

CELTH en Joint Projects slaan handen ineen

Onderzoek naar toegankelijkheid in recreatiesector

Op initiatief van Karin Stiksma van Joint Projects start onder auspiciën van het Centre of Expertise Leisure, Tourism and Hospitality (CELTH) een onderzoek naar toegankelijkheid in de recreatiesector. Daarbij wordt vooral gekeken naar de vraagkant. Stiksma: "Het vertrekpunt is dat we gaan kijken naar de wensen en behoeften van mensen met een beperking." Het onderzoek moet in de tweede fase leiden tot een toolkit waarmee zowel overheid als ondernemers in de sector aan de slag kunnen.

Peter Bekkering en Marc Gerlings

Karin Stiksma is van huis uit vrijetijdswetenschapper. Ze werkte jarenlang in het publiek domein in verschillende rollen. Omdat ze naar eigen zeggen, "teveel in de schaduwkant van de maatschappij actief was en meer naar de zonnige kant wilde", besloot ze ruim twee jaar geleden als leisurestrategus aan de gang te gaan op het snijvlak van leisure en inclusie. Vanuit haar bedrijf Joint Projects biedt ze daarvoor verschillende diensten aan. Zo ondersteunt ze directeuren en bestuurders om te komen tot een inclusieve strategie en om dat te vertalen in een inclusieve bedrijfsvoering. Een andere dienst is de community Toegankelijke Recreatie (www.toegankelijkerecreatie.nl). "Ik zag dat er veel projecten en initiatieven waren maar dat die niet zozeer aan elkaar verbonden waren, terwijl er wel behoefte was aan verbinding en samenwerking, en aan een centrale plek, actie en systeemverandering."

Onderzoek

Het idee voor dit onderzoek kwam toen Stiksma aanwezig was bij de lectorale rede van Jeroen Klijs over bewuste bestemmingen. Het viel haar op dat Klijs, hoewel binnen zijn lectoraat de sociale impact van toerisme centraal staat, niets expliciet had opgenomen over mensen met een beperking. Dit was aanleiding om dit onderwerp gezamenlijk verder te verkennen. "Ik heb hem toen aangegeven dat het speelveld groot is en dat er veel partijen betrokken zijn bij het toegankelijk maken van een regio. En dat er ook veel gebeurt, maar dat het op projectniveau en op middenmanagement niveau blijft hangen. Daardoor bestaat de kans dat projecten eendagsvliegen blijven en doodbloeden. Ondertussen hoorde ik ook vanuit de regio's terug dat ze best al veel deden, maar dat ze het graag wilden



borgen. En dat de regio's graag een overheid, een DMO en een VVV erbij wilden betrekken om het zo samenhangend op te pakken."

Vraagkant

Bij het onderzoek wordt vooral gekeken naar de vraagkant, zegt Stiksma. "Het vertrekpunt is dat we gaan kijken naar de wensen en behoeften van mensen met een beperking. En naar wat zij nodig hebben om naar een regio toe te kunnen om daar een toegankelijk dagje uit of een toegankelijke paar dagen weg te realiseren. Vervolgens kijken we naar het aanbod ter plekke maar ook naar de reis ernaartoe per trein of bus, naar de manier hoe je wordt ontvangen en naar zaken als bewegwijzering. De beleving tijdens de hele klantreis is onderdeel van de nulmeting." Het onderzoek omvat echter nog meer. "We gaan ook kijken wat er al in de literatuur bekend is over een toegankelijke regio en over de wensen en behoeften van mensen met een beperking. Daarbij kijken we naar zowel kwantitatieve als naar kwalitatieve data." Ze wijst ook op de UNWTO, de World Tourism Organisation, die heeft aangegeven dat bij destinations (bestemmingen) accessibility (toegankelijkheid) de gamechanger van de toekomst is.

Universal design inzetten

Hoewel er een enorme diversiteit aan beperkingen is, is Stiksma er geen voorstander van om het onderzoek te gaan uitsplitsen naar het type beperking. "Als vrijetijdswetenschapper kijk ik veel meer naar de vraag: wat heeft iedereen nodig om plezier en ontspanning te hebben? Daarbij ben ik er bovendien van overtuigd dat er daarbij veel overeenkomsten zijn. Zo zijn zowel mensen met autisme als mensen met ADHD of met het syndroom van Gilles de la Tourette gebaat bij een omgeving met minder prikkels. De uitdaging is daarom vooral om niet te segmenteren in verschillende doelgroepen maar om je omgeving zo in te richten met universal design dat iedereen daar zijn plekje in kan hebben. En dat een bungalow zo wordt ingericht dat iedereen er mag zijn: iemand met een visuele beperking struikelt er niet snel, iemand met een licht verstandelijke beperking vindt dat de omgeving overzichtelijk is en met apparatuur die eenvoudig is te gebruiken en iemand in een rolstoel heeft voldoende ruimte om zijn cirkels te draaien. In de VS zie je in dit verband vaak 'calming areas' waar iemand zich tijdelijk terug kan trekken. Maar je kunt bij universal design ook denken aan het 'spelen' met geluid en licht."

Karin Stiksma: "Toegankelijkheid is een gamechanger."



Fysieke toegankelijkheid

In november 2021 was Stiksma op de Recreatie Vakbeurs in Hardenberg. Daar hoorde en merkte ze dat toegankelijkheid vaak vooral is gericht op fysieke toegankelijkheid en de toegankelijkheid voor rolstoelen. "Dat komt omdat we ons dat goed kunnen voorstellen. Tegelijkertijd is het 'maar' een groep van zo'n 70.000 mensen. Ook viel me op dat toegankelijkheid vooral is gericht op de beperking en niet zozeer op de mens. Terwijl ik kijk naar de 4 miljoen mensen met een beperking en dan denk 'zet de mensen die plezier en ontspanning willen voorop en niet de beperking!' Ook denk ik dat toegankelijkheid vooral is gericht op projecten en niet op hele brede toegankelijkheid voor mensen met een beperking." Die brede toegankelijkheid kun je volgens Stiksma op verschillende manieren definiëren, bijvoorbeeld fysieke, digitale, informatieve, sociale en financiële toegankelijkheid. De zeven basisprincipes van universal design helpen daarbij. Een andere verwachting die Stiksma heeft bij de start van het onderzoek is dat overheden hooguit een paar zinnen hebben opgenomen over inclusie in hun recreatiebeleid. "In lokale inclusieagenda's heb ik nog niet veel recreatie zien terugkomen en bij de provincies zijn het ook niet meer dan een paar zinnen. Er is dus ook nog amper uitvoering van inclusie in het recreatiebeleid van overheden."

Bij ondernemingen verwacht Stiksma dat inclusie nog geen onderdeel uitmaakt van de strategie en ook nog niet verankerd is in het bedrijf. "Ik verwacht dat het vooral in de operatie zal zitten, bijvoorbeeld in de vorm van een rolstoel-toegankelijk toilet of parkeerplaats."

Return on investment

Er is voor de ondernemingen nog veel te winnen, ook financieel, wanneer ze de toegankelijkheid en inclusie optimaal op orde zouden hebben. "Ik ben in gesprek met het Centre of Expertise Leisure, Tourism and Hospitality (CELTH), de HAN University of Applied Sciences (HAN) en stichting Accessibility om een onderzoek te doen naar de return on investment (ROI) voor ondernemers. Daarmee hebben we straks een concrete onderbouwing dat ondernemers er ook echt beter van worden." Ze noemt een voorbeeld uit de praktijk, het

Fries Scheepvaart Museum in Sneek. "In het verleden was het zo dat bussen met oude mensen het museum voorbijreden, omdat ze de trappen niet op konden, er geen lift was en het museum dus niet toegankelijk was. Inmiddels hebben ze aanpassingen doorgevoerd, ook bij de exposities zelf, en dat heeft geleid tot bijna 50 procent meer bezoekers in de jaren erna. In het algemeen kun je zeggen dat als ondernemers hun bedrijf toegankelijker maken ze niet alleen meer bezoekers met een beperking krijgen, maar dat deze bovendien vaak hun vrienden, gezin of familie meebrengen. Daarnaast is bekend dat als ze tevreden zijn dit vaak leidt tot herhaalbezoeken."

**"Als vrijetijdswetenschapper
kijk ik veel meer naar de
vraag: wat heeft iedereen
nodig om plezier en
ontspanning te hebben?"**

Naast financiële opbrengsten levert investeren in toegankelijkheid leisure-ondernemingen ook op maatschappelijk terrein, winst op. "Het draagt bijvoorbeeld bij aan Sustainable Development Goal 10, Reduced Inequalities. Die SDG gaat specifiek over het niet uitsluiten van mensen, dus inclusie in plaats van exclusie. Daarnaast kan het ook bijdragen aan sociale cohesie. Een mooi voorbeeld is het Nationaal Zorgcircus, dat in een wijk wordt neergezet en waarbij vervolgens ook mensen van een verzorgingshuis worden uitgenodigd. Tegelijkertijd wordt het ook een ontmoetingsplek voor mensen met uiteenlopende achtergronden. Daarmee draagt zo'n circus bij aan een 'sense of belonging', het idee dat iedereen erbij hoort." De inspanningen zijn ook nodig, aldus Stiksma. "Nederland is een van de laatste landen die het VN-verdrag over toegankelijkheid heeft geratificeerd."

Plezier beleven met elkaar op de Duivelsberg bij Nijmegen.



Transdisciplinair aanpakken

Bij het onderzoek wordt gekozen voor een transdisciplinaire aanpak. "Dat betekent dat je op een gelijkwaardige manier zowel wetenschappelijke kennis als professionele kennis als ervaringskennis benut bij je onderzoeksopzet. De Rebellen van het Rebellenteam van Toegankelijke Recreatie gaan daarom ook meekijken en meedenken in het ontwerp, het doen van het onderzoek en het opstellen van de rapportage. Dat laatste heeft ook invloed op de manier waarop je onderzoek doet en er verslag van doet. Zo gaan we bijvoorbeeld niet alleen met tekst werken, maar ook foto's maken en met pictogrammen en metaforen werken." Ze legt uit waarom de inzet van het Rebellenteam zo belangrijk is. "Zoals Jeroen Klijs zei: als we dat niet doen, doen we precies wat we de ondernemers aanwrijven. We hebben dan onvoldoende oog voor de meerwaarde van inclusie. Vandaar dat we bewust hebben gekozen voor een kenniscoöperatieproces om zo nieuwe kennis te genereren."

In de tweede fase van het onderzoek wordt een toolkit voor de recreatiesector samengesteld. De toolkit wordt vervolgens op de websites gezet van de partijen die aan het project deelnemen. Verder komt er een eindpresentatie en zullen binnen de regio's de deelnemende partijen het promoten binnen hun sector. Stiksmā: "Daarnaast willen we graag de brug slaan naar de Taskforce Gastvrijheidssector 2030 en het ook daar gaan presenteren. Omdat we ervan overtuigd zijn dat we iets maken dat de sector verder kan helpen om toegankelijker te worden." De toolkit moet daarom ook voor de verschillende doelgroepen toegankelijk worden: zowel voor wetenschappers als voor ervaringsdeskundigen als voor ondernemers.

Drie regio's

Het onderzoek wordt gedaan in drie regio's: regio Vechtdal in Overijssel, het Rijk van Nijmegen en de Achterhoek in Gelderland. "De provincie Gelderland is een van de financiers en één van de eerste provincies die haar nek uitsteekt om op deze manier uitvoering te geven aan haar beleid en provinciale agenda op het gebied van toegankelijkheid en inclusie.

"Toegankelijkheid moet vanzelfsprekend zijn"

Menno Stokman, directeur CELTH: "We zetten vol in op de ontwikkeling van de Agenda Bewuste Bestemmingen als kader om bij te dragen aan de transitie van het domein leisure, toerisme en hospitality. Een domein dat nog meer dan nu het geval is, kan bijdragen aan de maatschappelijke opgaven. Inzet op de Toegankelijke Bestemming is dan ook dat toegankelijkheid vanzelfsprekend wordt. Op dit moment ondervinden mensen met een beperking nog te veel belemmeringen bij het recreëren. Daarbij is het voor de sector niet duidelijk wat het kan opleveren als je beter in staat bent om in te spelen op deze grote en diverse groep en zoeken overheden, DMO's en bedrijfsleven naar een rolverdeling om deze maatschappelijke opgave goed in te vullen. Met het project Toegankelijke Bestemmingen gaan we daar antwoorden op geven."



De Hogeschool Utrecht werkt vanuit het lectoraat Jeugd ook actief mee aan het onderzoek.”

“Doordat we het onderzoek in drie regio's doen, kunnen we wel gaan vergelijken. Ook omdat ze zich in verschillende fases van de ontwikkeling van toegankelijkheid bevinden.

“Een overeenkomst daarnaast is dat alle drie de regio's erg de behoefte hebben om het te borgen”

De eerste twee, Vechtdal en Rijk van Nijmegen, zijn iets verder, terwijl de Achterhoek er pas een half jaar geleden mee is begonnen. De Achterhoek wil echt wetenschappelijke onderbouwing om verder te komen. Vechtdal zit al op de crosssectorale toegankelijkheid: ze vinden dat ze mede door projecten de toegankelijkheid binnen de recreatiesector al behoorlijk op orde hebben en kijken nu bijvoorbeeld hoe ze toerisme nog meer kunnen verbinden met zorg. Daarnaast zoekt Vechtdal nog een stukje borging en naar een manier om alle spelers mee te nemen in het ecosysteem. Rijk van Nijmegen tenslotte heeft net een driejarig project afgerond.

Zij kiezen erg voor een praktische insteek en zijn daarnaast ook op zoek naar borging en het meekrijgen van alle spelers. Wel beschikken ze op hun website al over allerlei tools rond toegankelijkheid:

[https://www.visitnijmegen.com/zorgeloos-op-vakantie.](https://www.visitnijmegen.com/zorgeloos-op-vakantie) Bij alle drie de regio's ziet Stiksma een duidelijke rode draad: “Ze zetten allemaal op de ondernemerskant in, op de fysieke toegankelijkheid. En op informatie, communicatie en marketing. Een overeenkomst daarnaast is dat alle drie de regio's erg de behoefte hebben om het te borgen.”

Impuls voor gastvrijheidssector

Stiksma hoopt dat het onderzoek de overheid een impuls kan gaan geven om in de uitvoering ook echt met toegankelijkheid aan de slag te gaan. “Dat houdt in dat het niet alleen op beleidsniveau blijft en dat ook bijvoorbeeld het Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen (NBTC) zijn rol gaat pakken door er op landelijk niveau mee aan de gang te gaan. Daarnaast hoop ik dat de Taskforce Gastvrijheidssector 2030 het gaat omarmen. En ik hoop dat dit onderzoek ons gaat helpen om de lobby in Den Haag nog beter te voeren. Met als resultaat dat vervolgens nog meer provinciale en gemeentelijke overheden het gaan oppakken, bijvoorbeeld via lokale inclusieagenda's.” Ze besluit ferm: “Eigenlijk is er als dit onderzoek gereed is inclusief in de tweede fase de toolkit, geen excuus meer voor partijen om niet met toegankelijkheid aan de slag te gaan!”

Enthousiast publiek bij een prikkelarme circusvoorstelling van het Nationaal Zorgcircus.

