

Inclusief toerisme geeft waarde aan professionaliteit

De factor 'People' binnen toeristische bedrijven is van grote waarde voor maatschappelijk verantwoord én inclusief ondernemen. Vertegenwoordigers van het MBO Friesland College, HBO opleidingen Saxion, NHL Stenden en BUas, programma CELTH, een ervaringsdeskundige, ondernemer en medewerker van attractiepark Walibi hebben in een online focusgroep een dialoog gevoerd over: *'Op welke wijze moeten professionals in de vrijetijdssector toegerust zijn om mensen met een beperking op een gastvrije manier te kunnen ontvangen?'*

De resultaten en aanbevelingen van dit indicatieve onderzoek staan in dit artikel. Stellingen en opmerkingen van de participanten zijn daarbij door middel van quotes opgenomen. In dit artikel beschrijven we *wat* toeristische professionals nodig hebben om gasten met een beperking te ontvangen. Daarna belichten we *hoe* dit door een bedrijf en binnen het onderwijs opgepakt kan worden. Het onderwijzen en trainen van kennis, vaardigheden en houding zijn essentieel. We sluiten af met de conclusie dat inclusief toerisme een dimensie toevoegt aan de professionaliteit van de toeristische sector.

AUTEURS

Karin Stikma en Brigitte Nitsch

Inclusief ondernemen = gewoon ondernemen!

De deelnemers aan het onderzoek vinden dat anno 2020 verondersteld mag worden dat ondernemers in de toeristische sector zich bewust zijn van het belang van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Diversiteit, toegankelijkheid en inclusiviteit maken daar onderdeel van uit. Het zit in het DNA van een onderneming: *'Ik vind het echt iets wat bij het hebben van een bedrijf hoort, dat iedereen welkom is'*, aldus een deelne-

mer uit de branche. Inclusief ondernemen impliceert feitelijk het verbreden van het aanbod. Daarbij is een goede balans tussen Profit, Planet en People cruciaal: *'Iedere ondernemer probeert voor iedereen een zo'n leuk mogelijk dagje uit te organiseren. Maar er is ook nog zo iets als rendement'*.

Meerdere deelnemers voegen daaraan toe met de woorden: *'In de praktijk is het soms nog wel een groep die vergeten wordt, ook omdat het een klein onderdeel is van het totaal aantal bezoekers. Toch moet het in de gehele bedrijfsvoering meegenomen worden'*. Over het algemeen lijkt de top van individuele toeristische organisaties op de hoogte van toegankelijkheid en inclusiviteit. Als dat niet zo is, worden ondernemers er op gewezen door brancheorganisaties, de overheid of bezoekers. Het onderwerp 'toegankelijkheid en inclusiviteit' staat daarmee nog in de kinderschoenen.

Binnen een organisatie ontbreekt soms implementatie: *'Als de top goed op de hoogte is en goede kennis heeft maar het niet doorsijpelt naar de medewerkers op de werkvloer en er zijn heel veel personeelwisselingen, dan heeft het helemaal geen nut'*, aldus een deelnemer. De vraag is dan wat moeten medewerkers weten en kunnen om op het juiste moment in de klantreis het juiste aanbod te bieden aan gasten met een beperking (Duim, 2019). Daarover heeft de focusgroep van gedachten gewisseld. Hieronder wordt daar een weergave van gegeven.

Professionele toerusting: wat moeten medewerkers kennen en kunnen?

De basishouding van iedere medewerker moet zijn; doe vooral normaal en gastvrij. Een deelnemer verwoordde dat als volgt: *'Het maakt niet uit wie je bent of wat je hebt, de bejegening moet allemaal op dezelfde manier gedaan worden. Wij maken daar geen onderscheid in'*. Een ander gaf echter aan dat we in Nederland nog niet zover zijn: *'Mensen ervaren toch vaker een soort van*

handelingsverlegenheid in het contact met mensen met een beperking. Dat is ook wel logisch omdat er veel jonge mensen werken in deze sector en het personeelsverloop hoog is. Deze medewerkers moeten dus - naast een training - nog veel leren over hoe om te gaan met mensen met een beperking. Om echt inclusief te werken, moeten professionals over een aantal inclusieve basiscompetenties beschikken (Inclusie Diamant, Movisie, 2020). Voorbeelden daarvan: stel het menszijn in de gast centraal; stel jezelf open op; kijk kritisch naar je eigen bevindingen; en ga het gesprek aan vanuit nieuwsgierigheid.

Naast het *omgaan* met deze gasten blijkt uit de focusgroep dat ook *kennis* mist. Bijvoorbeeld over de nodige voorzieningen; vigerende wet- en regelgeving; actuele ontwikkelingen; best practices; stakeholders in het speelveld (Stikma, 2020) en de zeven basisprincipes van 'universal design' voor toegankelijk ontwerpen (NCSU, 1977).

Het hebben van goede *communicatieve vaardigheden* is belangrijk. Immers, communicatie en informatie moeten toegankelijk worden gemaakt voor alle gasten en via diverse soorten communicatiekanalen.

Een deelnemer vertelde: *'Wij hebben jaren terug feedback gehad van iemand die een actie deed voor mensen met autisme. Daar hebben wij weinig kennis van. Toen hebben we ons actief laten informeren door de autistische vereniging. Om te horen waar we rekening mee kunnen houden.'* Managers hebben ook andere vaardigheden nodig. Het ontvangen van gasten brengt met zich mee dat er bijvoorbeeld vrijwilligers en begeleiders meekomen en dat je moet samenwerken met belangenorganisaties. Dat vraagt vaardigheden zoals omgevingsbewustzijn, netwerken en samenwerken. Ook zijn sociale vaardigheden voor het ontvangen van feedback nodig.

Professionele toerusting: hoe kunnen bedrijven en het opleiden dat oppakken?

In het bedrijf

Het is nodig dat toeristische organisaties hun *Human Resources beleid*, in het verlengde van

de overall strategie, *proactief* inrichten op het ontvangen van mensen met een beperking. En de operationalisering daarvan vertalen in *Human resources instrumenten* (Stikma, 1993).

Dat begint bij de *werving & selectie* van personeel. Je hebt medewerkers nodig die daar open voor staan en het in zich hebben om gasten met een beperking te ontvangen. Ook het werven en selecteren van mensen met een beperking in het bedrijf, draagt er aan bij dat er automatisch meer vanuit het perspectief van een gast met een beperking wordt gekeken. In de opleiding moet de basis gelegd worden voor een bewustwordingsproces maar ook wat betreft houding, kennis en vaardigheden. Vervolgens wordt in het *introductieprogramma* van het bedrijf de bedrijfsspecifieke informatie gegeven. De professionals, die generalistisch opgeleid zijn, kunnen zich dan verder bekwamen door het volgen van een *kennis- en vaardigheidstraining* binnen het bedrijf. De klantreis is het uitgangspunt voor deze training. Het betrekken van ervaringsdeskundigen heeft daarbij meerwaarde. Essentiële elementen voor het gastvrij ontvangen voor mensen met een beperking zijn: empathisch luisteren en het omgaan met feedback. Het gaat immers over je kunnen verplaatsen in de gast met een beperking. Een deelnemer verwoordde het zo: *'Hoe specifieker, hoe concreter je in de schoenen van een gast met een beperking gaat staan, hoe beter een medewerker kan ervaren hoe het is en waar je tegenaan loopt'*. Een ander effectief HR-instrument is reflectie, bijvoorbeeld in de vorm van *'intervisie'*. Een organisatie die steeds reflecteert, wordt bewust bekwaam in het ontvangen van gasten met een beperking.

Opleiden van professionals

In navolging van het pleidooi van Onderwijsinstellingen vervullen opleidingen een essentiële rol in de totstandkoming van een inclusieve samenleving (Brok, 2019).

Deelnemers aan de focusgroep gaven ook aan dat het belangrijk is dat het issue van toegankelijkheid en inclusiviteit in het *curriculum* van MBO en HBO -opleidingen ingebed wordt. Bewustwording, sensitiviteit en basiskennis is voor iedereen die werkzaam is op alle niveaus in de

branche belangrijk. Het thema kan binnen een leerlijn met gastcolleges, workshops, projecten, rollenspellen opgepakt worden. Inhoudelijk gaat het dan over een *verdieping van het begrip 'gastvrijheid'*. Zo geeft het studenten vanuit het belevingsperspectief van een gast met beperking inzicht in een 'hospitality experience', hoe het bijvoorbeeld is om te winkelen als je visueel beperkt bent. Saxion doet dit in samenwerking met het Zelfregiecentrum in Nijmegen. Reviews die recreatiebedrijven ontvangen van gasten met een beperking kunnen ook gebruikt worden als case waarvan studenten leren.

Het stimuleren van creatieve, innovatieve vaardigheden in opleidingen is hard nodig: *Hoe ga je om met mensen die niet in de standaard vallen? Hoe ga je die op een andere manier verwelkomen? Hoe word je als bedrijf echt 'innovatief toegankelijk?'*

Het niveau van toekomstige experts kan sterk en snel ontwikkeld worden in een *minor of specialisatie*. Studenten kunnen gericht werken aan een (toegepaste) opdracht voor een toeristische organisatie waarin alle aspecten, perspectieven en partijen in de klantreis behandeld worden. Volgens een deelnemer is dat erg belangrijk want: *'Mensen in de zorg hebben geen affiniteit met toeristen. En mensen die in het toerisme werken, kennen zorgprocessen niet'*. Deze studenten, in het verlengde van de huidige corona-coördinatoren, kunnen als toegankelijkheidscoördinator binnen grote toeristische bedrijven aan de slag.

Inclusief ondernemen voegt waarde toe aan professionaliteit

Inclusief toerisme geeft een extra dimensie aan de professionaliteit van medewerkers binnen de toeristische sector. Het onderzoek geeft handreikingen hoe de sector concreet en proactief met HR-beleid en instrumenten aan de slag kan. Ook ligt er een uitdaging voor het onderwijs om studenten op te leiden in bovengenoemde vaardigheden. Met de juiste medewerkers kunnen toeristische bedrijven nog beter gasten met een beperking ontvangen. Deze investering in de factor 'People' maakt onlosmakelijk onderdeel uit van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Referenties

- Brok, Y. (2019). Haal Gehandicapten uit de schaduw. In Volkskrant. Geraadpleegd op 29 juni van: https://www.volkskrant.nl/columns-opinie/haal-gehandicapten-uit-de-schaduw~ba03ea4d/?utm_source=link&utm_medium=app&utm_campaign=shared%20content&utm_content=free
- Duim, van der R. et al. (2019). Toegankelijk toerisme, Geraadpleegd op 27 juni van: https://www.wur.nl/upload_mm/d/f/9/997e72e3-4e8b-4b09-8fa3-5ca21b4eb712_20191230_Toegankelijk_toerisme_report.pdf
- Stiksma, K.M. (2020). 'Pleasure for all! Een white paper over de toegankelijkheid en inclusiviteit in Nederlandse dagattracties, nu én over 10 jaar'.
- Stiksma, K.M. (1993). Human Resource Management Practices within different national Center Parcs villages.
- Movisie. Geraadpleegd op 18 juni 2020 van: <https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/inclusie/inclusiediamant-diversiteitsfactoren>
- NCSU (1977). What is universal design. Geraadpleegd op 29 juni 2020 van: <http://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/The-7-Principles/>

Contactgegevens auteurs

- Karin Stiksma**, directeur, Joint Projects, karin@jointprojects.nl
- Brigitte Nitsch**, senior research lecturer, Academy of Leisure and Tourism, NHL Stenden University of Applied Science, brigitte.nitsch@nhlstenden.com