wastafels zijn waar je je goed aan kan vast houden. Dat is allemaal te vinden. Dus dat zijn de belangrijkste dingen denk ik wel met betrekking tot aangepastheid.

Wanneer wordt er binnen de organisatie gesproken over rolstoelafhankelijke personen?

Wij zeggen eigenlijk altijd dat, wij vragen aan onze gasten. Van hoever ze kunnen lopen. En dan zeggen we eigenlijk wel van als mensen tot 500 meter gewoon zelf kunnen lopen, dan zijn ze eigenlijk niet rolstoelafhankelijk. En eigenlijk zeg je van die mensen die nog gewoon kunnen lopen zijn die rolstoelafhankelijk, maar die zijn voor uitjes als je met ze naar een stad gaat bijvoorbeeld wel rolstoelafhankelijk. Mensen zijn rolstoelafhankelijk als overdag langere periode in een rolstoel moeten zitten om zich te kunnen verplaatsen. Daarnaast zijn er mensen die rolstoelafhankelijk zijn met betrekking tot uitjes. Omdat ze dan gewoon te kwetsbaar/te oud zijn zodat ze zolang niet kunnen lopen.

Maar die personen die rolstoelafhankelijk zijn met betrekking tot uitjes hebben geen aanpassingen nodig op het park zelf. Maar als ze naar buiten gaan dan zullen ze zelf ook wel een rolstoel of een rollator meenemen.

Precies. Voor het park is dat niet van belang. Dat regelen ze zelf.

Wordt door deze doelgroep vaak om advies gevraagd voor vakanties? Advies in de vorm van wat voor soort vakantie is geschikt voor mij? Waar kan ik heengaan?

Ja. Wat heel vaak gebeurt omdat mensen van ons hebben gehoord of de gids hebben gezien. Ze bellen ons dan op hier bij de reserveringsdames. En dan hebben ze die gids gehad en dan vragen ze om informatie, kan ik daar op vakantie, is dat mogelijk, ik wil graag daarheen en kan dat? En dan geven we eigenlijk wel advies. Mensen met wat geheugenproblemen hebben we liever niet op het schip, want dat is veel te gevaarlijk bij het water. Er zijn ook mensen die bellen dan bijvoorbeeld van zijn er wel rolstoelen, of heeft u een scootmobiel want dan hoef ik die zelf niet mee te nemen.

Is er veel vraag dan naar scootmobiels? Of andere hulpmiddelen of die wel of niet aanwezig zijn?

Er wordt inderdaad nog wel eens gevraagd als ik een uitje wil doen, is er dan wel een rolstoel of is er wel een rollator? Die dingen worden wel gevraagd.

Is het van belang of het wel of niet aanwezig is, of zeggen ze makkelijk we nemen het zelf wel mee?

Ja dat gebeurt vaak dan zeggen ze we nemen het zelf wel mee. Er zijn wel veel mensen die komen met Valys, dat is een taxi in Nederland, maar daar moeten ze extra betalen als ze een rolstoel mee willen nemen en nog meer als ze een scootmobiel mee willen nemen.

Bij uw doelgroep als ouderen dan.

Ja dat klopt. En dan hebben zij ze staan omdat we dan kunnen zeggen u mag er hier gebruik van maken. Het is niet zo dat u hem voor een hele week krijgt, want als een ander er gebruik van wil maken dan mag dat natuurlijk ook. Maar we hebben hem wel. Kan ook wel heel handig zijn want dan hoeven mensen het niet mee te nemen.

En als u kijkt naar de vraag van de doelgroep, wat is dan de vraag van de doelgroep per seizoen?

Je ziet eigenlijk steeds meer in Nederland, niet alleen bij mij maar ook bij de Zonnebloem en het Rode Kruis, dat ze net zoals jij en ik op vakantie willen als het mooi weer is. En ze zitten niet te wachten om nu in Nederland op vakantie te gaan. Wij hebben het hotel in Mechelen nou dat begint eigenlijk pas eind maart en dat houdt ongeveer 1 november op. Dan is het met kerst en oud en nieuw nog open. Maar dan heb je november, december, januari en februari en in die vier maanden is het hotel heel beperkt bezet. Veel mensen kunnen maar 1 keer op vakantie want meer geld hebben ze niet. Dan heb je geen zin om in februari te gaan, dan kunnen ze beter komen in het voorjaar want dan is de natuur veel mooier, het zonnetje schijnt. Dat is ook zo apart als je terugkomt van vakantie dan wordt er gevraagd hoe was je vakantie? En dan wordt er geantwoord ja we hadden goed weer, het gaat eigenlijk in eerste instantie om het weer.

Ja, terwijl het eigenlijk zou moeten gaan over de omgeving en om wat je hebt gedaan.

Ja precies. Maar het weer is zo dus zo belangrijk. En dan maakt het niet uit of je gehandicapt bent of niet. Dus die doelgroep maakt dan niet uit.

Hebben mensen in een rolstoel meer vrije tijd dan iemand die niet in een rolstoel zit en die misschien werkt en die kinderen heeft? Want als iemand kinderen heeft dan ben je al gebonden aan de schoolvakanties.

Nou ja weet je, de doelgroep die ik heb is al met pensioen. Voor 99%.

Hoe groot is die doelgroep dan waar wij uit putten?

Uit Nederland?

Ja.

Ja geen idee maar die is gewoon heel groot. Iedereen die een handicap heeft of weinig sociale contacten heeft valt eronder, maar dat zijn met namen ouderen. De gemiddelde leeftijd is bij ons denk ik wel 75.

En de vraag naar jullie accommodaties zijn ook groot?

Ja ook wel. Maar dat is wel anders dan dat van mijn stukje. Naar het vakantiepark komen individuele mensen. In accommodaties komen altijd groepen, de Zonnebloem bijvoorbeeld. Die huren het dan een week af en die komen dan een week uit hun regio met vakantie. Dat moet je vooral zien dat zijn vooral de voorjaars en de najaars weken. Vooral de voorjaars, dat begint vanaf 1 april tot en met juni. Want dan wil die groep, die denkt dat het is me allemaal te duur en te druk, ik kan mooi in het voorjaar gaan.

Die markt zou je dan wel kunnen zien, als je je op groepen richt. Maar als jij je richt op individuele personen dan is het vooral mei tot en met september?

Ja dat klopt. Kijk de Zonnebloem doet eigenlijk geen vakanties in de zomer, omdat ze dan geen vrijwilligers kunnen krijgen. En wij doen juist weer wel in de zomer, maar dat heeft er ook mee te maken met dit gebouw bijvoorbeeld. Buiten het seizoen zijn er veel congressen, die zijn er natuurlijk niet in de vakantie. Dus dat is een hele mooie combinatie.

Inderdaad. Maar wat is het aanbod voor de doelgroep? Zijn er veel parken die zich erop zijn gaan richten?

De parken zijn voor mij geen concurrentie. Om het zo maar te zeggen. Waarom? Omdat daar een hele andere doelgroep komt want daar komt iemand die met zijn gezin op vakantie wil, die wil met de familie op vakantie.

Maar stel je hebt een groepsaccommodatie, heeft u enig idee wat daar het aanbod van is voor Nederland?

De doelgroep die individueel gaat?

Bijvoorbeeld.

Ik vind dat dat nog, als ik op de vakantiebeurs daar sta ik al een paar jaar op, daar krijg ik wel veel vraag van mensen die iets zoeken bijvoorbeeld een aangepast huisje waar ze met familie op vakantie kunnen of met oma of met opa.

En dat is de grotere groep of zijn het juist gezinnen?

Ik kan niet heel goed beoordelen hoe groot de groep is. maar aan de andere kant denk ik heel veel mensen gaan toch wel 1 keer in de paar jaar naar een huisje. En dan zijn het in Nederland vaak families. Er zijn mensen die met hun gezin gaan met kleine kinderen, maar die pak ik nu effe niet mee. Als ik naar mezelf kijk ga ik naar een huisje en dan neem ik mijn schoonouders mee. Die hebben nu nog geen aanpassingen nodig, maar dat zou zo kunnen. De leeftijd hebben ze wel maar verder niet. Maar mijn schoonvader die loopt moeilijk, dan is het fijn als er een huisje lichtelijk makkelijk te doen is voor zo'n man. Maar dat is misschien wel een grote doelgroep, maar als het drempelvrij is redt hij het ook. Je maakt het daardoor wel makkelijker. Maar voor hetzelfde geldt zit die man in een rolstoel, nou dan nemen we hem ook mee. En dan gaan mijn dochters met aanhang mee. Ik denk dat dat in het voor- en naseizoen en vooral in weekenden is. Vooral weekenden. Ik heb er geen cijfers van. Gewoon logisch nadenken vanuit mijn eigen situatie.

Dus de vraag en het aanbod is er wel. Zou Droomparken zich er dan ook nog bij kunnen voegen?

Ik denk zelf dat het heel vaak mensen er niet eens bij stil staan. Stel dat ik er met mijn schoonvader die zit dan in een rolstoel naar een vakantiepark ga, moet hij wel aardig gehandicapt zijn wil ik gaan kijken naar een aangepast huisje. Anders red ik me soms misschien wel in zo'n weekend. Maar het is natuurlijk wel mooi als je dat in je marketing stukje eruit kan laten springen, waardoor zo'n vakantie voor zo'n persoon veel makkelijker is. toegankelijker is en voor iedereen veel makkelijker is. Een vriend van mij zit in een rolstoel en daar ging ik vroeger mee op vakantie of we gingen stappen met hem dan kon hij er niet in. We tilden hem dan met zijn allen op en tilden hem dan naar binnen en dat vond hij ook geen probleem. Maar eigenlijk, want ik heb ook nog vanuit de mbo-v en die zit in een rolstoel en die moet soms geholpen worden met bepaalde transfers maken, omdat ze bij bepaalde dingen niet kan komen. Ik denk dat een man zich misschien makkelijker laat gebeuren dan een vrouw. Want iedereen zit aan je lijf. Iedereen gaat in een keer aan je benen zitten en tilt je op met meerderen en dan vind je niet fijn. In de familiesetting valt het wel mee. Maar je maakt het net wel een stukje makkelijker voor een bepaalde groep. Maar mensen moeten wel weten dat het er is en dan zou het een pré kunnen zijn. Want zo iemand kan zich dan zelf redden en is dan niet afhankelijk van een ander. En dat wordt steeds belangrijker.

Het is dus heel belangrijk dat ze zichzelf kunnen verplaatsen zonder hulp?

Ja, wij hebben blinde/slechtziende vakantieweken. En die blinden/slechtzienden zeggen ja maar ik ben niet gehandicapt. En dan denken wij van jeus je ziet niets. Ja maar ik ben niet gehandicapt. En als ze zitten te knoeien met eten ja jammer, dan kun je zeggen van gaat het en moet je een doekje hebben? Hoezo moet ik een doekje hebben? Ze zien zichzelf niet als een handicap. Ook op basis daarvan willen

ze zichzelf kunnen redden.

Maar is dat dan een verandering die in de maatschappij plaatsvindt?

Ja. Ik denk het wel ja. Überhaupt in de maatschappij. En dat is al tientallen jaren gaande. Dat je niet betuttelen moet. Omdat ik nou toevallig blind ben hoef je me niet te betuttelen. En omdat ik in een rolstoel zit ben ik niet zielig en je hoeft niet tegen mij met een piepstemmetje te gaan praten. Dat is wel veranderd. Vroeger hadden ze het over zielige mensen of zielige kinderen, daar hoor je nu niemand meer over. Het is veel meer geïntegreerd en gewoner in de maatschappij. Tuurlijk als iemand ergens ziet die gehandicapt is iedereen kijkt, dat zie je. Dat is een ander patroon dat opvalt dus je kijkt.

Ja, het wordt nu ook meer geaccepteerd door mensen.

Ja, omdat het onderdeel van de maatschappij is. ze zitten niet meer opgesloten in een grote instelling op een groot landgoed. Nee, ze zitten ook steeds meer bij jou in de huizen in de buurt. En dat is ook belangrijk, we hoeven ze niet weg te stoppen.

Oké. En kijkend naar het imago, heeft een zorgvakantiepark een ander imago ten opzichte van en regulier vakantiepark?

Nou nee denk ik niet zo. Het is zo, wij hebben hier onze vakanties. Mensen willen weinig zorg hebben of zeggen wij gaan niet op vakantie met van die zielige zorgmensen. Ik ben daar veel te goed. Of met die oude mensen ga ik niet op vakantie, dan zijn die mensen soms jonger dan ze zelf zijn maar die kunnen toevallig net iets minder goed uit de voeten. Dus dat speelt wel een rol. Ik geloof er altijd in dat je moet kijken, maar dat is wel heel lastig hoor, dat je de handicap niet voorop moet stellen. Wat je voorop moet stellen is het beleven. Het beleven, het plezier, lekker in de natuur zijn en dat dan ook die dingen aangepast zijn dat is mooi. Ik geloof niet dat ik ze allemaal bij elkaar zou zetten. Aan de andere kant, maar daar zou je over na kunnen denken, stel dat je mijn organisatie zou willen hebben en ik zou bedenken: nou dat zou ik ook wel eens in mijn aanbod willen hebben. Maar dan wil ik met 20 gehandicapten gaan en 10 vrijwilligers. Maar dan heb ik liever niet 10 verschillende huisjes verspreid over het park. Kijk ik ga dat niet gelijk doen hoor, want dat is niet echt voor mijn doelgroep. Maar dat kan voor andere doelgroepen wel zijn. En dan is het weer mooi dat ze bij elkaar zitten. We hebben een nieuw hotel in Dorum en daar heb ik speciaal gevraagd bij de bouw om de tweepersoonskamers allemaal bij elkaar te zetten. Waarom? Omdat ik echt parenvakanties heb, die kan ik als ik die daar wil houden niet door allemaal kamers heen. Dan kan ik ze niet houden, want het is een groep. Dat is eigenlijk voor de andere weken heel gek eigenlijk maar goed voor hun maakt het niet uit. De jonge stellen in tweepersoonskamers zitten allemaal bij elkaar, en dat is best als ze het allemaal maar gebruiken. We hebben er heel bewust voor gekozen om de tweepersoonskamers bij elkaar te zetten. Dat zijn keuzes die je kunt maken, maar waar wil je je op richten. Ik ken de markt onvoldoende vanuit de bungalows gezien of de vakantieparken. Daar ken ik de markt niet. Maar de doelgroep die er gebruik van maakt wel een beetje. Maar dan denk ik waarom moeten die allemaal bij elkaar zitten? Alleen om die ene reden die ik nu net zeg.

Misschien ook vanuit het zorggoepunt. Dat je daar alles bij elkaar hebt zitten zou makkelijker kunnen zijn.

Ja maar dat ligt eraan. Stel dat mijn schoonvader is gehandicapt die heeft zorg nodig. ik kan dat niet als gezin doen. Dan moet ik ergens een zorg iemand ergens vandaan halen die die zorg doet. Dan moet dat maar net zijn in dat weekend of in die week dat in de andere huisjes ook gehandicapten zitten. Die mensen hebben niks met elkaar.

Ze hebben die handicap met elkaar, maar dat is dan ook het enige dat ze met elkaar hebben.

Ja, behalve als ze als groep komen. Maar ja dan zullen ze ook de zorg geregeld hebben. Maar dan is dezelfde reden om ze bij elkaar te zetten, dat zij bij elkaar horen. Als je gewoon op de individuele markt gaat, dan zou ik ze door elkaar heen zetten.

Welke eisen stellen jullie als organisatie aan een vakantiepark als je het hebt over een zorgvakantiepark?

Mensen moeten als het even kan zichzelf zelfstandig kunnen verplaatsen. Of dat nu met een rolstoel is, een scootmobiel of lopend, dat moet te doen zijn. Dat heeft te maken met de paden en met de drempels.

En hoe breed moeten de paden dan zijn? Moeten mensen elkaar kunnen passeren?

Ik zou daar niet zo zwaar aan tillen. Tuurlijk is het handig dat mensen elkaar kunnen passeren. Maar ik zou daarom niet alle paden drie keer zo breed maken.

En het is bepalend op welk deel jij van het park zit. Of je aan het begin of aan het eind van het park zit. Of je dicht bij de voorzieningen zit.

Ja dat is natuurlijk wel handig. Want dan kunnen mensen zich sneller mobiel verplaatsen. Dat hebben we natuurlijk ook hier met de hotelkamers. De mensen die het best mobiel zijn, proberen we zo ver mogelijk weg te plaatsen. Want hier is het centrale gedeelte, dus de mensen die het slechtst ter been zijn plaatsen we het liefst hier vooraan.

En hebben jullie dan ook een gesprek met de gasten, voordat ze hier vakantie komen vieren?

Nee.

Niet over wat ze nodig hebben?

Nee we hebben inschrijfformulieren. Als mensen hier een vakantie boeken dan moeten ze een inschrijfformulier invullen, daar staat van alles in.

Kan ik die zo dadelijk inzien?

Ja, die zal ik je zo meegeven.

Dank u wel. We hebben het al even gehad over de bungalow. U gaf aan dat ruimte erg belangrijk was.

Ja, eigenlijk draait het het meest om ruimte.

En de aanpassingen die gedaan moeten zijn, zijn eigenlijk heel basic en makkelijk realiseren?

Ja, geen drempels. Dat is eigenlijk al heel erg basis. Geen drempels en geen opstapjes. Tuurlijk moet je als je omhoog gaat, dat is meestal zo met een bungalow, dan moet je het goed aanleggen. Dat je dus makkelijk naar binnen kan, niet te zware deuren want als er drangers opzitten die te zwaar zijn ga er dan maar eens met een rolstoel doorheen of met een rollator.

Zijn schuifdeuren dan een oplossing?

Schuifdeuren zijn wel heel handig ja. Dat geeft je ook vaak heel veel ruimte. Dat hebben we hier ook, dus dat kan ik je ook wel even laten zien.

En wat betreft de voorzieningen, zijn er daar aspecten bij waar goed op moet worden gelet?

Wij hebben dat allemaal niet. Maar ook dat is weer afhankelijk van wat mensen komen doen. Maar het is wel zo dat op het moment dat het er is. Als ik kijk naar mezelf dan maakt het niet uit of ik gehandicapt ben of niet. Dan denk ik van ja ow het is een park, mooie prijs en ow er zit alles in. Nou ja en als ik iets meer wil en het kost een tientje meer dan kan het wel wezen dat ik dat doe. Dus ik geloof wel in het stukje van hoe meer voorzieningen er zijn en hoe meer er georganiseerd wordt of weet ik

het wat, dan heb ik de keuze om er gebruik van te maken of niet.

Ik bedoel meer de aanpassingen van de voorzieningen.

Daar geldt hetzelfde voor als bij de bungalows. Ze moeten ruimte hebben, anders kunnen ze niet door het restaurant. Ook moet er een invalidentoilet zijn, anders dan kunnen die mensen daar niet naar de wc. Er moeten geen drempels zitten. Daar geldt hetzelfde, die lijn moet je geheel doorvoeren. Dat geldt hetzelfde voor het zwembad. Maar die mensen kunnen alleen maar in het zwembadgedeelte met een takel of iets in die richting. Dus wil je je richten op die doelgroep, dan is een zwembad alleen maar interessant als er ook aanpassingen zijn om iemand in het zwembad te krijgen.

Zijn er verder geen grote aanpassingen nodig qua voorzieningen?

Nee ik geloof het niet. Daar heb je die basis dingen gewoon voor nodig. De kampwinkel als die er is. Ja als daar een dikke drempel ligt, daar komen ze op zich wel overheen. Maar dat zijn de dingen waar je het over hebt. De receptie moet niet te hoog zijn, je moet er met een rolstoel ook terecht kunnen. Ik geloof daarin, dat zal niet altijd mogelijk zijn, nou ja voor de jongere mensen niet.

Waarom voor de jongere mensen niet?

Nah die redden zich over het algemeen wel en die redden het ook op dat moment wel even. Maar wat ook belangrijk is, bijvoorbeeld bij de receptie daar zit een stoep omheen of een wandelpad met een stoep. Als er nergens een ingang is om op de stoep te kunnen komen om bij de receptie te komen, dan heb je de receptie netjes op orde. Maar dan is er een stoep waar ze niet overheen kunnen. Je moet gewoon eens een keer met een rolstoel gaan lopen.

Om te kijken waar en hoever je kan komen?

Ja, ik wil nu eens daarheen. Nou ga jij er dan eens even heen. Dan heb je vaak wel in de gaten waar je tegenaan loopt.

En een traplift is dat noodzakelijk?

Een traplift waarvoor? Ja weet je als de slaapkamer beneden is, dan zou ik voor die persoon altijd de slaapkamer beneden nemen. Dan zou ik ze niet boven plaatsen. Want zo'n traplift dat neemt de trap in en dat moet gemaakt worden. Maar dat kan ook weer kapot gaan. Het is dan handig dat de aangepaste kamer op de begane grond is.

En nachtlampjes, tafels, stoelen etc. dat is eigenlijk allemaal standaard.

Ja.

Dat hoeft je niet aan te passen?

Nee.

Welke voorzieningen worden het meest gevraagd door de doelgroep en waar moeten die aan voldoen?

Het meeste is natuurlijk toch gewoon het bed. Bij ons zeg maar even voor die doelgroep, heb je een hoog-laagbed nodig, de badkamer is belangrijk en verder zijn de drempels. Dat je gewoon overal kan komen.

Het voornaamste is dus dat alles vlak is en er geen drempels zijn?

Ja en dat wordt vaak het meest vergeten. Want zoals ik net al zei, dan hebben we de badkamer aangepast. Maar dan zit er nog een drempel in het douchehok. Dan doe je het net niet helemaal goed. En je moet straks maar zien hier ook in dit gebouw. Alles is bijna overal, paar dingen is niet gelukt

want dan moeten we bouwtechnisch aanpassen, maar dan hebben we zoiets dat eroverheen kan. Maar dat is ook toch wel weer een belasting voor mensen. Maar soms kan het niet anders met de regen en dat soort dingen. Dus soms lukt het niet altijd maar dan moet je er wel voorzieningen voor hebben. Maar goed dat zijn eigenlijk de belangrijkste denk ik.

En als je kijkt naar zorg, zorgt u dan als organisatie zelf dat er zorg aanwezig is?

Als ik kijk vanuit de accommodaties dan moet iedere organisatie dat zelf regelen. Maar het is wel handig om als organisatie te weten. Stel ik kom bij jullie op het park ik wil er komen, maar ik heb een stoma. Nou dat is een uitgang voor allerlei dingen. Maar die moet wel verzorgd worden. Dat gebeurt thuis door de wijkverpleegkundige. Maar ik ben nu in Beekbergen en hoe?

Dan moet je contact hebben met een zorgfederatie of iets dergelijks.

Precies. Dan is het mooi dat jullie weten, je kunt contact opnemen met die instelling, die instelling en die instelling. Die hebben allemaal verpleegkundigen of verzorgenden en dan geef je even het telefoonnummer door. En dan geef je de klant klantvriendelijkheid en de service van als ze die vraag hebben, daar kunt u de zorg regelen. Of je moet zeggen van we hebben een beheerdersechtpaar waarvan 1 verpleegkundige is, dat kan ook, en die gaat dat doen. Zo zijn er meerdere wegen naar Rome.

Of je moet zeggen van je hebt zelf de kennis in huis en dat samen met die klant bepalen of is dat moeilijk realiseerbaar?

Ja weet je dan denk ik van je weet de vraag niet van de klant. Daarom zeg ik ook als je een beheerdersechtpaar hebt waarvan een toevallig verpleegkundige is, die heeft die expertise al in huis en die heeft alle andere taken. Maar als je daar een speciaal iemand voor neer gaat zetten, dan moet je wel aardig potentieel binnenhalen om daar binnen te halen en daar heb ik mijn vraagtekens bij. Want dan is het ook zo weer als ik denk dat ik met mijn schoonvader ga, die heeft ook een stoma, die redt het zelf. Maar stel dat het niet zo zou zijn en ik ben verpleegkundige, dan zeg ik pa ik doe het wel. En dan hoef ik niets te regelen, want dan is alles geregeld voor dat weekend.

Dus u ziet dat mensen die zorg meestal zelf regelen?

Ja ik denk dat de meeste mensen dat wel zelf regelen. Dan is het wel mooi dat je de informatie achter de receptie hebt, zodat je kan zeggen; hulpmiddelen die u nodig hebt die hebben we niet, maar u kunt ze daar bestellen.

Het is dus handig dat de persoon dat zelf besteld in plaats van het park zelf.

Ja, het is een mooie service maar ik zou er niet tussen gaan zitten. Dan moeten ze een tillift hebben en wat voor soort tillift? Driepunts, vierpunts? Moet die wel/niet elektrisch zijn? een zware of een lichte tilband? Daar kun je alleen maar fouten in maken. terwijl als de klant het zelf doet, behalve als je iemand hebt zitten die toevallig ook die deskundigheid heeft of die bij wijze van spreken iemand kent die deze dingen kan inzetten. Dat kan.

Dat zou dan wel een extra stukje service zijn naar de klant toe. Dat zij geen organisatie hoeven te bellen. Maar dan moet je als park zijnde contacten leggen met organisaties.

Ja.

En met welke organisaties werken jullie?

Ik werk hier eigenlijk bijna nooit met thuiszorginstellingen, want die moet je dan hebben. Euhm ik weet niet meer hoe dat in Apeldoorn heet. Die namen veranderen ook weer. Maar goed er zijn er hier een stuk of vier en als ik die nodig heb dan bel ik die. Maar dat doen we eigenlijk nooit, want onze vrijwilligers doen het. Voor de hulpmiddelen, daar heb je tegenwoordig de Vegro voor. Mediapoint en

zo zijn er meerdere grote in Nederland. Eerder deed iedere thuiszorg dat, plaatselijk zelfs per gemeente. Maar dat is allemaal bovenregionaal geworden en die bel ik op. Dan zeg ik: ik ben van een vakantiepark of ik ga naar een vakantiepark en ik lever dan gewoon informatie aan voor de gasten.

Zijn daar dan ook extra kosten aan verbonden? Of valt dat binnen hun zorgverzekering zelf?

Dat ligt er aan. Als mensen thuiswonend zijn dan kan het via hun zorgverzekering.

En als ze niet thuis wonen?

Dan wonen ze in een verpleeghuis of zo en dat is dan een all-in paradijs. Het verpleeghuis moet dat dan eigenlijk betalen.

Dus aan die extra hulpmiddelen zitten geen kosten verbonden voor het park?

Nee dat zouden ze niet hoeven doen.

Nee, dan moet je die middelen zelf in huis hebben. Maar als het wordt geregeld door de thuiszorg, wat u net zegt, dan vallen die kosten binnen de zorgverzekering van die mensen.

Ja, maar dat moet je wel even goed nakijken want dat verandert ook ieder jaar. Daar zijn in ieder geval mogelijkheden voor. En dan hoor je zelf van die bedrijven die je opbelt dit kost zoveel geld en dat kost niets. Want soms moet je ook een verklaring van een verpleegkundige erbij aanleveren voor bepaalde hulpmiddelen. Maar daar kom je vanzelf achter als je daarmee aan de gang gaat.

Zou u de prijzen van een zorgvakantie hetzelfde maken als die van een reguliere vakantie, om die klanten ook te binden? Je betaalt anders extra omdat je aanpassingen/hulpmiddelen nodig hebt.

Dat is wat je wil uitstralen als park.

De gastvriendelijkheid, een stukje service?

Ja. Maar je moet daarbij altijd kijken, wat kost dat. Wat kost het me aan werk, om hoeveel gasten gaat het. Daar moet je wel een kostenplaatje van maken. Kijk als ik het hier echt allemaal zelf zou moeten betalen, de Zonnestraal is minimaal dertigduizend euro per jaar kwijt aan... dat ik denk waar moet ik dat vandaan halen? Dat kan ik echt niet redden. Dus dat is een heel ander verhaal.

En heeft u enkele tips, hoe u het eventueel wel zou kunnen redden?

Wat wij doen hier is dat we voor de individuele cliënt, die bijvoorbeeld een rolstoel in Mechelen nodig heeft die ik niet heb daar, want die heeft het park niet of de accommodatie daarvoor niet. Dan vraag ik om mevrouw Jansen bij de Vegro naar haar naam en naar het verzekeringsnummer en dan vraag ik een rolstoel aan voor een week. Dan wordt die gebracht en dat kost niets. Alleen je hebt er wel werk aan hoor. Je moet al die gegevens hebben, je moet het met Vegro regelen, je moet het ontvangen als ze het komen brengen, het moet naar het huisje toe, je moet het van het huisje weer innemen want die komen ze weer halen na het weekend. Dus het kan allemaal, natuurlijk kan het allemaal. Maar daar zit el gewoon werk aan.

Het kost dus tijd en daardoor ook geld, het is dus echt voor gastvrijheid naar de klant toe?

Ja. En het heeft er ook alles mee te maken of het om 10 rolstoelen per jaar gaat, dan denk ik van joh dat zou wel kunnen. Maar zijn het er 100 dan wordt het wel lastiger. Kijk ik bestel in zo'n week 15 in een keer. En die worden allemaal gebracht en ze worden alle 15 ook weer opgehaald. Maar dat moet je ook weer met de accommodatie regelen, van dan komen ze ze brengen en dan worden ze weer opgehaald. Kunnen jullie ze dan op plek neerzetten waar ze neer moeten worden gezet. Als ze er een kwijt raken, dan komen ze weer bij mij. En je moet mevrouw Jansen, zeg maar even diegene voor wie je het aanvraagt, wel toestemming laten geven voor je het aanvraagt want het zijn haar gegevens. Wij

doen dat en dat is ook prima, maar onze doelgroep is anders. Wij hebben individuele contacten met de mensen allemaal. Wij weten wat ze allemaal mankeren, wat nodig is in ieder geval. Kijk bij jullie komen ze en willen ze een huisje. En jij weet de namen en geboortedatum misschien.

Daar zou je iedereen een formulier kunnen laten invullen of in ieder geval contact zoeken met de mensen, zodat je ook de benodigde gegevens verkrijgt. Dat kan dan mee worden genomen in het boekingsproces.

Ja dat klopt.

Waaruit bestaat de zorgvraag? Is dat 24 uren hulp of wordt er zorg verleend als dat wordt opgeroepen?

Ja weet je dat is heel erg verschillend. Eigenlijk alles. Maar ook niks. Als ik met mijn schoonvader ga dan heb ik niemand nodig. Maar gaat hij bijvoorbeeld met mijn schoonmoeder en ze hebben thuis hulp. En ze gaan er samen heen dan is het wel fijn dat er hulp is. Maar of dat dan 24 uren hulp moet zijn dat kan. Als mensen dat gewend zijn, ze komen uit een verpleeghuis en je hebt beademing (je moet je dan wel afvragen of dat allemaal kan), ik denk niet dat je dat zelf moet doen. Dan moet je dat ook gewoon via de thuiszorg inhuren. Want voor noodoproepen daar is de thuiszorg ook voor beschikbaar. Of de huisartsenpost of weet ik veel allemaal. Kijk als iemand heeft een stoma en is heel onrustig en kan er zomaar eraf klappen en hij gaat eraf dan is het een bende. Dan is het wel fijn dat er iemand beschikbaar is. maar goed dan heb je ook gewoon weer thuiszorgorganisaties die werkzaam zijn voor dat soort noodgevallen.

En als u kijkt naar de zorgvraag naar aanpassingen op een park, wat zijn de laatste ontwikkelingen?

Aanpassingen?

Ja.

Nah de materialen worden makkelijker. Worden makkelijker te vervoeren, worden lichter, dat zijn allemaal wel dingen die plaatsvinden. Er vindt dus een evolutie plaats in dat soort dingen.

Maar de aanpassingen zelf blijven wel hetzelfde?

Ze blijven wel een beetje op dezelfde manier hangen. Kijk vroeger had je beugels, tegenwoordig heb je wastafels waarin de beugels geïntegreerd zijn bij wijze van spreken.

U kan niet zeggen dat is een echt veranderd, daar heeft echt een doorbraak plaats gevonden?

Nee.

U zegt eigenlijk laat de basisdingen aangepast zijn en laat de rest door de thuiszorg doen?

Ja. En stel dat wat jullie aanbieden zo mooi wordt en de mensen denken: zo daar moet ik wezen, dan kan je altijd nog een keuze maken. En dan kost het je niet te veel.

Dus in eerste instantie er niet te veel aan uitgeven en dan kun je later altijd nog beslissen of je gaat uitbreiden qua aanpassingen omdat er een grote vraag naar is?

Ja, zo zou ik het doen. Dan ben ik misschien kruideniersachtig.

Ik kan uw redenering wel begrijpen. Mensen die rolstoelafhankelijk zijn hebben dus niet altijd zorg nodig?

Dat klopt.

U adviseert om mensen die zorg nodig hebben op het park, het zelf te laten regelen? Omdat zij er zelf

de beste kijk op hebben?

Ja. Vaak loopt het nog weer anders. Stel mijn schoonvader met de stom, thuis doet de wijkverpleegkundige het. Mijn schoonvader zegt tegen die wijkverpleegkundige: ja volgende ga ik naar het vakantiepark, hoe moet ik dat doen met de zorg? Dan gebeurt het zelfs dat de wijkverpleegkundige uit de thuissituatie contact opneemt met de wijkverpleegkundige in Beekbergen met de vraag: willen jullie als meneer Jansen er is, zijn stoma dan verzorgen? Dan zit de gast er niet eens tussen. Wat interessant zou zijn voor jullie, is om te kijken welke zorgaanbieders er zitten in jullie regio. En met wie zou ik wel eens een afspraak willen maken om te zeggen dit en dit gaan we doen. We passen aan zodat de doelgroep hier ook vakantie kan vieren. Wat voor zorg zouden jullie kunnen leveren? Hoe willen jullie het hebben? want de financiering in de zorgwereld is ingewikkeld. Daar zullen die thuiszorgorganisaties ook wat over zeggen. Sommigen zullen zeggen prima, want mensen hebben thuis een indicatie voor die zorg.

Van wat ze nodig hebben en hoeveel dat kost?

Precies. En dan krijgen ze een wijkverpleegkundige. Alleen dat krijgt thuiszorginstelling A, maar gaan ze naar thuiszorginstelling B in Beekbergen die heeft geen indicatie van die meneer. Dus die kunnen het geld niet declareren. Die kunnen het geld eigenlijk alleen maar declareren bij thuiszorginstelling A, dat is 1 manier. Of thuiszorginstelling A schrijft de indicatie over naar thuiszorginstelling B en na die week moet die weer teruggeschreven worden op thuiszorginstelling A. Maar dat is een administratieve rompslomp die liever niemand wil. Dus dan heb je het over een onderaannemerscontract. Dan moet B onderaannemer willen zijn van A en A moet dan willen dat B dat is. daarom is het soms handiger dat het over de klant heen gaat en niet door de klant heen. Maar goed dat kan allemaal verschillen, want als de klant zegt ik wil het allemaal zelf regelen dan regelt hij het zelf.

Dus dat zou iets moeten zijn van de klant zelf? De klant neemt contact op met zo'n zorgorganisatie en zegt nou hoe gaan we dat regelen?

Ja precies en dan merk je er als park niets van. Je hebt alleen de aanpassingen.

En de zorgorganisatie moet overleggen met het park wanneer de desbetreffende persoon wordt gebracht en wordt opgehaald?

Nee die komen gewoon.

Als ze er maar in kunnen? Daar heb je als park zijnde niks mee van doen?

Nee klopt. Wat wel eens gebeurt, wat ik uit mijn verleden wel ken ik heb zelf bij de thuiszorg gewerkt, dat iemand die langdurig op een park zit. Ik noem maar wat, er zijn ook woningen die permanent zijn. En de woning zit helemaal achterop, dan zit de wijkverpleegkundige er niet op te wachten om altijd een half uur heen te lopen en weer terug en niet door de slagboom te kunnen. Dat krijgt ze namelijk niet betaald. Dus ze moet er eigenlijk in kunnen.

Door middel van bijvoorbeeld een pasje?

Ja. En dan komt het park weer in beeld.

Maar dat zijn dus vrij simpele dingen om dat te realiseren, maar je moet dus wel goede afspraken maken met het park.

Ja klopt en met de thuiszorg het liefst, want die zullen dat ook hebben. Want als mijn schoonvader die heeft bijvoorbeeld een afspraak gemaakt met de thuiszorg, de thuiszorg zal dan vragen: ja maar hoe kom ik dan op het park? Dan wordt er of via mijn schoonvader of via het park contact opgenomen. Het kan zijn dat de thuiszorg het met de thuiszorg regelt, dat gebeurt dan via de klant met de thuiszorg en dan regelt die thuiszorg het over de klant heen met de nieuwe thuiszorg. Want deze wil weten welk huisje het is en hoe komen ze er. Als ze het park al kennen, dan wordt het makkelijker. Dus als je

zo iets wil dan is het handig als je ze een keer uitnodigt, als ze tijd hebben, om te zeggen: kijk wij doen dit zus en zo, willen jullie daaraan meewerken?

Dus u zegt de bungalow moet goed in orde zijn, mensen moet er goed binnen kunnen komen, ze moeten ook makkelijk bij voorzieningen binnen kunnen komen en de zorg kan dan door een mantelzorger zijn of door een thuiszorgorganisatie zijn. Die zorg wordt geregeld tussen de klant en de thuiszorgorganisatie. Dat gaat via de thuiszorg in zijn woonplaats naar de thuiszorg dan in Beekbergen toe.

Ja, ja.

En daar moet je als park zijnde dan niet tussen gaan komen?

Nee want je hebt geen rol. Stel meneer heeft stomazorgen, en die man heeft drie keer op een dag stomazorg nodig. op dit tijdstip en dat tijdstip, dat kunnen ze beter zelf doorgeven aan het liefst verpleegkundig personeel.

Maar je kan verpleegkundig personeel op het park hebben, maar als je een beperkte bezetting hebt qua rolstoelafhankelijke mensen dan is het niet noodzakelijk?

Nee klopt.

Moet het personeel op het park speciaal zijn opgeleid om de rolstoelafhankelijke personen te kunnen bedienen?

Nja kijk je moet de processen weten. Je moet weten hoe dat gaat. En ik denk dat je wel moet bedenken dat hoewel het mensen zijn met een handicap, ze net zo zijn als jij en ik. Dat wil ook zeggen dat ze zoals jij en ik behandeld willen worden. Dat is natuurlijk wel een grondhouding. Als jij achter de receptie staat mensen te helpen en er komt iemand binnen met een rolstoel en je zit er steeds naar te kijken dat moet je niet doen. Dat is al iets. En als iemand je iemand helpt die om welke reden dan ook anders doet dan anders, dat je probeert dat er gewoon te laten zijn. Niet daar moeilijk over lopen doen of met een piepstemmetje gaan praten of dat soort dingen. Dus dat wil zeggen dat de benadering naar die mensen precies hetzelfde moet zijn als die naar andere mensen. Dat vind ik wel belangrijk. Dus als je het hebt over opleiden is dat wel een ding waar rekening mee moet worden gehouden.

Maar niet opleiden in de zin dat het personeel die mensen met bepaalde dingen kan ondersteunen?

Nee, dat geloof ik niet. Nee dan heb ik het meer over de basis. Weet je wat interessant is? om eens iemand in een rolstoel uit te nodigen om te zeggen van joh wat vind jij belangrijk aan het personeel of weet ik veel wat. En die komt dan kun je vragen: wat vind je nou belangrijk hier bij ons wat je wil weten? Wat moeten wij weten van jou? Of hoe moeten we daar mee omgaan? Dan kan zo iemand je in een halfuurtje je een heleboel dingen wijs maken.

Iedereen heeft ook een andere vraag.

Ja daarom.

En daarom zegt u doe dat via de thuiszorg?

Ja. Wat die zorg betreft zou ik het niet snel zelf doen. Behalve als je het op grote schaal voor elkaar krijgt. Het gaan doen en het voor elkaar krijgen zijn twee verschillende dingen. Stel dat je zegt we gaan alle bungalows aanpassen, alles wordt volledig aangepast. Maar goed dan moet je ook nog zien dat je ze vol krijgt door deze doelgroep. Die doelgroep zit er niet op te wachten dat in het huisje naast hem ook iemand met een handicap zit. Die hebben niets met elkaar. Het is een utopie om te denken dat er alleen maar mensen zitten met een handicap en dat willen die mensen niet eens.

Dus ook al zou je elke bungalow aanpassen, dan zouden ze denken: dat park daar kan ik alleen maar

heen met een handicap, dus daar ga ik niet naar toe?

Ja, dus daarom moet je het niet over een aangepast park hebben. Je moet het hebben over een prachtig park en prachtige huisjes en een mooie omgeving. En we hebben ook nog aangepaste huisjes, zodat iedereen bij ons welkom is.

Zijn er nog bepaalde ontwikkelingen in de zorg waar ik rekening mee moet houden?

Als ik kijk richting vakantieparken, dat is anders dan wat wij doen want wij doen hotels, privacy is steeds meer belangrijk. Voldoende privacy, maar ook weer onder de mensen willen zijn. Dus niet weggestopt zijn, dus dat zijn allemaal dingen die jij en ik ook hebben. Dat maakt verder niet uit. Er zijn wel steeds meer alleengaanden en die willen een eenpersoons kamer. Maar dat is anders bij de doelgroep. Dat is een ontwikkeling in onze branche, dat is binnen de bungalows natuurlijk anders.

In bungalows ga je al snel met een groepje of met familie, dan ga je niet alleen zitten want dan pak je wel een hotelkamer.

Ja precies. Mensen willen breed assortiment hebben aan mogelijkheden. En dat ze niet allemaal laten uitzoeken, maar ook de vraag daarvoor laat zijn. Maar dat is niet anders dan voor jou en mij.

Mogelijkheden qua zorg die ze kunnen krijgen of aanpassingen die ze nodig hebben?

Ja klopt maar dat is ook allemaal niet veranderd.

Dat blijft allemaal hetzelfde?

Ja.

Heeft u, als aanbieder van de vakantieparken waar u over gaat, bepaalde activiteiten die ze kunnen doen?

Nee. Ook daarin heb ik weer dezelfde mening, waarom moet ik activiteiten organiseren die anders zijn dan voor jou en mij? Weet je wat wel belangrijk is? Dat als je informatie geeft, je weet of het rolstoeltoegankelijk is. Als jij adviseert een leuk bootreisje op de Maas en dan kunt u daar en daar opstappen. Ik kan een kaartje voor u regelen. En ze komen daar en ze kunnen niet eens met de rolstoel aan boort of onderin ergens, dan heb je het niet goed gedaan. Dus als je kijkt naar dat soort dingen dan denk ik van dan moet je kijken dat daarin hetzelfde is als je verwijst naar thuiszorgorganisaties, verwijst naar de Vegro of dat soort dingen. Maar dat je ook verwijst naar activiteiten waar je zelf weet dat ze goed rolstoeltoegankelijk zijn. Er is niks frustrerender dat iemand zich verheugt ergens naartoe te gaan en die kan er niet heen. Omdat die daar niet naar het toilet kan omdat er geen invalidentoilet is of wat dan ook. Want je moet je voorstellen, ik zou het niet vinden dat ik ga naar een boot en ik kan niet naar de wc.

Dat is inderdaad wel lastig.

Die mensen willen bij activiteiten ook niet anders zijn dan anderen. Stel dat je een tennishal hebt op je park, ik noem maar wat, dat dat ook mogelijk is voor mensen met een rolstoel. Rolstoeltennis.

Er is een zwembad en een wellness. Bij die wellness is het wel handig dat die voor hen ook toegankelijk is.

Ja dat is hetzelfde verhaal. Er is niks frustrerender dat er een wellness op het park is en je kunt er niet in.

En qua sport en spelmogelijkheden dat is voor die mensen wel een stuk lastiger?

Ja ja. Maar ja weetje, dat weten ze natuurlijk ook. Welke sport en spel doen ze nog? He tis zo

gevarieerd en zo afhankelijk van de handicap, daar kan ik ook niks van zeggen. Maar goed jeu de boulen kan al gauw iemand en als de hand of arm coördinatie niet goed is dan kan dat niet. Dan houdt het ook op.

Het ligt er dus maar net aan welke handicap iemand heeft?

Ja.

Welke activiteiten zijn geschikt voor deze doelgroep?

Dan heb ik het weer over die toegankelijkheid. Uiteindelijk gaat het daarom, dat is de basis. En verder is het natuurlijk afhankelijk van de mogelijkheden van de persoon zelf. Mijn schoonvader zeg maar met zijn stoma, die kan alles. Maar dat is een andere handicap zeg ik dan maar even, dan iemand die een onderbeen mist.

U zou dus niet specifieke aanpassingen maken in een park voor een doelgroep?

Nee.

Dus het gewoon standaard houden?

Ja. Al haal je alleen de drempels maar weg. Mensen zien alleen de beugels. Uiteindelijk gaat het om een stukje ruimte en de drempels weg. Dan kun je andere dingen makkelijk regelen. Bijvoorbeeld een postoeel in de douche die je er dan inzet.

Heeft een vakantiepark met een zorgdeel een ander imago dan een regulier vakantiepark die dat niet heeft?

Als je daar op je PR nadruk op legt, dan denk ik dat het misschien nog eerder tegen je werkt dan het voor je werkt. Een reguliere is een veel grotere markt. De aangepaste met rolstoel is maar een nichemarkt. Maar een klein stukje denk ik.

Is de markt dan wel groot genoeg om je daar op te begeven?

Ja dat weet ik niet helemaal goed. Als je als park daar niet aan meedoet, dan tel je tegenwoordig niet meer mee volgens mij. Volgens mij zijn alle parken in Nederland bezig met dit soort dingen. En alle aangepaste huisjes en dingen gaan ze allemaal mee aan de gang. Iedereen doet het. En waarom? Om net die paar klanten meer te krijgen die ze anders niet kregen. Meer is het volgens mij niet.

Persoonlijk zou ik zoiets hebben van dat het moet doen voor ook een stukje gastvrijheid en ook een stukje service bieden.

Je maakt je doelgroep ietsje groter. En ik denk dat uiteindelijk je imago iets beter kan zijn als je het goed voor elkaar hebt.

Maar dan moet je het wel gelijk goed voor elkaar hebben.

Ja en al zou je dan maar twee huisjes doen, dan is dat het.

Maar dan heb je het wel goed voor elkaar.

Ja. Mar dat betekent ook dat je aan de rest aandacht moet besteden. Zeg maar even als je het huisje voor elkaar hebt, maar je kan nergens komen, omdat er overal dikke drempels zijn, dan bijt je in je staart. En daar kan je natuurlijk ook weer tussenwegen in zoeken hoor. Ik denk die markt die is er wel, maar die is niet zo super groot denk ik.

Wat is de mening van de doelgroep over het park wanneer het wel/niet aangepast is?

Dat heeft alles te maken met de verwachtingen die ze hebben. Als jij ergens komt en je denkt gadverdamme er is niets aangepast, maar ja ik ga mee omdat mijn kinderen dat graag willen. En het valt mee, dan is het positief. Gaat het op dezelfde manier en het wordt bevestigd, dan zeggen ze: ik ga er nooit meer heen. Maar dat is zo individueel bepalend.

Dus de basis moet je gewoon goed hebben, goed de zorg kunnen verlenen, goede contacten hebben met thuiszorgorganisaties.

Ja. Weet je het is allemaal zo individueel bepalend. Maar die basis blijft hetzelfde. Het ligt er ook een beetje aan, ben je op jonge mensen gericht of ben je op oude mensen gericht. Daar ligt het natuurlijk ook een stukje aan. Jonge lui maakt het allemaal niets uit. Kinderen maakt ook allemaal niets uit. Ik zie mijn schoonouders niet alleen in zo'n huisje. Die gaan alleen als wij ook gaan. Dus ja dan moet ik het ook vooral naar mijn zin hebben. En mijn schoonouders die vinden het leuk om mee te gaan, dit is niet aangepast. Het is maar net hoe zeikerig mijn schoonouders dan wel of niet zijn. Of hoeveel last ze er van hebben. Dat ze zeggen: ik wil niet weer door iedereen in de douche getild worden. En als je daar dan wat van weg kan nemen, mijn idee zou zijn van pas een paar huisjes aan. Zorg dat de infrastructuur op het park verbeterd. En dan ben je volgens mij al een heel eind. Dan pak je een gedeelte van de markt mee en ik zou het in je imago en dat soort dingen meenemen dat een aantal huisjes volledig zijn aangepast inclusief de infrastructuur van ons park. Geef dat een stukje mee.

En als u kijkt naar wat andere parken, waarop richten zij zich?

Ja dat weet ik niet. Ik weet dat Roompot er een aantal heeft. Ik weet dat RCN ze ook heeft. Recreatiecentrum Nederland, daar werken wij trouwens nog mee samen. Of nja samen, daar gaan we mee samenwerken. Ik mag op jaarbasis voor gezinnen met een minimum inkomen mag ik een aantal bungalows voor heel weinig geld weggeven in het hoogseizoen. Maar goed dat heeft niets met aanpassingen te maken. Maar ze hebben mij gevraagd om een keer alle aanpassingen van dat park door te nemen, maar daar ben ik nog niet aan toegekomen. Ik weet ook niet of het er van komt. Om ook gewoon te beoordelen is dit wat of is het niet wat. Maar goed dan zie ik ook wel zo'n park en dan zie ik een grote drempel voor de receptie. Dan denk ik van ja...

Wanneer is het dan wel wat? Het moet ruimtelijk zijn, zonder drempels, de basisbehoeften moeten aanwezig zijn, zoals de beugels en posteel en zoals een hoog-laagbed. Dat zijn de basisbehoeften en die heb je altijd nodig?

Ja ja.

En de rest van de zorg die komt dan invliegen?

Ja.

We hebben het er net al even over gehad, maar denkt u dat de verandering van een gewoon park naar een zorgpark het imago of de gastvrijheid veranderd? Zo ja, op welke manier?

Ik denk dat als jullie op jullie folder of op jullie website al gelijk iemand in een rolstoel zet, dan denk ik niet dat je imago per definitie beter wordt. Dat zei ik daarstraks ook al, ik geloof er meer in dat je het gewoon nog steeds als park moet laten zien. Dat je een mooi park hebt, mooie huisjes, mooie omgeving en alles voor elkaar hebt. Maar daarnaast hebben we ook voor mensen die aangepastheid nodig hebben, hebben we ons park aangepast. We hebben een aantal huisjes, dus ook voor die doelgroep hebben we het ook gemakkelijk gemaakt zodat u ook echt vakantie kan vieren. Ik noem maar wat. Je mag het zo overnemen.

Via welke kanalen bereiken jullie je doelgroep?

Wij benaderen onze doelgroep via de kerk.

Via de kerk?

Ja, omdat we ook de opdracht uit de kerk gekregen hebben om dit te doen. Dus dat is dan logisch. En verder doen wij dat door op beurzen te staan en je hebt de support beurs bijvoorbeeld. Dat zijn zorgbeurzen, maar dat kost allemaal wel een hoop geld. Je moet je dan afvragen van haal ik dat er dan wel weer uit. Maar dus dat zijn plekken en veel via herhaling van mensen die geweest zijn.

Dus toch heel veel mondelinge reclame?

Ja.

Want mensen die een zorgvakantie boeken, zoeken als snel heel specifiek op een bepaalde markt. En dan is dus mondeling heel belangrijk? Maar dus niet via internet, brochures of advertenties?

Ja wel via internet want je moet natuurlijk wel goed vindbaar zijn.

Dus als je zoekt op google naar zorgvakantiepark dan hebben jullie er wel hits in staan?

Ja, nou ja tegenwoordig doet ieder park dat. Dat doet iedereen, maar dat moet je wel doen. Ik denk zeker voor jullie ook, dat wordt eerder gevonden op internet. En voor ons, wij hebben andere kanalen ook nog. Internet kan beter, maar dat zijn wel de kanalen denk ik. Anders zou ik het niet weten.

Brochures en flyeren is dus niet nodig?

Nou die hebben we wel, die sturen we naar de mensen die hier het afgelopen jaar geweest zijn. Dat zijn je klanten en dan kun je ook zeggen: vindt u het niks, geef het dan aan uw buurvrouw. Of buurman of weet ik veel.

Welke informatie moet vooraf zijn gegeven over het park? Dus wat moet er in de folder staan?

Het moet een vakantiegevoel uitstralen en dat heeft niks met een handicap te maken. als nevenproducten bijgeleverd wordt, dat is goed. Maar ik zou dat niet echt benadrukken. Hoe groot is de markt? Nou dat heb ik al gezegd, volgens mij is dat een kleine markt.

Een kleine markt, maar wel mogelijk voor zo'n park waar die zich nog op kan richten?

Ja dat denk ik wel. Maar dat is ook wat een park wil investeren. Ik denk dat je je dat goed moet afvragen. Aan de ene kant wat je zegt, er zijn eisen gesteld voor de rolstoelafhankelijkheid. Als je daar al aan moet voldoen, dat is al een heel eind. Nou ja dan krijg je nog zo'n bungalow. Ik denk als je er een paar doet, ik zou dan zeker niet met meer beginnen. Maar dat is mijn gevoel, ik ken de markt niet goed genoeg.

Veranderd de vraag per seizoen?

In het voorjaar en najaar vooral voor groepen. En de kleinere groepen vooral in de vakantieperiodes. En dan denk ik de schoolvakanties, altijd. Ook voor deze doelgroep, want er gaan een hoop opa's en oma's mee in de schoolvakanties. Vooral groepen daarbuiten, maar incidenteel ook deze doelgroep hoor. Ik ken een voorbeeld van mensen die gaan naar een speciaal huisje omdat zij daar vlakbij een nier kunnen dialyseren, omdat het ziekenhuis dat daar kan. Dus dan zijn ze lekker weg, ze gaan dan drie weken in zo'n huisje. Die man moet dan twee dagen in de week in het ziekenhuis liggen, maar dat kan dan daar toevallig in het ziekenhuis. Ja weet je di heeft ook allerlei aanpassingen in de zin van weet ik allemaal niet nodig. Dus die kiezen dan speciaal voor zoiets.

Maar dat is persoonlijk afhankelijk.

Ja, want dit is weer een heel ander verhaal.

Zijn er subsidieregelingen?

Nee. Ik zou het niet weten.

Voor jullie ook niet bekend?

Nee, je moet het echt zelf doen. Of je moet bij een gemeente kijken, bij de individuele gemeente. Maar ik heb er nooit van gehoord.

Op welke manier bekostigen mensen een zorgvakantie eigenlijk?

Uiteindelijk zeg ik dan even, een zorgvakantie dat bestaat niet.

De gewone vakantie betalen ze natuurlijk zelf, maar het zorg gebeuren waar wordt dat uit betaald?

Ja weet je dat is ook afhankelijk van de thuiszorgorganisaties. Van thuiszorgorganisatie A naar thuiszorgorganisatie B, daar ziet de klant er niets van ook geen geld, niets. Pgb dan kunnen mensen.. Ik wil bij jullie op vakantie en ik heb een pgb, die zijn het veel meer gewend om het zelf te regelen. Dus die nemen zelf ook contact op met een thuiszorgorganisatie: ik wil graag die zorg hebben op dat en dat moment, wat zijn jullie kosten? Nou dan zullen zij zeggen: dit kosten wij. En dan maken ze een contractje, maar daar hebben jullie ook niets mee.

Maar hoe regelt de klant dat? Of pgb of...?

Ja dat heet in natura. Dat wil zeggen dat de pgb krijgt een klant een indicatie met een zak geld en dan kan die dat inkopen. In natura wil eigenlijk gewoon zeggen, je krijgt een indicatie. Die indicatie leg je neer bij de thuiszorg of een andere instelling en die beheert dat. En die declareert dan ook uit die indicatie de uren die ze gedaan hebben en die krijgt dan geld. Of dan zit de klant daarmee in natura. De klant die zit daar financieel niet tussen. Heeft hij een indicatie, die weet hij en daar heeft hij recht op. De financiële afhandeling vindt plaats tussen de een die de indicatie op zich genomen heeft, want dat heeft klant wel gevraagd aan die instelling en die regelt het verder.

En pgb krijg je als de partner mantelzorger wordt?

Bijvoorbeeld. Of de kinderen doen het, dat maakt niet uit. Maar die weten het allemaal precies. Die weten al van te voren: jongens, we gaan daar heen. Want die hebben ook al contacten onderhandelingen gevoerd met de thuiszorginstelling of de instelling waar ze normaal zorg vragen.

Heeft u nog tips of adviezen van hier moet je echt rekening mee houden, of dit is echt heel erg belangrijk?

Nee, ik heb verder niet meer iets. Dat heb ik allemaal tussendoor al gezegd. Is verder niet iets dat ik denk van nou..

Ik vat hier alles wat ik nodig heb aan informatie?

Ja, ik denk het wel.

Om in ieder geval de basis te kunnen bepalen als park je kunt dit gaan doen of je kunt dit niet gaan doen?

Dat denk ik ook wel, dat heb ik wel gezegd. Dat staat er nu wel op.

Wat was dat ook alweer?

Ik wil het best herhalen voor je hoor.

Als u dat wilt.

Ik denk dat als park, maar goed ik weet niet alle ins en outs, maar ik zou reden 1 de toegankelijkheid moet goed zijn voor rolstoelgebruikers. Dus dat is 1 of dat nou een plan is voor de toekomst dat maakt allemaal niet zoveel uit, maar eigenlijk ligt dat er al. De infrastructuur van het park moet daarin goed zijn.

En dat ziet u ook in de ontwikkeling hoe mensen daar tegenover staan? Dat het voor iedereen toegankelijk moet zijn?

Ja, maar dat is ook gewoon een wettelijke bepaling. Dat is nog niet zo lang geleden op het nieuws geweest zelfs. En dan kun je later, want je denkt wie gaat mij daar voor bekeuren of wie gaat mij daar op aanspreken. Maar goed als mensen met een rolstoel komen, zeg maar even, die gaan je er wel op aanspreken. Maar die komen dan ook niet weer terug. Daarnaast denk ik is de markt niet zo heel groot voor deze doelgroep. Maar als je die basisdingen al gedaan hebt en je hebt een par huisjes, ja kijk als je het financieel voor elkaar zou krijgen om veel drempels weg te nemen op heel veel plekken, dan is dat een hele grote pré. Maar dat zal wel te veel investeringen zijn, tenminste dat denk ik, dus ik zou er dan voor de doelgroep die je hebt zou ik ervoor kiezen om een aantal huisjes aan te passen en dan ook goed te doen. En dan ook de infrastructuur richting het centrum van het park goed te doen en dan zou ik het afwachten. Kijken naar wat is de vraag en inhoudelijk zou ik me met de zorg niet direct bemoeien. Daar is ook echt geen cent aan te verdienen. Daar moet je het echt niet voor doen.

Hoewel je hebt wel een iets grote doelgroep die je kan bedienen.

Dat klopt. Maar ja dat kan. Maar dan zou ik nog niet in de zorg gaan, want dan maak je waarschijnlijk weer zoveel kosten om dat allemaal voor elkaar te krijgen.

Dus de markt is er wel, maar alleen als je het ook fatsoenlijk aanpast?

Ja en een kleine markt. Ik denk niet dat je, of je PR moet zó machtig goed zijn en de mensen moeten het zo machtig leuk vinden om daar

In ieder geval om een x aantal huizen te vullen binnen of misschien een groepsaccommodatie buiten die vakantieperiode, maar dan alleen als het ook goed aanpast.

Klopt, maar ik ga vanuit mijn organisatie ga ik niet komen ook al heb je een groepsaccommodatie. Omdat ik eigenlijk voor hotel dingen ga. Kijk de Imminkhoeve in Lemelen is ook een groepsaccommodatie, maar dan praat ik niet over zomaar een huisje of zo. Dan stel je ook allemaal eisen aan het eten, want dan moet het totaalplaatje er helemaal zijn. Dat is wat anders als mensen komen en op zichzelf zijn.

Dat is ook bij de Zonnebloem, die moeten dan ook alles hebben?

Ja, all-in.

En wat bedoelt u dan met all-in?

Ik huur een accommodatie af, mensen zijn op vakantie en de vrijwilligers lopen er omheen om mensen een goede vakantie te wensen en die doen wat hand- en spandiensten. Maar verder koken moet voor ze gebeuren, als er technisch iets niet klopt moet er iemand komen, er moet iemand bij de receptie zitten voor als er vragen zijn, noem maar op. Dus dan kom je veel meer richting een hotel.

Voor koken en dergelijke, daar hebben ze het restaurant voor. Dus eigenlijk is dat geen probleem.

Nee, maar dan moet je eigenlijk weer vanuit je groepsaccommodatie naar het restaurant toe om daar te gaan eten. En je hebt een recreatieruimte nodig waarin je dat kan gaan doen. Als het slecht weer is

moeten ze dwars door buiten. Dus het kan, maar dan moeten ze in Nederland maar eens gaan rondkijken naar groepsaccommodaties. Het kan, tuurlijk kan het. Maar dan moet je hotelkamers hebben met aanpassingen, meer eenpersoons dan tweepersoons met goede aanpassingen.

En eenpersoons die je aan elkaar kan schuiven?

Maar ik zou ook vooral eenpersoonkamers doen, want er zijn er steeds meer die alleen gaan.

Maar dat is voor uw doelgroep, de ouderen?

Ja.

Bijlage XVII Coderingen

Een deel van de coderingen zijn in dit rapport toegevoegd. De overige coderingen worden buiten dit rapport aangeleverd.

Villapark Eureka, Oldenzaal	Doelgroep rolstoelers\Behoeften	Je hebt een hele grote doelgroep in Nederland die willen niet naar een specifiek aangepast park. Die zitten nog in de fase van 'het kan nog best meevallen, ons kind is nog niet gehandicapt'. Dat is die wel, maar willen ze nog niet zien. Als iemand in een rolstoel ziet denk diegene snel van zo erg is het nog niet, om dat het acceptatieproces langer duurt en ze het uiteindelijk toch wel makkelijk vinden als de aanpassingen er wél zijn. Wij willen dus zo optimaal toegankelijk zijn voor elke gast. Onze gast komt voor en stukje luxe en rust. De algehele markt is wel groot, maar die willen niet allemaal bij elkaar zitten. Als je op een compleet 10 huizen gaat aanpassen valt het op en werk je je in de picture.
Zwieseborg, Hardenberg	Doelgroep rolstoelers\Behoeften	Hebben jullie verder nog specifieke activiteiten voor mensen op het park? Nee. Het is hoofdzakelijk dat mensen hier komen voor de rust en ruimte. Wel zijn er eens activiteiten zoals een markt, maar deze zijn ook voor mensen uit de regio. Om echte activiteiten te organiseren is het te klein. Men kan met huifkar een tochten maken en zoals eerder genoemd de boot. Men vindt het al lekker als ze gewoon rustig op het terras kunnen zitten of een stadje in kunnen.
Zwieseborg, Hardenberg	Doelgroep rolstoelers\Behoeften	Dat is heel breed. De ene stapt rechts uit bed, de ander links uit bed. We passen de hotelkamers ook vaak aan hotelgasten. De een heeft zo'n til zak nodig en de ander weer een andere til zak. Iedereen heeft andere wensen hierin.
De Zonnebloem, Breda	Doelgroep rolstoelers\Cijfers	ze willen in Nederland tot ongeveer 500 euro uitgeven. Boven de 500 euro per persoon loopt het animo snel terug.
Landstede Reizen, Zwolle	Doelgroep rolstoelers\Cijfers	Er zijn een miljoen mensen met een handicap in Nederland. Ik weet niet exact hoeveel het er zijn met een rolstoel. Er zijn heel veel mensen die het nodig hebben.
Mee Nederland, Utrecht	Doelgroep rolstoelers\Cijfers	Landelijk gezien heeft 30 procent van de bevolking heeft een handicap.
De Zonnebloem, Breda	Doelgroep rolstoelers\Integratie maatschappij	iemand die op vakantie gaat is zich ervan bewust dat die uit de eigen omgeving weg gaat en dat het niet precies zo is zoals het thuis is. Ik denk dat mensen met een fysieke beperking het grootste aanpassingsvermogen hebben op deze wereld.
De Zonnebloem, Breda	Doelgroep rolstoelers\Integratie maatschappij	Mensen zonder fysieke beperking kunnen zich daar overheen zetten, maar mensen met een fysieke beperking lopen al een stap eerder tegen dingen aan.
Hetvakantiebureau, Lunteren	Doelgroep rolstoelers\Integratie maatschappij	Ja, omdat het onderdeel van de maatschappij is. ze zitten niet meer opgesloten in een grote instelling op een groot landgoed.
Hetvakantiebureau, Lunteren	Doelgroep rolstoelers\Integratie maatschappij	ik denk dat je wel moet bedenken dat hoewel het mensen zijn met een handicap, ze net zo zijn als jij en ik. Dat wil ook zeggen dat ze zoals jij en ik behandeld willen worden. Dat is natuurlijk wel een grondhouding.
Hetvakantiebureau, Lunteren	Doelgroep rolstoelers\Integratie maatschappij	als iemand je iemand helpt die om welke reden dan ook anders doet dan anders, dat je probeert dat er gewoon te laten zijn.
Hetvakantiebureau, Lunteren	Doelgroep rolstoelers\Integratie maatschappij	Dus niet weggestopt zijn, dus dat zijn allemaal dingen die jij en ik ook hebben.
Hetvakantiebureau, Lunteren	Doelgroep rolstoelers\Integratie maatschappij	Die mensen willen bij activiteiten ook niet anders zijn dan anderen.
Mee Nederland, Utrecht	Doelgroep rolstoelers\Integratie maatschappij	Mensen met een handicap hebben maar tegen één ding aversie en dat is om apart gezet te worden.
De Zonnebloem, Breda	Doelgroep rolstoelers\Leeftijd	Bij ons is een heel verschillende leeftijdscategorie, maar algemeen gezegd richten we ons op de doelgroep vanaf 18 jaar.

Bijlage XVIII Wegingsfactoren

- **De accommodaties moeten aansluiten bij de wensen en behoeften van de doelgroep**

Er is een markt voor groepsaccommodaties. Mensen die in groepsverband op vakantie gaan doen dit bij voorkeur in het laagseizoen. Dit komt overeen met de managementvraag van Droomparken. Dit pleit voor het kiezen voor optie A of B. Geen enkele accommodatie binnen Droomparken voldoet aan het Handboek Toegankelijkheid, welke optie ook gekozen wordt, het zal tijd en inspanning kosten en de nodige financiële consequenties met zich meebrengen.

Uit veldonderzoek blijkt dat de doelgroep minder eisen stelt aan de aanpassingen van de accommodatie dan in het Handboek wordt geadviseerd. Ruimte en drempelvrij zijn de kernbegrippen ten aanzien van hun wensen.

Optie A voldoet hieraan in zijn huidige vorm het meest.

Eén van de belangrijkste wensen van de rolstoelafhankelijke volwassene is om, ook tijdens vakanties, te integreren in de samenleving. Men wil niet het idee hebben dat het park speciaal voor hen is aangepast. Optie C voldoet het meest aan deze wens; het overgrote deel van de reguliere gasten boekt immers een gezinsaccommodatie. Toch voldoen ook de grote groepsaccommodaties; zij worden namelijk ook door reguliere groepen geboekt. Voorwaarde hierbij is wel dat deze accommodaties niet zichtbaar aangepast zijn. Droomparken slaat hierbij twee vliegen in één klap; het voldoet aan de wens van de rolstoelafhankelijke om erbij te horen en de accommodatie blijft geschikt voor iedereen.

Alle wegingsfactoren samengenomen valt de keuze op optie A.

- **De infrastructuur moet aansluiten bij de wensen en behoeften van de doelgroep**

Vanuit het theoretisch kader stelt Smith dat één van de drie belangrijkste belemmeringen ten aanzien van vrijetijdsgedrag de omgeving is. Hieronder valt ook de infrastructuur. Iedereen moet zich vrij kunnen verplaatsen op het park. Voor alle adviesopties geldt dat het park hierin grotendeels voorziet; er zijn brede, verharde hoofdwegen en vlakke, stabiele paden. De opties onderscheiden zich wél op het punt van de parkeergelegenheid. Voor rolstoelafhankelijken is dit gegeven belangrijk; zij willen niet belemmerd worden door een te grote afstand tot hun vervoersmiddel. Bij optie B ligt één 20 persoonsaccommodatie 500 meter van de dichtstbijzijnde parkeervoorziening. Opties A en C bieden parkeergelegenheid direct naast de accommodatie. Bij optie A is er voldoende ruimte om op eenvoudige wijze meerdere parkeerplaatsen in te richten als invalidenparkeerplaats. Opties A en C voldoen aan het criterium.

- **De zorgverlening ten aanzien van hulpmiddelen en verzorging moet qua inspanning van het park in verhouding staan tot de opbrengst van de te verwachten hogere bezetting in het laagseizoen**

Vanuit het veldonderzoek wordt aanbevolen om eventuele behoefte aan zorg zoveel mogelijk uit te besteden aan zorginstanties in de omgeving. Samenwerking hierbinnen wordt aanbevolen. Ten aanzien van hulpmiddelen wordt aanbevolen om zoveel mogelijk afneembare en verrijdbare hulpmiddelen in te zetten. Hierdoor wordt tegemoetgekomen aan de wens van de doelgroep om niet zichtbaar de uitzondering te zijn. Tegelijkertijd blijft de accommodatie voor alle potentiële vakantiegangers aantrekkelijk.

Bij optie C zal Droomparken hierbinnen een coördinerende rol moeten gaan vervullen. Zij regelt uiteindelijk, namens de individuele eigenaar, de boeking. Dit vraagt in logistiek opzicht veel tijd en inzet. Het risico dat de informatie vooraf niet overeenkomt met de werkelijkheid is aanwezig. Dit kan het imago van Droomparken negatief beïnvloeden.

Bij optie B is het aanbod ten aanzien van de hulpmiddelen groot, men moet immers meerdere accommodaties kunnen voorzien. Een voordeel is dat de hulpmiddelen, uit geld besparende overwegingen, gedeeld kunnen worden. Er kan makkelijker maatwerk worden geleverd en dit kan ten goede komen aan het imago van het park. Een nadeel is dat, net als bij optie C, in logistiek opzicht veel tijd en inzet van het park gevraagd zal worden. Uitgaande van de behoefte van Droomparken om, met het aantrekken van de doelgroep, de bezetting tijdens het laagseizoen te verhogen kan men zich

afvragen of dit alle tijd en inzet wel waard is. Daarnaast spelen de grotere financiële consequenties ook een rol binnen deze overweging.

Optie A lijkt de beste optie. Grote groepsaccommodaties worden vooral gebruikt door zorgorganisaties zoals De Zonnebloem. Deze instanties zijn vaak zelfvoorzienend in gespecialiseerde begeleiding en mobiele hulpmiddelen. Ten aanzien van de zorgbehoefte zal deze optie dus de minste inspanning vragen van Droomparken. Het is voldoende om goede afspraken te maken met zorginstanties in de omgeving zodat, eventueel in overleg met de zorgorganisatie, gericht kan worden doorverwezen. Dit kost het park dus relatief weinig inspanning. Het inzetten van hulpmiddelen kan binnen deze optie het meest eenvoudig gedaan worden. Alleen twee grote, geschakelde, groepsaccommodaties kunnen door de doelgroep gehuurd worden. Dit is overzichtelijk, de kans op foutieve informatie vooraf is relatief klein en kans op een tevreden doelgroep wordt vergroot.

- **Het aantrekken van de doelgroep moet de bezettingsgraad in het laagseizoen verhogen**

Onderzoek wijst uit dat er behoefte is voor de doelgroep om op vakantie te gaan in het laagseizoen vanwege de rust op het park en de lage prijs. Het aanpassen van één type groepsaccommodatie genoemd in adviesoptie A kan bijdragen aan het verhogen van de bezettingsgraad in het laagseizoen. Deze accommodatie ligt op een gunstige plek op het park, dicht bij de belangrijkste voorzieningen en biedt voldoende parkeergelegenheid. Deze aspecten, gecombineerd met de grootte van de accommodatie sluiten aan bij de behoefte van dat deel van de doelgroep dat boekt namens zorginstanties. Positieve ervaringen via mond op mondreclame zullen, naar verwachting, vervolgens snel zorgen voor een sneeuwbal effect.

De 7 groepsaccommodaties liggen verspreid over het park en zijn niet allemaal gelokaliseerd bij de belangrijkste voorzieningen. Eén van deze groepsaccommodaties ligt ook relatief ver van de parkeervoorziening. Wanneer de doelgroep op vakantie gaat met een zorginstelling wordt dit als nadeel ervaren. Zorginstanties zullen accommodaties die verspreid op het park liggen minder snel boeken omdat het dan lastig is gezamenlijke momenten te creëren en de afstand naar de voorzieningen groot is.

Een voordeel van de aanpassingen van alle accommodaties genoemd in adviesoptie B is het aantrekken van een bredere doelgroep. Met name families en groepen ouderen. Ouderen boeken hun vakantie ook graag in het laagseizoen vanwege de rust op het park en de lage prijs van de accommodaties. In dat geval leidt adviesoptie B tot een hogere bezettingsgraad in het laagseizoen.

De rolstoelafhankelijke gaat graag op vakantie in familiële kring. Dat houdt in dat er behoefte is aan gezinsaccommodaties. De vakantieperiode voor gezinnen is met name in het hoogseizoen. Dit is voor gezinnen met een rolstoelafhankelijke niet anders. Dat zal de bezetting in het laagseizoen niet doen toenemen. Adviesoptie C, het aanpassen van de gezinsaccommodaties, zou de bezettingsgraad kunnen doen toenemen omdat ook ouderen graag een vakantie boeken in het naseizoen en voordeel hebben van de aanpassingen van de gezinsaccommodaties. Probleem is wel dat het realiseren van aanpassingen aan de accommodaties lang kan duren omdat ze in bezit zijn van de huiseigenaren.

Adviesoptie A is daarom op dit moment de beste optie om de bezettingsgraad van het park in het laagseizoen te verhogen.

- **Ten aanzien van marketing moet de informatievoorziening die vooraf gegeven wordt een duidelijke weergave van de werkelijkheid garanderen**

Zoals eerder gesteld is er een markt voor de groepsvakanties. Daarnaast wordt de vraag naar individuele vakanties steeds groter. Adviesoptie A en B richten zich vooral op het aanspreken van groepen. Adviesoptie C richt zich meer op gezinnen met een rolstoelafhankelijk gezinslid. In alle gevallen blijkt de communicatie ten aanzien van informatievoorziening vooraf van groot belang. Dit wordt zowel benadrukt in het theoretisch kader waarin Smith de communicatie als één van de drie belemmeringen beschrijft, als in het veldonderzoek, waar het unaniem als voorwaarde voor een positieve vakantiebeleving wordt genoemd. Wanneer Droomparken zich kenbaar maakt als park dat toegankelijk is voor rolstoelafhankelijken moeten de informatiekanalen een heldere, kloppende weergave zijn van de werkelijke situatie tijdens het verblijf.

Adviesoptie A richt zich op één type accommodatie. De focus zal vooral moeten liggen op naamsbekendheid bij zorginstanties. Ook met een vermelding van het aanbod in vakantieguiden voor de doelgroep zal dit bereikt kunnen worden. De doelgroep is helder, de aangeboden accommodatie

inclusief hulpmiddelen is overzichtelijk. De kans dat de informatievoorziening vooraf een duidelijke weergave van de werkelijkheid garandeert is groot. Dit vergroot de kans op een positieve ervaring van de doelgroep wat kan resulteren in een belangrijk marketingkanaal; positieve mond op mondreclame. Adviesopties B en C bieden meerdere accommodaties aan. Er zullen meer kanalen aangesproken moeten worden, de doelgroep kan immers uit alle hoeken van de samenleving komen. Omdat er veel opties zijn kunnen meerdere instanties of groepen meerdere accommodaties in dezelfde periode boeken. Men loopt een groter risico op onduidelijkheden binnen de communicatie tussen instantie/groep en park. Dit heeft ook betrekking op de informatievoorziening vooraf. Het park loopt hiermee kans op teleurstelling van de gast tijdens het verblijf. De mond op mond reclame is een erg belangrijk marketingkanaal. Zeker in een fase waarin Droomparken nog onervaren is in het bedienen van de rolstoelafhankelijke als doelgroep moet een negatieve ervaring in dit verband voorkomen worden. Optie A lijkt dan ook de beste optie.

- **Droomparken biedt een toegevoegde waarde aan het vrijetijdsgedrag van de doelgroep**

Het vrijetijdsgedrag van de rolstoelafhankelijke blijkt nauwelijks af te wijken van ieder ander mens. De doelgroep ervaart een verblijf als prettig wanneer tegemoet gekomen wordt aan de behoefte om, als vanzelfsprekend, deel te nemen aan de vrijetijds mogelijkheden die het park biedt. Dit geldt voor alle adviesopties. Bij optie A en B kan Droomparken iets extra's bieden door ondersteunend te zijn ten aanzien van groepsactiviteiten. Het kan de doelgroep wat explicieter het gevoel geven welkom te zijn. Op deze manier komt zij meer tegemoet aan een positieve vakantiebeleving. Zowel optie A als optie B voldoen aan het criterium.

- **Het imago wat gecreëerd wordt door het aantrekken van de doelgroep moet passen binnen de huidige identiteit en visie van Droomparken**

Droomparken wil, zo wordt bij hoofdstuk 1.1 aangegeven, een specifieke doelgroep aanspreken; mensen die houden van rust, ruimte en natuur. Droomparken heeft bewust gekozen voor een beperkt voorzieningenaanbod, zij gaat er van uit dat de omgeving voldoende recreatieve mogelijkheden biedt aan de doelgroep.

Droomparken wil, in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen, voor iedereen toegankelijk zijn. Zij wil hierbij voorbereid zijn op de toekomstige vergrijzing.

Zowel optie A, B als C past binnen de huidige identiteit en visie van Droomparken.

- **De vereiste aanpassingen van de accommodaties moeten financieel haalbaar zijn voor Droomparken;**

In adviesoptie A zijn de minst ingrijpende maatregelen nodig. De leefruimtes in de 2 24-persoonsgroepsaccommodaties zijn ruim en in de slaapkamers kunnen een aantal hoog-laag bedden worden geplaatst zonder dat de ruimte hiervoor moet worden aangepast.

Wel zou een (trap)lift moeten worden aangebracht als de slaapkamers op de 1^e verdieping gebruikt gaan worden door de doelgroep. Daarnaast zou één toilet en een badkamer moeten worden aangepast. Bij adviesoptie B zijn de kosten beduidend hoger. Met uitzondering van de 24 persoonsaccommodaties moeten nagenoeg alle slaapkamers en toiletten ingrijpend worden aangepast. Daarnaast zouden extra parkeerplekken gecreëerd moeten worden.

Optie C, aanpassen van de gezinsaccommodaties, kan interessant zijn als de huiseigenaren ook de voordelen ervan inzien. De gezinsaccommodaties zouden dan aangepast moeten worden door de individuele huiseigenaren. De kans dat deze accommodaties dan meer verhuurd wordt door de doelgroep rolstoelafhankelijke is dan beduidend groter. Omdat de kosten dan niet voor Droomparken zijn is deze optie financieel het meest aantrekkelijk.

Bijlage XIX Verklaring weging Multicriteria analyse

- De accommodatie sluit aan bij de wensen en behoeften van de doelgroep (0,18)

Dit criterium heeft de zwaarste weging. Wanneer de rolstoelafhankelijke de accommodatie niet in gebruik kan nemen dan zal er geen boeking worden gedaan. Hierdoor vervallen automatisch alle andere criteria.

- De bezettingsgraad in het laagseizoen wordt verhoogd (0,15)

Dit criterium heeft een hogere weging dan gemiddeld. Dit heeft te maken met het feit dat het rechtstreeks in verband staat met de managementvraag van Droomparken. Wanneer deze niet positief beantwoord wordt heeft het onderzoek geen meerwaarde voor Droomparken.

- De aanpassingen zijn financieel haalbaar (0,15)

Dit criterium heeft ook een hogere weging dan gemiddeld. Er zijn onderling grote verschillen tussen de drie verschillende opties. Grote financiële consequenties voor de keuze van een optie kunnen het hele plan beïnvloeden; als iets te duur is heeft het geen zin om het uit te voeren.

- De informatievoorziening vooraf is duidelijk (0,12)

De informatievoorziening is niet allesbepalend, maar is wel van grote invloed op de keuze van de doelgroep om al dan niet naar het park te gaan en ook op de waardering achteraf. Dit beïnvloedt het imago van het park en daarmee indirect ook de bezettingsgraad in de toekomst.

De overige criteria;

- De infrastructuur sluit aan bij de wensen en behoeften van de doelgroep (0,10)
- Hulpmiddelen en verzorging kosten het park weinig inspanning (0,10)
- Droomparken speelt een actieve rol in de vrijetijdsbesteding (0,10)
- Het imago verandert in positieve zin (0,10)

Deze criteria hebben dezelfde weging. Ze zijn minder van invloed op de managementvraag. Zij voegen meer iets toe dan dat ze daadwerkelijk bepalend zijn. Ten aanzien van de infrastructuur geldt dat het park, in zijn huidige vorm, al grotendeels aan de wensen en behoeften van de doelgroep voldoet.

Bijlage XX Tarieven Droomparken 2016

TARIEVEN DROOMPARKEN 2016

Prijzen in Euro's, en onder voorbehoud van drukfouten en/of wijzigingen.



verblijfsmogelijkheden



TYPE		TUSSENPERIODES 04/1 - 05/2 07/3 - 25/3 01/4 - 29/4 09/5 - 13/5 31/10 - 23/12	ARRANGEMENTEN PASEN (HEMELVAART *) PINKSTEREN (KERST **) 25/3 - 01/4 13/5 - 20/5	VOORJAARSAKANTIE VOOR-EN NASEIZOEN 05/2 - 07/3 20/5 - 15/7 29/8 - 14/10	MEI VAKANTIE HEMELVAART * HERFSTVAKANTIE KERSTVAKANTIE ** 29/4 - 09/5 14/10 - 31/10 23/12 - 06/1/2017	HOOGSEIZOEN 15/7 - 29/8
GB10L/GB12	week	1119	1349	1389	1399	1609
	weekend	829	1119	1049	1049	1119
	midweek	829	669	1049	1089	1189
	nachtprijs	269	x	339	x	x
GB12L/HW	week	1279	1539	1579	1599	1709
	weekend	939	1289	1199	1209	1279
	midweek	939	779	1199	1209	1369
	nachtprijs	309	x	399	x	x
GB20 (model A en B)	week	1599	1929	1979	1999	2189
	weekend	1179	1599	1499	1499	1599
	midweek	1179	959	1499	1559	1709
	nachtprijs	399	x	499	x	x
GB24	week	1929	2309	2379	2389	2569
	weekend	1419	1929	1799	1799	1929
	midweek	1419	1149	1799	1879	2059
	nachtprijs	469	x	599	x	x