

Mobiliteit voor Vrije Tijd

Een analyse van problemen bij vervoer en toegankelijkheid bij de
vrijtijdsbesteding van mensen met functiebeperkingen

Mobiliteit voor Vrije Tijd

Een analyse van problemen bij vervoer en toegankelijkheid bij
de vrijetijdsbesteding van mensen met functiebeperkingen

Deelrapport 3, Verbeteracties

Auteurs:

Karin van Soest

George van Lieshout

In opdracht van: ZonMw

iRv, Kenniscentrum voor Revalidatie en Handicap

Postbus 192

6430 AD Hoensbroek

Tel. 045 523 75 37

Fax 045 523 15 50

www.irv.nl

17-03/070099/24981/augustus05

in samenwerking met:

Landelijk Steunpunt cliëntenRaden (LSR)

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

Tel: 030 - 293 76 64

Fax: 030 – 296 33 19

www.lsr-clientenraden.nl



CG-Raad

Postbus 169

3500 AD Utrecht

Tel: 030 - 291 66 00

Fax: 030 - 297 01 11

www.cg-raad.nl



LPR

Postbus 8197

3503 RD Utrecht

Tel. 030-2933233

Fax. 030-2930244

www.lpr.nl



In opdracht van:

ZonMw

Postbus 93 245

2509 AE Den Haag

Tel. 070-349 51 11

Fax. 070-349 51 00

www.zonmw.nl

Inhoudsopgave

Deelrapport 3	1	
1	Algemene inleiding	3
2	Doelstelling	5
3	Conclusies uit deelrapport 2	7
3.1	Conclusies die verwijzen naar de noodzaak om algemene verbeteringen te realiseren	7
3.2	Conclusies die verwijzen naar de noodzaak om op het vlak van empowerment verbeteringen te realiseren	8
3.3	Conclusies die verwijzen naar de noodzaak om op het vlak van training en kennisoverdracht naar professionals verbeteringen te realiseren	8
3.4	Conclusies die verwijzen naar de noodzaak om op het vlak van aanbod van mobiliteit en vrije tijd verbeteringen te realiseren	9
4	Aanbevelingen	11
4.1	Ten aanzien van politiek en bestuur	11
4.2	Ten aanzien van aanbieders/ondernemers in de mobiliteits- en vrijetijdssector	11
4.3	Ten aanzien van professionals in de zorg- en revalidatiesector	12
5	(On)Toegankelijk aanbod	13
5.1	Aanbod van accommodaties	13
5.2	Aanbod van aangepast vervoer	17
6	Implementatieplan	19
Bijlage 1		23
Bijlage 2		31
Bijlage 3		39

Deelrapport 3

Het project “Mobiliteit voor Vrije Tijd: een analyse van problemen bij vervoer en toegankelijkheid voor vrije tijd” (gesubsidieerd door ZonMw) is opgebouwd uit drie verschillende werkpakketten, resulterend in drie afzonderlijke deelrapporten en een eindverslag. Deelrapport 1 betreft een literatuurstudie (van Soest, 2004) en deelrapport 2 een probleemanalyse waarbij informatie verzameld is rondom het thema mobiliteit in relatie tot vrijetijdsbesteding van mensen met een functiebeperking. De conclusies die voortgekomen zijn uit de resultaten van dit onderzoek, hebben geleid tot het formuleren van aanbevelingen die een positieve impuls moeten geven aan de actieve vrijetijdsbesteding voor mensen met beperkingen. In dit derde deelrapport worden acties benoemd om de geformuleerde aanbevelingen om te zetten in concrete implementatievoorstellen gericht op verbetering van de huidige situatie. De implementatie zelf behoort overigens niet tot dit project. Opdrachtnemers LSR, LPR, CG-Raad en iRv zullen echter na afronding van het project op eigen initiatief voorstellen en ideeën uitwerken om aan dit project een vervolg te kunnen geven.

De drie deelrapporten, voortgekomen uit dit project, zijn allen als apart document te lezen.

1 Algemene inleiding

Personen met een functiebeperkingen hebben niet dezelfde mogelijkheden en kansen voor deelname aan vrijetijdsactiviteiten vergeleken met personen zonder functiebeperkingen. Ze kunnen minder spontaan op pad gaan, ze moeten meer regelen als het gaat om vervoer en ondersteuning/begeleiding, ze hebben vaak minder budget om te besteden in de vrije tijd, ze zijn fysiek of mentaal minder belastbaar en er is minder passend vrijetijdsaanbod.

In de huidige revalidatie ligt de focus met name op fysiek en/of mentaal herstel, het toewerken naar ADL-zelfstandigheid, zelfstandig wonen, een zinvolle dagbesteding en deelname aan onderwijs of arbeid. De vraag of het de persoon na ontslag lukt de vrije tijd ook buitenshuis naar wens te besteden, is tijdens de revalidatie dikwijls niet aan de orde. Pas daarna wordt duidelijk dat de wereld ook in de vrije tijd vol hindernissen zit en dat de persoon zelf niet altijd in staat is deze barrières te slechten. Dit heeft gevolgen voor de kwaliteit van en de tevredenheid met de eigen vrijetijdsbesteding en daarmee met de kwaliteit van leven. Vrijetijdsbesteding is namelijk ook een existentieel levensdomein. Nooit eerder zijn de achtergronden van de ervaren problemen op het gebied van vervoer en toegankelijkheid van mensen met beperkingen bij vrijetijdsbesteding gedetailleerd geïnventariseerd en beschreven.

Het onderzoeksproject “Mobiliteit voor Vrij Tijd” gaat over de achtergronden van de knelpunten die mensen met een functiebeperking ervaren op het gebied van mobiliteit (vervoer en toegankelijkheid) bij de actieve vrijetijdsbesteding en de concrete acties die ter verbetering van de huidige situatie kunnen worden ingezet.

Vrije tijd is in dit project als volgt gedefinieerd:

“Vrije tijd en recreatie is meedoen aan alle vormen van spel, activiteiten in het kader van recreatie of vrijetijdsbesteding, zoals informele of georganiseerde spelen en sport, fitnessprogramma’s, ontspanning, amusement, bioscoop of theater; handenarbeid en hobby’s, voor eigen plezier lezen, muziekinstrumenten bespelen; rondreizen, toeristische uitstapjes maken en uit hobby reizen. Inclusies: Spel, sport, kunst en cultuur, handenarbeid, hobby’s, sociale activiteiten. Exclusies: Rijden op dieren als vervoermiddel, betaald werk, onbetaald werk, religie en spiritualiteit, politiek en burgerschap” (WHO, 2002).

De termen ‘vrije tijd’ en ‘recreatie’ overlappen elkaar gedeeltelijk. Het onderscheid kan op de volgende manier gemaakt worden: Een groter of kleiner deel van iemands vrije tijd kan besteed worden aan recreatieve activiteiten. Dit zijn voornamelijk activiteiten waarbij, dikwijls tegen betaling, gebruik gemaakt kan worden van een bepaalde voorziening, product en/of dienst (speeltuinen, pretpark, zwembad, sportclub etc). Actieve vrijetijdsbesteding veronderstelt dat mobiliteitsaspecten onderdeel uitmaken van de te ondernemen vrijetijdsactiviteiten. Het mobiliteitsaspect is hier immers belangrijk object van onderzoek. Veelal aan huis gebonden activiteiten als lezen, muziek luisteren of handwerken vallen dan ook buiten dit kader.

Vanwege het verplichtende karakter geldt dit eveneens voor activiteiten in het kader van dagbesteding en vrijwilligerswerk.

In het eerste deelrapport is het model “Vrije tijd en Mobiliteit” uitgewerkt. Dit model geeft inzicht in de verschillende onderdelen, ketenstappen genoemd, die een rol spelen bij het actief besteden van de vrije tijd door mensen met een functiebeperking (zie deelrapport 1).

Een van de conclusies in deelrapport 1 is dat de thema's vrije tijd, mobiliteit en toegankelijkheid onafhankelijk van elkaar wél onderwerp in de literatuur zijn, maar onduidelijk blijft wat de impact van elke afzonderlijke stap is op het eindresultaat oftewel de participatie op de vrijetijdsmarkt. In deelrapport 2 werd op deze vragen een antwoord gegeven. De gegevens die in het kader hiervan verzameld zijn, zijn afkomstig van personen met een functiebeperking afkomstig uit een drietal afzonderlijke doelgroepen, verdeeld over drie regio's in Nederland. De regio's betreffen Zuid-Limburg, Zuid Oost Brabant en de Veluwe (Gelderland). De doelgroepen zijn als volgt geformuleerd

1. Personen woonachtig in een woonvorm
2. Jongeren met een functiebeperking
3. Personen met chronisch psychiatrische beperking

In hoofdstuk 6 van het tweede deelrapport werden een aantal aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen zijn uitgangspunt voor het derde en tevens laatste werkpakket, waar ze met relevante partijen in het werkveld besproken worden om zo te komen tot concrete verbetervoorstellen. Dit rapport doet hier verslag van. Het doel van dit werkpakket is om in samenspraak met het werkveld de conclusies uit het onderzoek als geheel te verspreiden en de aanbevelingen geïmplementeerd te krijgen.

Na het formuleren van de doelstelling in hoofdstuk 2 worden in hoofdstuk 3 de conclusies uit het vorige deelrapport teruggehaald, daar zij vertrekpunt zijn voor het opstellen van verbetervoorstellen in dit rapport. Hoofdstuk 4 geeft een nadere uitwerkingen van de aanbevelingen en mogelijke verbeteracties zoals deze in het tweede rapport reeds kort werden genoemd.

2 Doelstelling

Alvorens in te gaan op de doelstelling van werkpakket 3 worden eerst de doelstellingen van de werkpakketten 1 en 2 nog eens in het kort beschreven. De drie werkpakketten volgen elkaar immers op in de tijd en zijn inhoudelijk met elkaar verbonden.

Werkpakket 1 stelde zich het volgende ten doel:

- *Het verzamelen van informatie rondom de onderwerpen vrije tijd, recreatie, toegankelijkheid en vervoer van mensen met functiebeperkingen*
- *Inventariseren van bruikbaar onderzoek en bruikbare onderzoeksinstrumenten op het gebied van mobiliteit (vervoer en toegankelijkheid) in relatie tot vrijetijdsbesteding en recreatie.*

De doelstelling van werkpakket 2 was het creëren van een helder en genuanceerd beeld van de problemen en knelpunten rondom het thema mobiliteit in relatie tot vrijetijdsbesteding bij mensen met functiebeperkingen. Getracht is meer te weten te komen over de achterliggende oorzaken van de doorgaans lagere participatie van mensen met beperkingen als het om actieve vrijetijdsbesteding gaat. De doelstelling van dit werkpakket was zodoende:

Het maken van een grondige analyse van de knelpunten ten aanzien van mobiliteit in relatie tot vrijetijdsbesteding en de achterliggende oorzaken ervan met het oog op het aangeven van mogelijke verbeterpunten.

In werkpakket 3 is het de bedoeling dat *de resultaten en conclusies zoals beschreven in de deelrapporten 1 en 2 vertaald worden naar randvoorwaarden en oplossingsrichtingen ter verbetering van de mobiliteit en vrijetijdsbesteding van mensen met een functiebeperking.* Hierin dienen verschillende accenten te worden gelegd, te weten:

1. Algemene verbeteringen in het vervoers- en vrijetijdsaanbod die kunnen worden opgepakt door de betrokken belangenorganisaties
2. Verbeteringen gericht op het vergroten/bevorderen van empowerment van mensen met beperkingen, door ze zodanig toe te rusten dat ze de nu bestaande mogelijkheden optimaal kunnen benutten.

3 Conclusies uit deelrapport 2

Uit de probleemanalyse in werkpakket 2 kwamen niet één of enkele problemen naar voren als zijnde de belangrijkste knelpunten op het vlak van mobiliteit en vrije tijd. Voor alle deelnemers geldt dat succes en falen in de vrije tijd worden bepaald door de combinatie van drie factoren: persoonlijke vaardigheden en competenties, de wijze waarop men is geschoold, getraind of behandeld en de randvoorwaarden die de maatschappij biedt in termen van toegankelijkheid en bejegening. De ketenbenadering die in dit onderzoek is gehanteerd blijkt een uitstekend instrument om sterktes en zwaktes van de persoon en diens omgeving tijdens vrijetijdsbesteding, bloot te leggen. Opvallend is dat niet de feitelijke fysieke toegankelijkheid (“Uitvoeringsfase”) als zwakste schakel in deze keten kan worden aangemerkt, maar dat dit de fase van “Idee en besluitvorming” is. Het formuleren van ideeën en kunnen komen tot daadwerkelijke keuzes voor de invulling van vrije tijd en recreatieve deelname, wordt namelijk zeer bepaald door randvoorwaarden. De belangrijkste zijn:

- acceptatie van aanwezige beperking en het daarmee samenhangend zelfinschat-tend vermogen
- beschikbaar budget
- aanwezigheid van begeleiding en support vanuit de sociale omgeving

De knelpuntenanalyse ten aanzien van toegankelijkheid en mobiliteit bij vrijetijdsbesteding door mensen met beperkingen heeft, uitgaande van de deelnemers aan dit onderzoek, samengevat geleid tot de volgende geclusterde conclusies.

3.1 Conclusies die verwijzen naar de noodzaak om algemene verbeteringen te realiseren

Een opvallend gegeven dat naar voren kwam uit het onderzoek is dat de deelnemers frequent aangaven te twifelen over het gebrek aan aandacht voor hun eigen doelgroep. Deze stellingname duidt op een sterke verkokering. Zo vinden deelnemers uit de jongerengroep dat er wel erg veel aandacht uitgaat naar mensen met een verstandelijk beperking en omgekeerd. Ook de mensen binnen de groep met een psychiatrische beperkingen geven dit aan. Verkokering kan een hinderlijke beperking zijn om de beeldvorming voor mensen met beperking in de samenleving te verbeteren.

Aanknopingspunten voor verbeteringen kunnen worden gevonden in:

1. Indien participatie en kwaliteit van leven in Nederland verbonden worden met het *vrij kunnen zijn in wat je kiest*, dan worden mensen met functiebeperkingen hierin beperkt. Mensen met een beperking hebben ten opzichte van mensen zonder beperking heel wat minder te kiezen!
2. De *beeldvorming* vanuit onze maatschappij over mensen met beperkingen is er een van gebrekkigheid en tekortkomingen.

3. Een toegankelijker maatschappij begint met verbeteringen juist op dat vlak. Een aantal deelnemers vindt dat in de maatschappij een negatief beeld heerst als het om mensen met beperkingen gaat
4. Een groot deel van de deelnemers beweert te *weinig budget* te hebben om de gewenste activiteiten in de vrije tijd te kunnen uitvoeren. In de psychiatriegroep komen budgetproblemen het meeste voor. Goedkoop aanbod voorziet dus in veel behoefte.
5. Deelnemers zijn vaak afhankelijk van begeleiding door derden bij het uitvoeren van vrijetijdsactiviteiten buitenshuis; de noodzakelijke begeleiding kan in de praktijk niet altijd gevonden worden, waardoor aan bepaalde vrijetijdsactiviteiten niet kan worden deelgenomen.
6. Het welslagen van personen in de vrije tijd ligt is met name afhankelijk van de mate waarin iemand in staat is voorkomende problemen te aanvaarden, aan te pakken en op te lossen. De fysieke en sociale omgeving kan positief aan dit proces bijdragen door meer oog te hebben voor en actie te ondernemen op het gebied van toegankelijkheid voor iedereen, gastvrijheid, behulpzaamheid etc. Met andere woorden het lijkt erop dat mensen moeten leren omgaan met ontoegankelijkheid. In feite: de wereld op zijn kop!

3.2 Conclusies die verwijzen naar de noodzaak om op het vlak van empowerment verbeteringen te realiseren

Aanknopingspunten voor verbeteringen kunnen worden gevonden in:

1. Mensen met een functiebeperking moeten veel *meer* dan nu *opkomen* voor hun eigen rechten en belangen.
2. Vrije tijd wordt niet altijd als 'vrij' beleefd; men heeft wel tijd en men wil wel dingen ondernemen, maar het kan of lukt om persoonlijke, fysieke of materiele redenen niet altijd.
3. Deelnemers hebben niet altijd een reëel beeld van de eigen mogelijkheden en capaciteiten op vrijetijdsgebied (lage eigen effectiviteit); onderschatting van de eigen mogelijkheden bemoeilijkt het maken van reële vrijetijdskeuzes en daardoor worden bepaalde kansen in de vrije tijd gemist. Het vormingsproces dat reeds op jonge leeftijd begint is hier volgens de deelnemers ook debet aan. Met andere woorden er is nog te veel betutteling en bescherming in opvoeding, onderwijs en revalidatie.

3.3 Conclusies die verwijzen naar de noodzaak om op het vlak van training en kennisoverdracht naar professionals verbeteringen te realiseren

Aanknopingspunten voor verbeteringen kunnen worden gevonden in:

1. Plaatsen waar mensen *geleerd wordt* om ondanks hun beperkingen volwaardige te recreëren (o.a instellingen, revalidatiecentra, activiteitencentra, MEE-organisaties) moeten veel meer aandacht geven aan het onderwerp vrijetijdsbesteding, het ontdekken/benutten van de eigen mogelijkheden en het aanleren van vaardigheden op dit gebied. (zie ook punt 3 hierboven)

2. Verbeterkansen liggen waarschijnlijk vooral op het inzichtelijk maken en beargumenteren van wat de persoon echt wil
3. Deelnemers beschikken niet altijd over voldoende ervaring en vaardigheden om zelfstandig of m.b.v. assistentie te kunnen reizen (reizen met de trein stelt wat dit betreft de hoogste eisen)
4. In het kader van een goede vrijetijdsbesteding is het belangrijk om te kunnen gaan met onverwachte of tegenvallende situaties ('coping'). De copingstrategie waar mensen in een woonvorm het vaakst voor kiezen als er in de vrije tijd iets mis gaat is 'sociale steun zoeken', terwijl de jongerengroep het vaakst voor 'het probleem planmatig oplossen'
5. Evalueren van het eigen functioneren op vrijetijdsgebied heeft vooral zin in leersituaties (revalidatie, nieuwe uitdagingen aangaan etc.). Wanneer iemand zijn nieuwe situatie volledig heeft geaccepteerd en weet wat goed en minder goed is om te doen, zal in de uitvoering minder snel tegen problemen aanlopen worden en zal de relevantie van het 'ervaringsleren' afnemen
6. Van de onderzochte doelgroepen ervaren bewoners woonachtig in een woonvorm de meeste problemen om tot volwaardige recreatieve deelname te komen. Mensen met vergelijkbare beperkingen die buiten instellingen wonen doen het in vergelijking beter
7. De keuze om binnen dit onderzoek de groep mensen met een psychiatrische beperking op te nemen blijkt een juiste te zijn geweest. Het is een groep die nauwelijks in verband gebracht wordt met onderwerpen als mobiliteit en toegankelijkheid. Toch ondervinden deze mensen wel degelijk allerlei problemen. Bejegening, een gebrek aan flexibiliteit bij aanbieders alsmede financiële problemen hinderen deze mensen in maatschappelijke participatie.

3.4 Conclusies die verwijzen naar de noodzaak om op het vlak van aanbod van mobiliteit en vrije tijd verbeteringen te realiseren

Een goede invulling kunnen geven aan vrije tijd blijkt een wezenlijk onderdeel te zijn van de kwaliteit van leven van mensen met een beperking. Alle deelnemers aan dit onderzoek geven er invulling aan. Toch ervaren de meeste deelnemers ook problemen mee, enerzijds doordat men de eigen mogelijkheden onvoldoende kent en/of benut en anderzijds door beperkte keuzemogelijkheden in het aanbod.

Aanknopingspunten voor verbeteringen kunnen worden gevonden in:

1. Deelnemers zijn voornamelijk gemotiveerd voor vrijetijdsactiviteiten met een intellectuele component. Men wil leren, zich ontwikkelen en dingen ontdekken, maar ook plezier maken en er 'even uit zijn'
2. Deelnemers zijn in de vrije tijd vooral actief op sociaal, recreatief, vakantie en cultureel gebied
3. De jongeren- en psychiatriegroep ervaren sociale en fysieke problemen bij de deelname aan reguliere vrijetijdsactiviteiten in clubverband
4. Sommige deelnemers zijn ontevreden over de toegankelijkheid van het huidige vrijetijds- en recreatieaanbod

5. Sommige deelnemers vinden dat de toegankelijkheidsinformatie van vrijetijdsvoorzieningen te wensen over laat.
6. Deelnemers hebben minder keuzevrijheid wat vervoer betreft; moeten meer moeite dan gemiddeld doen om hun vervoer in de vrije tijd te organiseren, zijn daardoor minder vrij om te gaan en te staan waar ze willen. Ook de spontaniteit waarmee activiteiten opgepakt kunnen worden, wordt hierdoor onderdrukt.
7. Veel deelnemers hebben moeite met het organiseren van het bovenregionaal ketenvervoer (Valys). Valys mist één (eind)verantwoordelijke organisatie.
8. Deelnemers zijn vaak afhankelijk van betrouwbare reisinformatie voorafgaand aan een reis. Dit type informatie is vanwege het statische karakter erg kwetsbaar.
9. Ondernemers moeten meer oog krijgen voor ontoegankelijkheid van hun accommodaties, producten en diensten en hierin hun verantwoordelijkheid nemen. Met overheidsmaatregelen en via lokaal beleid kan het nodige gedaan worden
10. Kreten als “toegankelijkheid voor iedereen” en “design for all” kunnen krachtig en concreet gemaakt worden door ze te formuleren binnen de kaders van het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)
11. MVO dient ook in de recreatieve en toeristische sector te worden gestimuleerd. De doelgroep zelf bepaalt in eerst instantie zelf het succes ervan door de manier waarop men zich organiseert en de argumenten die gebruikt worden om toegankelijkheid breed af te dwingen.
12. Ontoegankelijkheid kan opgelost worden door te investeren in middelen, maar zeker ook in (training van) mensen.

4 Aanbevelingen

4.1 Ten aanzien van politiek en bestuur

De belangrijkste aanbeveling uit dit onderzoek is om het onderwerp vrije tijd en mobiliteit (ontspanning, toerisme, recreatie) als een kernthema voor de komende jaren te beschouwen en niet als een soort sluitpost op een begroting. Het onderwerp zal naar verwachting een geweldige economische impuls doormaken. De vergrijzing van de samenleving vereist een enorme denkomslag om hierop te kunnen anticiperen, zowel in de publieke als in de private sector. Er zal de komende jaren veel geïnvesteerd worden. In omgevingen, in mensen, producten en diensten. Mensen met een functiebeperking moeten hierop 'meeliften', moeten dit afdwingen, moeten naar buiten treden en zich laten zien en horen.

Ook binnen de publieke sector is het ontwikkelen van interventies noodzakelijk. Er wordt in Nederland reeds jaren geijverd voor verbetering van toegankelijkheid van onze omgeving (vervoer, gebouwen, openbare ruimte etc). Dit met wisselend succes. Bij grote delen van de bevolking, inclusief beleidsbepalers, ontwerpers en ondernemers bestaat de indruk dat het in Nederland aardig op orde is. Dit is een misvatting. Als rijk en westers land ontberen we absoluut de omgevingkwaliteit die daarbij past. Een dergelijke omgeving is ontworpen vanuit het perspectief van de gebruiker, niet vanuit esthetiek of vormgeving zelf. Het is noodzakelijk om een krachtige impuls te geven aan een veel sterker en vooral afdwingbaar overheidsbeleid, waarbij inclusief denken en design for all vertrekpunt zijn.

Belangrijke interventiemogelijkheden op dit vlak:

1. Problematiek veel krachtiger dan nu onder de aandacht van gemeenten brengen zodat zij maatregelen kunnen opnemen in beleid. Met andere woorden: afdwingen van toegankelijkheid!
2. Problematiek op de politieke agenda zetten en houden. Dit is het lastigste punt; politiek en beleidsmakers zijn er niet van overtuigd dat er überhaupt een probleem is.
3. Positieve impuls richting de maatschappelijke beeldvorming over mensen met beperkingen (bijvoorbeeld opzetten van landelijke beeldvormingcampagnes in samenspraak met de doelgroep)
4. Verruimen van keuzevrijheid van mensen met beperkingen als het om vervoer en accommodaties gaat ("wie betaalt, bepaalt").

4.2 Ten aanzien van aanbieders/ondernemers in de mobiliteits- en vrijetijdssector

De spil van onze aanbeveling is erop gericht het denken binnen deze *organisaties* te veranderen, opdat men bij het nemen van beslissingen het perspectief van mensen met een beperking meer dan nu zal meenemen.

Niet vanuit een bedreiging, maar vanuit kansen. Investeren in een toegankelijke samenleving is namelijk goed voor iedereen. Niet in de laatste plaats omdat het financieel aantrekkelijk is (minder kosten voor aanpassingen achteraf, meer marktwerking, betere service en kwaliteit als onderscheidend vermogen).

Belangrijke interventiemogelijkheden op dit vlak:

1. Toegankelijkheidsverbetering van recreatieve voorzieningen en vervoer (bv. verscherpen van wetgeving, overwegen van stimuleringsregelingen, kennisoverdracht om attitude te veranderen)
2. Stimuleren van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)
3. Overwegen om financiële steun te verlenen aan ondernemers

4.3 Ten aanzien van professionals in de zorg- en revalidatiesector

Organisaties en dienstverleners die zich richten op het behandelen, trainen en begeleiden van mensen houden zich in de huidige situatie, blijkt uit dit onderzoek, te weinig bezig met het thema vrije tijd. Activiteiten als het aanleren van specifieke vaardigheden, het ondersteunen van het keuzeprocess, mensen 'empoweren' (overtuigd laten zijn van het eigen kunnen) en als organisatie naar buiten toe druk uitoefenen om het belang van vrije tijd te onderstrepen, dienen hierbinnen te worden ontwikkeld.

Samen met belangenorganisaties voor mensen met beperkingen zouden de mogelijkheden op dit vlak vastgesteld en uitgewerkt moeten worden. Te denken valt aan interventies gericht op empowerment van cliënten, aan het inzetten van (vrijtijds)ambassadeurs die het thema onder de aandacht houden, het inrichten van digitale platforms rondom mobiliteit en vrijetijdsbesteding. Het is van groot belang daarnaast in kaart te brengen wat de mogelijkheden zijn vanuit perspectief van opvoeding en gezondheidsvoorlichting. Dit onderzoek toont aan dat veel mensen met een beperking last hebben van het gegeven dat ze erg beschermend zijn opgegroeid. Hier is een pedagogische rol weggelegd voor ouders, leerkrachten, revalidatiesector en overheid.

Belangrijke interventies op dit vlak:

- Scholing/Onderwijs: ontwikkelen en opzetten van trainingen/cursusaanbod voor cliënten, implementeren van bestaande initiatieven zoals het GIPS project (Gehandicapten Informatie Project Scholen) in Limburg, dat projectlessen aanbiedt aan basisscholen.
- Revalidatiesector: het valideren en implementeren van het in dit onderzoek ontwikkeld instrumentarium in revalidatie-instellingen. Er is veel Amerikaans materiaal beschikbaar. Zowel intramuraal als extramuraal ontwikkelen van behandelaanbod en train-de-trainer aanbod.

5 (On)Toegankelijk aanbod

5.1 Aanbod van accommodaties

Zoals uit de conclusies en aanbevelingen duidelijk wordt, is het van groot belang dat ook ondernemers een bijdrage leveren aan het oplossen van de bestaande problematiek. Als rijk, westers land kunnen we het ons niet permitteren ontoegankelijk te blijven. Er wordt door vele vrijwilligers en professionals al jaren geijverd voor verbeteringen op dit vlak. Toch blijkt uit deze studie dat de geleverde inspanning nog lang niet tot het gewenste niveau hebben geleid. In de richting van cliënten en cliëntenorganisaties wordt eveneens al jaren gepleit voor empowerment en versterking van het individu. Ook hier is nog een slag te maken. In deze paragraaf de focus op de aanbieders.

Er is in het kader van deze studie een verkenning uitgevoerd door het Provinciaal Bureau Toegankelijkheid Limburg (PBTL). Zij heeft een scan gemaakt van toegankelijke vrijetijdsaccommodaties in Limburg.

Is er aanbod?

Ja, er is zeker toegankelijk recreatief aanbod in Limburg. Onderstaande tabel laat zien dat er in 14 categorieën 88 accommodaties bruikbaar zijn voor de meeste groepen mensen met beperkingen. Overigens is niet alle aanbod in gelijke mate aangepast. De tabel laat echter ook zien dat het zeer droevig gesteld is ten opzichte van het totale aanbod. Deze tabel toont niet aan dat 95% van het aanbod per definitie ONtoegankelijk is, maar wel dat de klant er bij het overgrote deel niet van op aan kan dat de accommodatie bezoekbaar is.

Een van de belangrijkste aspecten van toegankelijkheid is dat men vooraf over het kunnen bezoeken van de accommodatie goed geïnformeerd is. Toegankelijkheid is zo blijkt, GEEN vanzelfsprekendheid. Dit betekent dat je van tevoren niet weet of je er binnen kunt of niet.

Informatie over wat wel en niet kan is cruciaal. Een aantal organisaties in Nederland zijn dan ook zeer actief bezig informatievoorzieningen (websites, databanken) samen te stellen. Voorbeelden hiervan zijn: www.toegankelijk.rotterdam.nl, www.toegankelijknederland.nl en www.eurecard.org. Met het project “Stappen zonder Drempels” heeft de Stichting Regionaal Patiënten en Consumenten Platform (RPCP) jongeren met en zonder beperking een aantal discotheken en uitgaansgelegenheden in Drenthe laten toetsen op toegankelijkheid. Over de resultaten van dit project is een rapport verschenen. Websites en databanken hebben overigens het nadeel dat je ze regelmatig moet updaten.

In de onderstaande tabel een overzicht van gescande accommodaties in Limburg. In bijlage 1 is aangegeven om welke accommodaties het gaat. Anderhalf (!) procent van het aanbod in de onderzochte sectoren kan als toegankelijk worden aangemerkt. Nadere toelichting is overbodig.

	Type accommodatie in Limburg	N = toegankelijk	N= totale aanbod
1	Attractieparken en Themaparken	12	55
2	Campings	3	149
3	Groepsaccommodatie / vakantiewoning	23	28
4	Speeltuinen	2	18
5	Musea	15	41
6	Restaurants	6	944
7	Sportaccommodaties	8	101
8	Bioscopen	2	14
9	Hotels	8	309
10	Kinderboerderijen	1	24
11	Natuurgebieden	2	16
12	Theaters	6	10
	TOTAAL	88	1709

Tabel 1: Overzicht van het aantal toegankelijke accommodaties in Limburg afgezet tegen het totaal aantal accommodaties

Cafés zijn niet onderzocht, maar het is niet aannemelijk dat een veel hoger percentage van de 1844 cafés in Limburg toegankelijk zullen zijn. Hoewel acties als die van het Rode Kruis (Toegankelijkheidsverbetering 2005) als zodanig goed zijn, zijn structurele maatregelen noodzakelijk om hierin verbetering te brengen.

Waarom zijn ondernemers niet of te weinig geneigd iets hieraan te doen?

In Nederland is hiernaar, voor zover ons bekend, geen onderzoek verricht. In maart 2004 verscheen het rapport "Economic Impulses of Accessible Toerism for All", een studie die uitgevoerd is in opdracht van het Duitse Ministerie van Economie en Werkgelegenheid. In dit onderzoek werd aangetoond dat succesvol recreëren het resultaat is van een keten van activiteiten. Welke service en dienstverlening ervaren toeristen uit de onderzochte doelgroepen (ouderen en mensen met beperkingen) als belangrijk? Verreweg het belangrijkste element in deze keten is de *accommodatie*. In volgorde van belangrijkheid worden de elementen als volgt gerangschikt:

	Belang van activiteiten voor ouderen en mensen met beperkingen	Voor hoeveel procent van hen is dit belangrijk
1	Bruikbaarheid van de Accommodatie	82 %
2	Je er kunnen verplaatsen / mobiliteit op de locatie	76%
3	Vervoersaccommodatie tbv aankomst en vertrek	74%
4	Er excursies kunnen volgen	71%
5	Gemakkelijke organiseerbaarheid van de trip / reis	71%
6	Deel kunnen nemen aan culturele activiteiten	62%
7	Ontvangst door de ondernemer, inclusief informatieverschaffing	61%
8	Geleverde service op de locatie	58%
9	Medische zorg kunnen ontvangen	52%
10	Kwaliteit van de catering	51%
11	In de buurt kunnen winkelen	37%
12	Kunnen deelnemen aan sport	19%

	Ervaren problemen / belemmeringen	In welke mate ervaren mensen belemmeringen
1	Deelname aan culturele activiteiten	67%
2	Je kunnen verplaatsen / mobiliteit op de locatie	65%
3	Excursies kunnen volgen	63%
4	Kunnen deelnemen aan sport	55%
5	Vervoersaccommodatie tbv aankomst en vertrek	52%
6	Bruikbaarheid van de Accommodatie	47%
7	Ontvangst door de ondernemer, inclusief informatieverschaffing	44%
8	In de buurt kunnen winkelen	42%
9	Geleverde service op de locatie	42%
10	Organisatie van de trip / reis	40%
11	Medische zorg	35%
12	Catering	24%

In dit onderzoek is tevens gekeken naar de obstakels waar ondernemers zich voor geplaatst zien in relatie tot het aanbieden van diensten aan deze doelgroep. De auteurs komen tot negen belangrijke redenen, waarom ondernemers **niet** investeren in toegankelijke faciliteiten, ook al was dit vanuit economisch en ondernemingsoogpunt aantrekkelijk.

1. *Psychologische en mentale barrières bij zowel ondernemers als bij medegasten*

Het thema ouderen en mensen met beperkingen is onderwerp van gesprek. Dit is een algemeen verschijnsel, wat zich ook lijkt af te spelen binnen toerisme en recreatie. Er worden, bewust of onbewust strategieën ontwikkeld om te voorkomen dat mensen met en zonder beperkingen elkaar ontmoeten. Het lijkt erop dat mensen zonder beperkingen reserves hebben ten opzichte van gasten met beperkingen. Ze voelen zich ongemakkelijk bij het zien van aanpassingen. In het onderzoek wordt aangegeven dat het overigens erg moeilijk is dit hard aan te tonen. Overigens tonen andere studies aan dat dit soort ervaringen gebaseerd zijn op *speciale, individuele situaties*. In meer dan 90 % van de gevallen voelen mensen zonder beperkingen zich niet geremd. Conclusie: effort en energie is nodig om samenlevingsbreed de beeldvorming ten opzichte van mensen met beperkingen te verbeteren en vooroordelen weg te nemen.

2. *Communicatie problemen met de klant*

De deelstudie onder aanbieders van toerisme/recreatie (w.o reisbureaus) informeren de ondernemer op locatie niet of onvoldoende over hun speciale wensen ofwel kiezen de tactiek om barrières liever te accepteren. Ook leggen klanten (in het bijzonder ouderen) de lat erg hoog door excessieve en absolute eisen te stellen, waardoor de ondernemer die zeker bereid is pragmatische oplossingen aan te bieden voor het blok gesteld wordt. Conclusie: Om het gat tussen vraag en aanbod op het vlak van toeristische service en dienstverlening te verkleinen is het nodig dat mensen duidelijk hun wensen kenbaar maken.

Tegelijkertijd moeten klanten meer open staan voor tussenoplossingen en suboptimale verbeteringen in situaties waar dit de enige realistische korte termijn oplossing is.

3. *Ondernemers hebben te weinig kennis over de omvang en kansen van het markt-potentieel*

Het gaat in Duitsland om 6.7 miljoen mensen. In Nederland om zo'n 2 miljoen. De demografische ontwikkeling zal dit cijfer alleen maar verder opstuwten. Conclusie: de toeristische markt voor senioren zal de komende jaren nog fors groeien.

4. *Gebrek aan kennis over reis en verblijfsgedrag van ouderen en mensen met beperkingen*

Enkele resultaten: aangetoond is dat gasten met beperkingen blijven langer ten opzichte van gasten zonder beperkingen. Dit resulteert in bijvoorbeeld lagere transactiekosten en lagere schoonmaakkosten en een hogere zekerheid in de planning. Deze groep mensen neigt duidelijk naar een meer loyaal gedrag ten opzichte van hun gastheer/gastvrouw hetgeen een stabiel boekingsresultaat oplevert. Ouderen en mensen met beperkingen plannen meer verblijf in het laagseizoen. Conclusie: het gedrag van deze groepen mensen is veel meer aanbiedervriendelijk dan vaak bekend is of verondersteld wordt.

5. *Onbekendheid met wet- en regelgeving*

Ondernemers hebben niet of nauwelijks inzicht in welke investeringen nodig zijn om service en diensten voor ouderen aan te bieden. Deze onzekerheid leidt ertoe dat ondernemers niet eens gaan nadenken over veranderingen of aanpassingen. Vaak wordt door (professionele) adviesorganisaties op het vlak van toegankelijkheid de lat veel te hoog gelegd. Ondernemers worden hierdoor eerder afgeschikt dan aangemoedigd. Conclusie: transparante informatie is nodig om ondernemers goed inzicht te geven in de diverse mogelijkheden. Biedt alternatieven aan. Simpele regelgeving met eenvoudige procedures.

6. *Onbekendheid met de kosten voor toegankelijkheid*

Ondernemers zijn in de veronderstelling dat toegankelijkheid altijd veel geld kost. Toegankelijkheid kost in nieuwe situaties niets meer. Vaak zijn pragmatische oplossingen mogelijk. Heldere informatie over wat wel en niet kan, een hiervoor getrainde staf en een goede oriëntatie op het leveren van service voorkomt heel veel investeringen in hardware. Het is een misvatting de investeringen op het vlak van toegankelijkheid uitsluitend af te wentelen om mensen met een beperking zelf. De meeste aanpassingen voor mensen met beperkingen vormen comfortverbeteringen voor iedereen, zowel gasten als personeel. Brede deuren, vlakke vloeren zonder niveaoverschillen, goede verlichting: iedereen heeft er baat bij. Conclusie: toegankelijkheid vergt een intelligente planning en service geïrriteerdheid. Lage investeringen maakt het reeds mogelijk tot goede rendementen te komen.

7. *Gebrek aan investeringen in de publieke sector*

Een gesloten keten van service, activiteiten op vlak van toerisme en recreatie is zeer wenselijk. Investeringen in separate onderdelen leiden tot onvoldoende resultaat indien niet ook geïnvesteerd wordt in overige ketenactiviteiten. Dit betekent dat naast investeringen in het private domein tevens investeringen in het publieke domein noodzakelijk zijn. Infrastructuur, openbaar vervoer, signalering en bewegwijzering dragen hier enorm toe bij.

8. *Gebrekkige coördinatie van activiteiten*

Het ontbreken van gecoördineerde activiteiten leiden tot het achterblijven van investeringen in de private sector. Dit "prisoners dilemma" leidt ertoe dat ondernemers naar elkaar kijken en wachten op elkaars investeringen. In het onderzoek wordt aangetoond dat wanneer acties gecoördineerd, dwz per regio of landsdeel worden verricht de vele malen meer resultaten opleveren. Op grond van het bovenstaande is *high level managing* noodzakelijk. Netwerken, coördinatie van marketing activiteiten, strategische planning en coördinatie van activiteiten in infrastructuur worden genoemd als belangrijk taken voor deze autoriteit. Conclusie: coördinatie leidt tot winst voor de doelgroep en synergievoordelen voor ondernemers.

9. *Conflicterende belangen*

De meest geuite klacht van ondernemers is de problematiek die speelt bij historische gebouwen. Daarnaast ondervinden ondernemers hinder van brandweerverordeningen. In beide gevallen conflicteert de regelgeving met die voor mensen met beperkingen. Dit geeft verwarring. Conclusie: De overheid moet helpen bij een duidelijke afbakening van belangen en prioriteiten om ondernemers te ondersteunen.

De cijfers in deze paragraaf liegen er niet om. In het kader van dit onderzoek is geen scan verricht van de situatie in Gelderland. Wegens overlijden van de trekker van de provinciale toegankelijkheidsactiviteiten in Gelderland kon dit niet plaatsvinden. Vanuit het Nederlandse toegankelijkheidsnetwerk echter komen dezelfde signalen. Er bestaat noch in Gelderland, noch in de meeste andere provincies een overzicht van toegankelijke accommodaties.

5.2 Aanbod van aangepast vervoer

In het kader van dit project werd eveneens een scan gemaakt van het vervoersaanbod in Zuid Limburg. Omdat in het kader van "Mobiliteit en Vrije tijd" de Zuid Limburgse grenzen veelvuldig overschreden worden, is een scan gemaakt van het aanbod van Limburg, inclusief de verbindingen naar de buurlanden België en Duistland (Euregio gebied).

Geconcludeerd kan worden dat er op lokaal niveau vele mogelijkheden zijn. Er is een redelijk dekkend vervoerssysteem van op elkaar aansluitende CVV-systemen in heel Zuid Limburg.

Op grond van de wettelijke verplichting om in 2010 landelijk een toegankelijk openbaar vervoerssysteem te realiseren (bussysteem 2010, treinen 2003) tekenen zich de eerste ontwikkelingen reeds af.

Er worden bijvoorbeeld steeds meer lage vloerbussen ingezet. Er bestaan verschillende lokale initiatieven waarbij buslijnen worden aangepast en er bestaan grote plannen van de provincie Limburg om een dekkend systeem in combinatie met light rail aan te leggen. Zover is het echter nu nog niet. Tot die tijd zijn mensen afhankelijk van de mogelijkheden die lokaal, door gemeenten worden geboden. Veel mensen met een handicap maken zich zorgen over de komst van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), waarin de wettelijke zorgplicht van gemeenten wordt losgelaten en waarin gemeenten meer beleidsvrijheid krijgen om vervoersoplossingen te kiezen. De WMO biedt echter ook veel kansen om goede initiatieven te ontplooiën.

Ook moet geconcludeerd worden dat het huidige vervoersaanbod zeer versnipperd is en moeilijk te gebruiken wanneer regionaal of zelfs verder weg gerecreëerd wordt. Uit het onderzoek werd eerder al vastgesteld dat sportvervoer in veel gevallen een apart probleem is. Veel gemeenten bieden hun inwoners onvoldoende faciliteiten om met regelmaat hun sport te kunnen beoefenen.

Het is noodzakelijk om informatie over reizen beter te ontsluiten en beter toegankelijk te maken. Zeker voor mensen met verstandelijke beperkingen is de nu aanwezige reisinformatie onvoldoende bruikbaar. Een overzicht van de vervoersscan is opgenomen in bijlage 2.

6 Implementatieplan

Het project “Mobiliteit voor Vrije Tijd” loopt formeel af per 1 oktober 2005. De projectpartners iRv, LSR, LPR en CG-Raad hebben naar elkaar toe uitgesproken moeite te zullen doen om de projectresultaten verder te implementeren. Hiervoor wordt aanvullende financiering gezocht. Op het vlak van implementatie wordt voorzien:

1. Ontwikkeling van Factsheets

Voor de sleutelorganisaties (‘stakeholders’) die in deze rapportage zijn genoemd worden op basis van dit onderzoek, eventueel aangevuld met ander relevante feiten, factsheets ontwikkeld. Deze sleutelorganisaties zijn: Politiek en beleid, belangenorganisaties van cliënten, professionals in de zorg- en revalidatiesector, ondernemers in de vrijetijds- en mobiliteitssector. Deze factsheets worden ingebracht bij brancheorganisaties van deze sectoren, met het doel te verkennen welke mogelijkheden er zijn om de onderzoeksresultaten te gaan implementeren. Deze verkenningen moeten leiden tot het vastleggen van niet vrijblijvende afspraken. Concreet betekent dit dat met hen gezocht zal worden naar projectmogelijkheden om zaken te verbeteren.

In dit kader is reeds contact gelegd met verschillende partijen. Gekozen is voor een aanpak in de richting van brancheorganisaties. Met hen is gesproken over de uitkomsten van het onderzoek. Gezamenlijk zal nader worden verkend op welke wijze de kennis uit dit project kan voortvloeien naar hun leden/achterban.

Partijen waarmee contact is gelegd:

- Koninklijke Horeca Nederland
- RECRON, de brancheorganisatie voor recreatie ondernemers
- Revalidatie Nederland
- Koninklijke Nederlands Vervoer KNV
- VNG

Een voorbeeld van een dergelijke factsheet is uitgewerkt in bijlage 3.

2. Organiseren van en deelnemen aan bijeenkomsten

Eind 2005 staat een bijeenkomst gepland met bovengenoemde partijen waarin de uitkomsten van het onderzoek gepresenteerd worden en de verschillende mogelijkheden voor implementatie besproken. Een van de mogelijkheden hiervoor is kennisoverdracht. Kennisachterstand is een belangrijke hindernis om tot veranderingen/verbeteringen te komen.

Op 6 oktober 2005 worden de resultaten van dit project gepresenteerd tijdens de slotbijeenkomst van het project Mobiliteit en Vrijetijdsbesteding op Eindhoven Airport. Dit project, een initiatief van de Stichting Platform gehandicaptenbeleid Eindhoven, Samenwerkingsverband Regio Eindhoven, Gemeente Eindhoven, Provincie Noord Brabant, Sportservice Noord Brabant en het POG, het Brabants Centrum voor gehandicaptenbeleid. De presentatie van de resultaten van het onderzoek wordt door het iRv gebruikt als een proeftraject. Bezien wordt of in het implementatieplan het

verspreiden van kennis via dit soort bijeenkomsten op meerdere plaatsen kan worden uitgewerkt.

3. *Het uitwerken van een PR-plan*

Op geleide van de uitkomsten van de twee bijeenkomsten in het najaar wordt hierbij gedacht aan:

- Samenstellen van een persmap met een korte samenvatting van het project en de belangrijkste resultaten per doelgroep. Deze wordt digitaal aangeboden in combinatie met nieuwsartikeltjes ten behoeve van de media
- Het schrijven van drie artikelen ten behoeve van publicatie in vakbladen. Gedacht wordt aan: Handicap en Beleid, Binnenlands Bestuur, (ten einde politiek en bestuur te bereiken) Vakbladen/nieuwsbrieven van KHN, RECRON en KNV (ten einde aanbieders/ondernemers te bereiken) en Revalidatie magazine. Daarnaast zorgen LSR, CG raad en LPR voor verspreiding in hun achterban
- Het verzorgen van enkele spreekbeurten op nationale bijeenkomsten

4. *Uitwerken van vervolgideeën ten aanzien van maatschappelijke beeldvorming i.s.m. Stichting de Uitdaging Voor (www.deuitdagingvoor.nl)*

Met deze stichting, die zich bezighoudt met verbetering van beeldvorming en attitude ten opzichte van mensen met beperkingen is reeds een aantal keren contact gelegd in het kader van dit project. Met deze organisatie zal worden bezien op welke wijze verbeteringen geïnitieerd kunnen worden.

5. *Het uitschrijven van voorstellen voor vervolgactiviteiten*

De resultaten van dit project bieden tal van aanknopingspunten voor vervolg. De problemen zijn immers breed en diep aanwezig. Dit maakt het overigens noodzakelijk om indringend met partijen in het veld te spreken; immers een belangrijk deel van de problemen zijn tamelijk structureel van aard en moeilijk te beïnvloeden. Hiertoe dienen de bijeenkomsten in oktober en later dit jaar.

6. *Verspreiden van de kennis in vervolgprojecten van het iRv*

Op dit moment (oktober 2005) wordt een iRv-voorstel behandeld bij de provincie Limburg dat gaat over het verbeteren van het toeristisch recreatief aanbod. Met dit voorstel worden ondernemers in de sector toerisme en recreatie gestimuleerd maatregelen te treffen die ertoe moeten leiden dat hun accommodaties beter bezoekbaar worden voor senioren en mensen met beperkingen. De toeristische accommodaties en voorzieningen worden doorgelicht op hun kansen en knelpunten bij het ontvangen van deze "nieuwe" doelgroepen. Ondernemers krijgen vervolgens een advies voor verbeteringen, o.a. voor een betere toegankelijkheid en een op senioren afgestemde service en dienstverlening. Daarnaast wordt er samen met de ondernemers naar concrete oplossingen gezocht, waarbij de ondernemer in het kader van dit project een verzoek kan indienen voor cofinanciering van de investeringskosten.

Dit kunnen verbouwingen zijn, aanschaf van hulpmiddelen of bijvoorbeeld trainingen om personeel beter in staat te stellen om te gaan met mensen met beperkingen. Dit project vormt de basis voor een concrete kwaliteitsslag bij de toeristische accom-

modaties en voorzieningen gericht op de behoeften van de senior. Hiermee draagt dit project bij het toerisme in Limburg bruikbaar voor iedereen te maken (projectvoorstel "Toerisme voor iedereen", september 2005). Een tweede project, waarin de resultaten van dit project zullen worden geïmplementeerd, is het Euregionaal Project "Euregio4All". In dit project worden met 7 Euregionale partners scholingen en trainingen ontwikkeld om professionals bewuster en kundiger te maken ten aanzien van de kansen van de doelgroep ouderen en gehandicapten. Dit leidt tot het verzamelen, bundelen en uitgeven van een boek over 'goede voorbeelden' en tot het uitreiken van een Internationale Award voor de beste initiatiefnemers. Dit project is reeds gestart en loopt tot eind 2008.

Tevens heeft het iRv, in samenwerking met internationale partners uit Duitsland, Spanje en Griekenland, alsmede Vodafone en HP, Europese voorstellen ontwikkeld inzake het verbeteren van reisinformatie voor mensen met beperkingen." *Cognitive Traveller*" is een van deze voorstellen. Het betreft de ontwikkeling van richtlijnen en aanbevelingen die het zelfstandig reizen voor mensen met cognitieve problemen mogelijk moeten maken, alsmede de ontwikkeling van prototypen PDA's, die deze doelgroep als ondersteunende technologie tijdens het reizen kan gebruiken.

17-03/07099/24981/september05

Bijlage 1

Kasteeltuinen Arcen Lingsforterweg 26 5944 BE Arcen	Attractie -en themaparken
Valkenier de Koningswinkelstraat 53 6301 WH Valkenburg	Attractie -en themaparken
Kasteelpark Born Kasteelpark 38 6121 XK Born	Attractie -en themaparken
Zuid-Limburgse Stoomtrein Maatschappij (ZLSM) Stationstraat 20-22 6369 VJ Simpelveld	Attractie -en themaparken
Gemeentegrot Valkenburg Cauberg 4 6301 BT Valkenburg aan de Geul	Attractie -en themaparken
(Kasteelruïne &) Fluweelengrot Valkenburg Daalhemerweg 27 6301 BJ Valkenburg	Attractie -en themaparken
Labyrint Drielandenpunt Viergrenzenweg 97 6291 BM Vaals	Attractie -en themaparken
Wereldtuinen Mondo Verde Groene Wereld 10 6372 PW Landgraaf	Attractie -en themaparken
Stichting Botanische Tuin Kerkrade St. Hubertuslaan 74 6467 CK Kerkrade	Attractie -en themaparken
Natuur- en Milieucentrum De IJzeren Man Geurtsvenweg 4 6006 SN Weert	Attractie -en themaparken
Stichting Vergeten Groenten Rijkel 21 5954 NJ Beesel	Attractie -en themaparken
Recreatiepark Steinerbos Dieterenstraat 17 6171 JK Stein	Attractie -en themaparken

Lemmenhof "logeren en kamperen" Kampstraat 10 6011 RV Eil	Campings
Mini Camping Geelenhoof Grathemerweg 16 6037 NR Kelpen-Oler	Campings
Wigwam Vallei Onderstestraat 29 6301 KA Valkenburg	Campings
Stichting Jong Nederland Maasbree Breestraat 11 5993 BH Maasbree	Groepsaccommodaties
Groepsaccommodatie Lingsfort Arcen Lingsforterweg 85 5944 BC Arcen	Groepsaccommodaties
Hoeve Hoogcruts Hoogcruts 7 6255 NS Noorbeek	Groepsaccommodaties
Recreatie Maasland Rijksweg Zuid 14A 5856 AB Wellerlooi	Groepsaccommodaties
Groepsaccommodatie De Bloem Merseloseweg 24 5825 HB Overloon	Groepsaccommodaties
Stichting Speeltuin Vaesrade Tulpstraat 59E 6361 JB Vaesrade	Speeltuinen
Afrikacentrum Rijksweg 15 6267 AC Cadier en Keer	Musea
Asperge & Champignonmuseum de Locht Koppertweg 5 5962 AL Horst	Musea
Museum Industrion Museumplein 2 6461 MA Kerkrade	Musea
Bonnefantzen Museum Postbus 1735 6201 BS Maastricht	Musea

Gemeentemuseum Weert/ Museum voor Religieuze Kunst, Jacob v. Horne Markt 7 6001 EJ Weert	Musea
Thermen museum Postbus 1 6400 AA Heerlen	Musea
Kasteel Hoensbroek Klinkertstraat 118 6433 PB Hoensbroek	Musea
Steenkolenmijn Valkenburg Daalhemerweg 31 6301 AA Valkenburg	Musea
Natuurhistorisch Museum Maastricht De Bosquetplein 6-7 6211 KJ Maastricht	Musea
Glasblazerij Gerardo Cardinale Tentstraat 2 6291 BH Vaals	Musea
Gemeentemuseum Weert/ De Tiendschuur Recollectenstraat 5 6001 AJ Weert	Musea
Bakkerijmuseum Marleetjeshof Ophoven 46a 6088 AG Roggel	Musea
Galerie De Lochting Laagheidseweg 16 5804 BJ Venray	Musea
Limburgs Museum Keulsepoort 5	Musea
Streekmuseum Land van Valkenburg Grotestraat Centrum 31 6301 CW Valkenburg aan de Geul	Musea
De Pannekoekenmolen Molenweg 2A 6271 JN Gulpen	Restaurants
AC Restaurant & Hotel Sevenum Kleefsedijk 29 5975 NV Sevenum	Restaurants
Panorama Restaurant Gerardushoeve Julianastraat 23 6285 AH Epen	Restaurants

Restaurant/ Grand Cafe D'n Aezel Groenstraat 133 6162 EP Geleen	Restaurants
Hotel-Restaurant Vijlerhof Hilleslagerweg 2 6294 AP Vijlen	Restaurants
Sonrisa Charters Hoge Weerd 2 - Maastricht	Restaurants
Zwembad De Nieuwe Hateboer Sportcentrumlaan 9 6136 KX Sittard	Sportaccommodaties
Hengelsportvereniging "De Forel" Visvijver Roversheideplas - Reuver	Sportaccommodaties
Thermae 2000 kuurpark Cauberg 27 6300 AD Valkenburg	Sportaccommodaties
Otterveurdt Zwemparadijs Gravin van Schonbornlaan 2 6430 AE Hoensbroek	Sport accommodaties
Zwem- en Sportcentrum In de Bende Emmastraat 3 6373 HM Landgraaf	Sport accommodaties
Openbare Golf Brunssummerheide B.V. Rimbürgerweg 50 6445 PA Brunssum	Sport accommodaties
Forellenvisvijver "Heioord" Rutjensstraat 6 6015 RE Neeritter	Sport accommodaties
Claessen Stassen VOF Beugelbaan Heldensedijk 9 6088 NT Roggel	Sport accommodaties
Minerva Bioscoop Maastricht Wilhelminasingel 39 6221 BE Maastricht	Bioscopen
Royal Theater Hamstraat 7a 6041 HA Roermond	Bioscopen
Hotel Le Roi Sint Maartenslaan 1-7 6221 AV Maastricht	Hotels

Hotel de Roo Broekhem 78 6301 HK Valkenburg	Hotels
Hotel Kasteel de Berckt de Berckt 1 5991 PD Baarlo	Hotels
City Hostel + Hotel de Dousberg Dousbergweg 4 6216 GC Maastricht	Hotels
Best Western Hotel Os Heem Wilhelminastraat 19 6285 AS Epen	Hotels
Hotel Cafe Restaurant De Oude Geul Oude Rijksweg 20 6271 AA Gulpen	Hotels
Apple Park Hotel Maastricht Pierre de Coubertinweg 3 6225 XT Maastricht	Hotels
Parkhotel Rooding Neerhem 68 6301 CJ Valkenburg aan de Geul	Hotels
Van Horne Hoeve Trancheeweg 22 6002 ST Weert	Kinder boerderijen
Bezoekerscentrum Brunsummerheide Schaapskooiweg 99 6414 EL Heerlen	Natuurgebieden
Staatsbosbeheer, bezoekerscentrum Mijl op Zeven Moostdijk 15 6035 RB Ospel	Natuurgebieden
Derlon Theater Plein 1992-15 Maastricht	Theaters
Munttheater Weert Collegeplein 3 6001 HN Weert	Theaters
St. Theater Landgraaf Kerkberg 4 6374 ES Landgraaf	Theaters
Derlon Theater Plein 1992-15 Maastricht	Theaters

Parkstad Limburg Theaters - Theater Heerlen Burg. van Grunsvenplein 145 Heerlen	Theaters
Parkstad Limburg Theaters - Theater Kerkrade Theaterpassage 2 Kerkrade	Theaters
Catharina Hoeve Egchelseweg 36 5987 AB Egchel	Vakantie woningen
St. Jozef Hoeve Laurabosweg 4 6006 VR Weert	Vakantie woningen
Frombergerhof Frombergerweg 13 6367 PJ Voerendaal	Vakantie woningen
Vakantiewoning "de Potstal" Sevenumseweg 8 5971 NL Grubbenvorst	Vakantie woningen
Vakantiewoning Natuurschoon Hoogcruts 6 6255 NS Noorbeek	Vakantie woningen
Vakantieappartementen "Berghof" Berghof 3 6321 PC Wijlre	Vakantie woningen
De Zavelberg Vroelen 25 6255 NC Noorbeek	Vakantie woningen
Recreatieboerderij Tergracht Plaatweg 6 6285 NK Epen	Vakantie woningen
Bungalowverhuur Ardennen Bornerveldstraat 67 6121 HJ Born	Vakantie woningen
Vakantieappartementen St. Gillishoff Zandberg 20 6351 AK Bocholtz (NL)	Vakantie woningen
Hof van Bommerig, stilteplek Bommerigerweg 30 6281 BT Mechelen	Vakantie woningen
Vakantieboerderij De Martiene Plats Weverslo 3 5815 CA Merselo - Venray	Vakantie woningen

Hofstee De Roerdalhoeve Heinsbergerweg 12 6074 AD Melick	Vakantie woningen
De Bouverie Schey 4 6255 NL Noorbeek	Vakantie woningen
Eyserhof Wittermerweg 7 6287 AA Eys	Vakantiewoningen
Hoeve Crijns St. Nicolaasstraat 31A 6369 XM Simpelveld	Vakantie woningen
Hoeve Bongers De Berckt 12 5991 PD Baarlo	Vakantie woningen
Vakantieappartementen Koningswinkelhof Plenkertstraat 59 6301 GL Valkenburg	Vakantie woningen
"De Vorsthof" Aijenseweg 7 5854PS Bergen	Vakantie woningen
'n Reundje Um Deurneseweg 40 5812 AR Venray-Heide	Toerisme algemeen

Bijlage 2

Deze scan is gemaakt over het reizen van mensen met beperkingen binnen Limburg. Inwoners van de landen van de Europese Unie moeten onafhankelijk en vrij kunnen reizen in een Europa zonder binnengrenzen. Tevens is er echter het recht op participatie en integratie in het leven van alledag, zoals vastgelegd in de Verenigde Naties Standaardregels voor de gelijke behandeling van mensen met beperkingen. Deze regels zijn door de Nederlandse ondertekend. Het ongehinderd kunnen reizen en verblijven door personen met beperkingen is belangrijk voor het uitoefenen van hun arbeidstaken, voor recreatie en toeristisch verkeer, voor het onderhouden van familie- en vriendschapsbanden vele nuttige en prettige economische en sociale doelen zijn kortom in het geding.

In dit overzicht wordt aangegeven hoe bepaalde vervoerssoorten, zoals trein- en busvervoer, georganiseerd zijn, van welke faciliteiten men gebruik kan maken en tot wie men zich voor nadere informatie kan wenden. De verschillende vormen van het bestaande vervoersaanbod worden achter elkaar behandeld, te beginnen met openbaar vervoer gevolgd door collectief vervoer, individueel vervoer en privé-vervoer.

Een belangrijke conclusie bij het samenstellen van dit overzicht is dat veel van de voor het reizen noodzakelijke informatie nog niet goed beschreven of beschikbaar blijkt te zijn. Het kost mensen met beperkingen met ander woorden veel moeite om er overzicht in te krijgen. In deze bijlage is het overzicht in platte tekst weergegeven. Hieruit wordt duidelijk dat een overzichtelijk informatieproduct noodzakelijk is.

Algemeen

De in de Wet Voorzieningen Gehandicapten (Wvg) geformuleerde zorgplicht bepaalt dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor het verstrekken van o.a. vervoersvoorzieningen voor gehandicapten. De basis van de mobiliteit voor heel veel mensen is dan ook *lokaal verankerd*.

Het primaat van gemeenten ligt op het gebied van vervoersvoorzieningen voor mensen met een functiebeperking bij het verstrekken van collectieve vervoersoplossingen. Uitgangspunt is dat CAV, Collectief Aanvullend Vervoer mobiliteitsmogelijkheden moet bieden aan mensen met een functiebeperking, op medische indicatie. De kwaliteit van het CAV moet ook vergelijkbaar zijn met de faciliteiten van het Openbaar Vervoer voor niet gehandicapten.

Indien dit niet mogelijk is, worden individuele vervoersoplossingen geboden. De Wvg maakt een duidelijk onderscheid tussen vervoer binnen en buiten de gemeentegrenzen.

In toenemende mate schakelden gemeenten de laatste jaren over op *CVV, Collectief Vraagafhankelijke Vervoerssystemen*, waarvan - naast mensen met een indicatie - ook anderen tegen betaling gebruik kunnen maken.

De provincie vervult in deze vervoerssystemen eveneens een belangrijke rol door de zogeheten suppletiegelden. Provincies hebben de zorg voor het vervoer dat de gemeentegrenzen overstijgt.

Valys is de verbindende schakel tussen Openbaar Vervoer en/of taxi vervoer.

Provinciaal mobiliteitsbeleid Limburg

In het provinciaal Mobiliteitsplan is het integrale mobiliteitsbeleid van de provincie weergegeven. De provincie heeft een verantwoordelijkheid voor openbaar vervoer en derhalve voor de onderlinge verbindingen tussen de gemeenten. Regionaal openbaar vervoer per spoor of over de weg maakt voor de provincie geen wezenlijk verschil. Een goede infrastructuur voor zowel het regionaal openbaar vervoer als voor het regionaal verbindende wegennet is evenwel van groot belang, want de gebruiker moet kunnen beschikken over een gedifferentieerd openbaar vervoer.

Mobiliteit is een *recht*, en een noodzaak voor deelname aan het sociale en economische verkeer, waarvoor echter wel in gelijke mate betaald moet worden.

Grensoverschrijdend OV

Vanwege Limburgs omvangrijke grensgebied is ook het internationaal en interregionaal grensoverschrijdend vervoer een belangrijk aandachtspunt voor het provinciaal beleid. Grenzen vormen voor het Openbaar Vervoer – in tegenstelling tot het vervoer per auto – nog steeds een probleem. Om grensoverschrijdende vervoersmogelijkheden te verbeteren moet er in de toekomst gekeken worden naar organisatorische aspecten als bevoegdheidsverdeling, kaartsoorten, tarieven, bekostiging etc.

Euregoticket

In de Euregio Maas–Rijn is het Euregoticket ingevoerd, een gezamenlijk dienstregelingboekje en een internetsite met reisplanner, maar zonder speciale voorzieningen voor mensen met een beperking. Het Euregio-ticket is te koop op bijna alle bussen, en bij de NS stations Maastricht, Heerlen, Kerkrade geldig en op alle buslijnen en veel spoorlijnen in deze regio.

Het geldigheidsgebied in Nederland is: Alle buslijnen van Arriva en Hermes t/m Echt, inclusief de Interliner; Stadsbus Maastricht De NS - lijnen Maastricht – Eijsden – Luik, Heerlen Landgraaf – Aken, Heerlen - Kerkrade en Heerlen – Maastricht.

Nuttige adressen Openbaar Vervoer

9292, Openbaar Vervoer Reisinformatie

ANGO, Algemene Nederlandse Gehandicapten Organisatie

De ANGO is een algemene belangenorganisatie van, voor en door mensen met een lichamelijke handicap, chronisch zieken en arbeidsongeschikten. Leden kunnen advies op maat krijgen over o.a. toegankelijkheid en vervoersvoorzieningen. Verder geeft ANGO informatie over wetten, regelingen en mogelijkheden, via het tijdschrift Aan Zet, via de website www.handicap.nl, en via het spreekuur Adviespunt Handicap en Recht

Busvervoer

De doelstelling van het Ministerie van Verkeer en met betrekking tot het busvervoer is toegankelijkheid van bussen voor mensen met een functiebeperking in 2010.

Stapsgewijs wordt het maximale aandeel van de totale Nederlandse markt van stads- en streekvervoer dat een vervoerder mag hebben verlaagd. Uiteindelijk mag een vervoerder per 2010 maximaal 35% in handen hebben.

Als voorbeeld kan worden genoemd de actie die in 2005 is gestart in Heerlen.

Buslijnen die langs concentraties lopen van ouderen en mensen met een handicap worden aangepast. (inclusief verbindingen tussen onder meer de zorghuizen, ziekenhuizen en revalidatiecentra) Alle bushaltes worden verhoogd. De lage vloerbussen zijn al aanwezig.

Soorten busvervoer

Stadsvervoer: alleen in Maastricht.

Streekvervoer: Aparte dienstregelingen voor Zuid - Limburg / Heuvelland, Oostelijk - Zuid Limburg, de Westelijke Mijnstreek, en Midden en Noord Limburg.

Euregionaal streekvervoer: een lijnverbinding tussen Maastricht en Hasselt, Tongeren en Maasmechelen; een lijnverbinding tussen Maastricht en Luik, en enkele snelle en comfortabele Interliner busverbindingen

Kortingskaarten

65 + krt

gratis voor kinderen onder 4 jr.

begeleiderskaart

Nuttige adressen

Algemeen : BusNed: geeft informatie over busondernemingen en touringcarbedrijven die binnen Nederland actief zijn: <http://nl.busned.com/>

Stadsvervoer

Maastricht/Meerssen. Vervoer op Maat, City Tax, Maastricht.

Maastricht. SBM, Stadsbus Maastricht ; <http://www.stadsbus-maastricht.nl/>

Heerlen, Roermond, Sittard en Venlo : OV Hermes, Weert.

Streekvervoer

Zuid Limburg/Heuvelland: Vervoersbedrijf Arriva, Maastricht.

Oostelijk Zuid Limburg: OV Hermes, Weert.

Parkstad: Brunssum, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf - OV Hermes.

Streekgewest Westelijke Mijnstreek: 1. OV Hermes, 2. Reisnet

Midden / Noord Limburg: 1. OV Hermes, 2. Interliner Connexxion.

<http://www.interliner.nl/>

Euregionaal streekvervoer

Nederland - Vlaanderen: Vervoersbedrijf De Lijn, Hasselt.

Nederland - Wallonie : Vervoersbedrijf Le Tec.
Site met overzicht van dienstregelingen / tarieven van grensoverschrijdende busdiensten: <http://www.xs4all.nl/~rvdborgt/bus/grensbus.html>

Treinvervoer

De doelstelling van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat is: toegankelijkheid van treinen voor mensen met een functiebeperking in 2030.

Kortingskaarten

65 plus kaart. NB bekend is geworden dat de NS hier op termijn vanaf wil. (september 2005)

De NS Begeleiderskaart

Visueel gehandicapten kunnen in aanmerking komen voor de NS Begeleiderskaart. Deze kaart, samen met een geldig plaatsbewijs voor trein, tram, bus, metro, sneltram of pontveer, geeft de mogelijkheid een begeleider gratis mee te laten reizen.

Nuttige adressen

Nederlandse Spoorwegen, NS Reisplanner Binnenland: <http://www.ns.nl/reisinfo/>
Hogesnelheidslijn-Zuid : <http://www.hslzuid.nl/hsl/>

Wie vanwege een handicap assistentie nodig heeft bij het zoeken naar de trein, bij het overstappen etc., kan gebruik maken van het NS Bureau Assistentieverlening, (op werkdagen tussen 8 en 16 uur, en minstens 24 uur van tevoren bellen).

Slechtzienden en Blindenlijn (SB-lijn) te Utrecht.

NS Begeleiderskaart. Een aanvraagformulier is te verkrijgen bij: NS Bureau Begeleiderskaarten te Utrecht.

Aangepast spoorboekje. Verschijnt jaarlijks in grootletter en in braille. Ook andere NS informatie is in aangepaste leesvormen te verkrijgen. Bel daarvoor naar de Bibliotheek Le Sage ten Broek (LSB) in Nijmegen.

Euregio

Die Euregiobahn (trein van Heerlen, via Aken, naar Stolberg en vv)

D.G. Fly Reisplanner Binnenland en buitenland: <http://huizen.dds.nl/~dgfly/treinplanner/>

NMBS, Belgische Spoorwegen : <http://www.b-rail.be/>

Thalys netwerk : <http://www.thalys.com/>

Van deur tot deur reisservice

Bij het deur-tot-deur vervoer wordt de cliënt bij de deur opgehaald en zonder overstap naar het bestemmingsadres gebracht. Passagiers dienen hun rit uiterlijk één uur van tevoren aan te melden bij de centrale. De wachttijd is maximaal 10 minuten ná of vóór de afgesproken ophaaltijd, behalve bij begrafenissen, huwelijken, theaterbezoek of aansluiting op het openbaar vervoer. In deze voornoemde gevallen wordt de aankomsttijd gegarandeerd.

Valys

Bovenregionaal taxivervoer

Met Valys krijgen mensen voor een aantrekkelijk tarief taxivervoer dat hen veilig en zeker naar hun bestemming brengt of dat men kan gebruiken op plaatsen waar het openbaar vervoer minder handig voor hen is. Als men reserveert, kan men aangeven of men een rolstoel of een scootmobiel meeneemt.

Valys en openbaar vervoer

Met Valys kan men ook een reis boeken van deur tot deur, of als aanvulling op de reis met het openbaar vervoer. Reist men met de trein, dan is het handig om te weten dat de NS mensen kan helpen bij het in- uit en overstappen. Steeds meer Valys-pashouders maken gebruik van deze gratis hulp. Mensen kunnen de hulp aanvragen bij de NS of bij Valys. Meer informatie kunt u krijgen op de NS-stations of via www.ns.nl.

Vrijwilligersorganisaties die lokaal vervoer aanbieden

De Bottercuyl, vrijwilligersorganisatie voor Aangepast Vervoer, Heerlen.

Vervoer met eigen auto

Er zijn veel mensen die om medische redenen geen gebruik kunnen maken van het collectief vervoer. Voor hen treft de gemeente een andere regeling. Dit kan een financiële tegemoetkoming in de kosten voor het vervoer zijn. Dit geld kan gebruikt worden om een taxi te laten komen, om een eigen auto aan te laten passen of om de kosten te vergoeden die familie en vrienden maken voor vervoer. *Indien het voor een gehandicapte de enige adequate manier is om zich te verplaatsen, dan biedt de Wvg (of in de toekomst de WMO) de mogelijkheid van een aangepaste auto in bruikleen, of een vergoeding voor de kosten van het aanpassen van zijn/haar auto en het rijden van een aantal kilometers. De gemeente kan niet stellen dat autokosten nooit vergoed worden. Een en ander hangt af van de gemeentelijke invulling van de WVG.*

Autoaanpassingen

Auto Aanpasbedrijven Nederland (AAN), p/a RAI afdeling speciale voertuigen.

DM Amsterdam. [Http://www.autoaanpassers.nl](http://www.autoaanpassers.nl)

Auto aanpasbedrijven in Limburg: Welzorg Geleen en Venlo; Java Ergonomic, Oirsbeek; Kersten Revalidatietechniek, Roermond.

iRv, Kenniscentrum voor revalidatie en Handicap, Afd. Informatie en Advies, voor niet commerciële adviezen over Autoaanpassingen.

Pech onderweg. ANWB Wegenwacht.

Overzicht ANWB vestigingen in Limburg.

Provinciale VVV Limburg: Kerkstraat 31, 6301 BX Valkenburg .

Overzicht van de VVV kantoren in Limburg.

Verhuur van auto tbv mensen met een beperking

Aangepaste auto' s/busjes: o.a. Bastiaans (Heerlen); Budget rent a car (Maastricht, Heerlen, Sittard, Roermond).

Verhuur van aangepaste aanhangers: Java Ergonomic, Oirsbeek

Taxibedrijven

Overzicht Limburg:

Taxinet: <http://www.taxinet.nl> of: Taxiwijzer: <http://www.taxiwijzer.nl/>

Per plaats:

Maastricht: http://www.zuid-limburg.net/plaatsinformatie/maastricht/maastricht_taxi.asp

Maastricht/Aachen Airport: <http://www.maa.nl/5-3.html>

Sittard: http://www.zuid-limburg.net/plaatsinformatie/sittard/sittard_taxi.asp

Valkenburg:

http://www.zuidlimburg.net/plaatsinformatie/valkenburg/valkenburg_taxi.asp

Nieuw is de z.g Deeltaxi, een uniform deur tot deur product, dat het gat in de markt tussen openbaar vervoer en taxi opvult. De deeltaxi maakt efficiënte ritcombinaties met busjes, voorzien met verlaagde instap, met plaats voor twee rolstoelen en 6 vaste zitplaatsen. Dit is voor de klant duurder dan het OV, maar beduidend goedkoper dan een gewone taxi, omdat personen die samen reizen, minder betalen. Nog is onduidelijk onder welke wetgeving de deeltaxi valt.

Van groot belang wordt het taxi chauffeursdiploma dat per 2006 in werking treedt. Het is zaak om ook voor de belangen van mensen met een handicap op te komen in deze regeling. Vastzetsystemen, attitudeverbeteringen en vooral kennis is nodig om ouderen, en zeker ook kinderen met een handicap veilig te vervoeren.

Voor de Regio Maastricht: Vervoer op Maat.

Reisnet: Collectief vervoersysteem Reisnet voor de Oostelijke en Westelijke Mijnstreek.

Valys

Aangepaste autobussen

BusNed: geeft informatie over busondernemingen en touringcarbedrijven die binnen Nederland actief zijn: <http://nl.bused.com/>

Aangepaste bussen in Limburg (met lift + vastzetsysteem voor rolstoelen):

Onder andere Linde Tours - Voerendaal, Van Meurs - Simpelveld, Breko BV - Hoensbroek.

Vliegen

Naar aanleiding van enkele incidenten in het verleden hebben de KLM en de CG-Raad (Chronisch zieken en Gehandicapten Raad) samen bekeken hoe zij het vervoer van mensen met een beperking kunnen verbeteren.

Ze hebben een aantal jaren geleden een convenant getekend, waarin de KLM zich verplicht om binnen bestaande internationale richtlijnen t.a.v toegankelijkheid (die overigens geen wettelijke verplichting opleggen) zo goed mogelijk de wens van de gehandicapte reiziger uit te voeren.

In Maastricht Aachen Airport wordt de reiziger met een beperking geassisteerd door de Maastricht Handling Service.

Nuttige adressen:

Maastricht Aachen Airport: <http://newsite.maa.nl/>

KLM Exel, Maastricht Airport: info, reserveringen.

Last Minute Reizen, Maastricht Airport.

Informatiebalie Eindhoven Airport: <http://www.eindhovenairport.nl/>

Overzicht vliegvelden Wereldwijd: <http://www.2link.nl/airports.html>

Bijlage 3

Factsheet voor ondernemers in HORECA over:

Oorzaken en gevolgen van Ontoegankelijkheid

Deze factsheet is geschreven voor ondernemers in de sector Horeca, Toerisme en Recreatie. Het doel ervan is om ondernemers meer inzicht te geven in de huidige situatie op het vlak van Toegankelijkheid van voor ouderen en mensen met beperkingen. Het betreft hier een grote markt. Het aantal mensen met beperkingen is groot en wordt steeds groter. Het aanbod van toegankelijke accommodatie is klein en de behoefte aan vrije tijd en recreatie groeit nog steeds.

In opdracht van Zorg Onderzoek Nederland voerde het iRv een onderzoek uit om meer inzicht te krijgen in de knelpunten voor mensen met een handicap in relatie tot Mobiliteit en Vrije tijd. Het doel was om zicht te krijgen op:

1. *Welke knelpunten in mobiliteit (vervoer en toegankelijkheid) ten behoeve van de vrijetijdsbesteding van mensen met functiebeperkingen zijn aanwijsbaar en wat zijn de achtergronden van deze knelpunten*
2. *Welke maatregelen ter verbetering van de mobiliteit van mensen met functiebeperkingen zijn mogelijk en hoe zouden deze kunnen worden geïmplementeerd?*

Enkele uitkomsten van het onderzoek.

- Deelnemers zijn in de vrije tijd net zo actief zijn actief op sociaal, recreatief, vakantie en cultureel gebied als mensen zonder handicap.
- Veel deelnemers gemotiveerd voor vrijetijdsactiviteiten met een intellectuele component. Men wil leren, zich ontwikkelen en dingen ontdekken, maar ook plezier maken en er 'even uit zijn'
- Deelnemers problemen ondervinden over de toegankelijkheid van het huidige vrijetijds- en recreatieaanbod
- Ondernemers grote kansen laten liggen om hun accommodaties, producten en diensten beschikbaar te maken voor iedereen.
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen dient ook in de recreatieve en toeristische sector krachtig te worden gestimuleerd.
- Ontoegankelijkheid kan opgelost worden door te investeren in middelen, maar zeker ook in (training van) mensen.
- Uit dit onderzoek werd onder meer duidelijk dat veel deelnemers problemen ondervinden met toegankelijkheid, enerzijds doordat men de eigen mogelijkheden onvoldoende kent en/of benut en anderzijds door beperkte keuzemogelijkheden in het aanbod.

Onderstaande tabel verduidelijkt dit

	Type accommodatie in Limburg	N = toegankelijk	N= totale aanbod
1	Attractieparken en Themaparken	12	55
2	Campings	3	149
3	Groepsaccommodatie / vakantiewoning	23	28
4	Speeltuinen	2	18
5	Musea	15	41
6	Restaurants	6	944
7	Sportaccommodaties	8	101
8	Bioscopen	2	14
9	Hotels	8	309
10	Kinderboerderijen	1	24
11	Natuurgebieden	2	16
12	Theaters	6	10
	TOTAAL	88	1709

Tabel 1

Dit betekent dat slechts anderhalf procent (!) van het aanbod toegankelijk is. Het is dan ook niet verwonderlijk dat mensen een gebrek aan keuzevrijheid ervaren.

Waarom zijn ondernemers niet / zo weinig geneigd iets hieraan te doen?

In Nederland is hiernaar voor zover ons bekend geen onderzoek verricht. In maart 2004 verscheen een studie ¹ in Duitsland waarin werd aangetoond dat succesvol recreëren wordt het resultaat is van een keten van activiteiten. Welke service en dienstverlening vinden ouderen en mensen met beperkingen belangrijk? Verreweg het belangrijkste element in deze keten is de *accommodatie*. In volgorde van belangrijkheid worden de elementen als volgt gerangschikt:

	Belang van activiteiten voor ouderen en mensen met beperkingen	Belangrijk voor:
1	Bruikbaarheid van de Accommodatie	82 %
2	Je er kunnen verplaatsen / mobiliteit op de locatie	76%
3	Vervoersaccommodatie tbv aankomst en vertrek	74%
4	Er excursies kunnen volgen	71%
5	Gemakkelijke organiseerbaarheid van de trip / reis	71%
6	Deel kunnen nemen aan culturele activiteiten	62%
7	Ontvangst door de ondernemer, inclusief informatieverschaffing	61%
8	Geleverde service op de locatie	58%
9	Medische zorg kunnen ontvangen	52%
10	Kwaliteit van de catering	51%
11	In de buurt kunnen winkelen	37%
12	Kunnen deelnemen aan sport	19%

Tabel 2

¹ Rapport *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*,¹ een studie die uitgevoerd is in opdracht van het Duitse Ministerie van Economie en Werkgelegenheid.

	Ervaren problemen/belemmeringen	Problemen met:
1	Deelname aan culturele activiteiten	67%
2	Je kunnen verplaatsen/mobiliteit op de locatie	65%
3	Excursies kunnen volgen	63%
4	Kunnen deelnemen aan sport	55%
5	Vervoersaccommodatie tbv aankomst en vertrek	52%
6	Bruikbaarheid van de Accommodatie	47%
7	Ontvangst door de ondernemer, inclusief informatieverschaffing	44%
8	In de buurt kunnen winkelen	42%
9	Geleverde service op de locatie	42%
10	Organisatie van de trip/reis	40%
11	Medische zorg	35%
12	Catering	24%

Tabel 3

Cafés zijn niet onderzocht. Het is niet aannemelijk dat een veel hoger percentage van de 1844 cafés in Limburg toegankelijk zullen zijn. Hoewel acties als die van het Rode Kruis (Toegankelijkheidsverbetering 2005) als zodanig goed zijn, zijn structurele maatregelen noodzakelijk om hierin verbetering te brengen. In het onderzoek (zie 1) is tevens gekeken naar de obstakels waar ondernemers zich voor geplaatst zien in relatie tot het aanbieden van diensten aan de doelgroep. De onderzoekers komen tot negen belangrijke redenen, waarom ondernemers **niet** investeerden in toegankelijke faciliteiten, ook al was dit economisch en vanuit ondernemerschap aantrekkelijk.

1. *Psychologische en mentale barrières bij zowel ondernemers als bij medegasten.* Het thema ouderen en mensen met beperkingen is onderwerp van gesprek. Dit is een algemeen verschijnsel, wat zich ook lijkt af te spelen binnen toerisme en recreatie. Er worden, bewust of onbewust strategieën ontwikkeld om te voorkomen dat mensen met en zonder beperkingen elkaar ontmoeten. Het lijkt erop dat mensen zonder beperkingen reserves hebben ten opzichte van gasten met beperkingen. Ze voelen zich ongemakkelijk bij het zien van aanpassingen. In het onderzoek wordt aangegeven dat het overigens erg moeilijk is dit hard aan te tonen. Overigens tonen andere studies aan dat dit soort ervaringen gebaseerd zijn op *speciale, individuele situaties*. In meer dan 90 % van de gevallen voelen mensen zonder beperkingen zich niet geremd. Conclusie: effort en energie is nodig de beeldvorming ten opzichte van ouderen en mensen met beperkingen te verbeteren en vooroordelen weg te nemen.
2. *Communicatie problemen met de klant.* De deelstudie onder aanbieders van toerisme / recreatie (w.o reisbureaus) informeren de ondernemer op locatie niet of onvoldoende over hun speciale wensen ofwel kiezen de tactiek om barrières liever te accepteren. Ook leggen klanten (in het bijzonder ouderen) de lat erg hoog door excessieve en absolute eisen te stellen, waardoor de ondernemer die zeker bereid is pragmatische oplossingen aan te bieden voor het blok gesteld wordt. Conclusie : Om het gat tussen vraag en aanbod op het vlak van service en dienstverlening te verkleinen is het nodig dat mensen duidelijk hun wensen kenbaar maken. Tegelijkertijd moeten klanten meer open staan voor tussenoplossingen en suboptimale verbeteringen in situaties waar dit de enige realistische korte termijn oplossing is.
3. *Ondernemers hebben te weinig kennis over de omvang en kansen van het markt potentieel.* Het gaat in Duistland om 6.7 miljoen mensen. In Nederland om zo'n **2 miljoen**.

De demografische ontwikkeling zal dit cijfer alleen maar verder opstuwten. Conclusie : De toeristische markt voor senioren zal de komende jaren nog fors groeien.

4. *Gebrek aan kennis over reis en verblijfsgedrag van ouderen en mensen met beperkingen.* Enkele resultaten: Aangetoond is dat gasten met beperkingen blijven langer ten opzichte van gasten zonder beperkingen. Dit resulteert in bijvoorbeeld lagere transactiekosten en lagere schoonmaakkosten en een hogere zekerheid in de planning. Deze groep mensen neigt duidelijk naar een meer loyaal gedrag ten opzichte van hun gastheer / gastvrouw hetgeen een stabiel boekingsresultaat oplevert. Ouderen en mensen met beperkingen plannen meer verblijf in het laagseizoen. Conclusie: Het gedrag van deze groepen mensen is veel meer aanbiedervriendelijk dan vaak bekend is of verondersteld wordt.
5. *Onbekendheid met wet- en regelgeving*
Ondernemers hebben niet of nauwelijks inzicht in welke investeringen nodig zijn om service en diensten voor ouderen aan te bieden. Deze onzekerheid leidt ertoe dat ondernemers niet eens gaan nadenken over veranderingen of aanpassingen. Vaak wordt door (professionele) adviesorganisaties op het vlak van toegankelijkheid de lat veel te hoog gelegd. Ondernemers worden hierdoor eerder afgeschikt dan aangemoedigd. Conclusie: Transparante informatie is nodig om ondernemers goed inzicht te geven in de diverse mogelijkheden. Biedt alternatieven aan. Simpele regelgeving met eenvoudige procedures.
6. *Onbekendheid met de kosten voor toegankelijkheid.* Ondernemers zijn in de veronderstelling dat toegankelijkheid altijd veel geld kost. Toegankelijkheid kost in nieuwe situaties niets meer. Vaak zijn pragmatische oplossingen mogelijk. Heldere informatie over wat wel en niet kan, een hiervoor getrainde staf en een goede oriëntatie op het leveren van service voorkomt heel veel investeringen in hardware. Het is een misvatting de investeringen op het vlak van toegankelijkheid uitsluitend af te wentelen om mensen met een beperking zelf. De meeste aanpassingen voor mensen met beperkingen vormen comfortverbeteringen voor iedereen, zowel gasten als personeel. Brede deuren, vlakke vloeren zonder niveauverschillen, goede verlichting: iedereen heeft er baat bij. Conclusie: toegankelijkheid vergt een intelligente planning en service geïrriteerdheid. Lage investeringen maakt het reeds mogelijk tot goede rendementen te komen.
7. *Gebrek aan investeringen in de publieke sector.* Een gesloten keten van service / activiteiten op vlak van toerisme / recreatie is zeer wenselijk. Investeringen in separate onderdelen leiden tot onvoldoende resultaat indien niet ook geïnvesteerd wordt in overige ketenactiviteiten. Dit betekent dat naast investeringen in het private domein tevens investeringen in het publieke domein noodzakelijk zijn. Infrastructuur, openbaar vervoer, signalering en bewegwijzering dragen hier enorm toe bij.
8. *Gebrekkige coördinatie van activiteiten.* Het ontbreken van gecoördineerde activiteiten leiden tot het achterblijven van investeringen in de private sector. Dit “prisoners dilemma” leidt ertoe dat ondernemers naar elkaar kijken en wachten op elkaars investeringen. In het onderzoek wordt aangetoond dat wanneer acties gecoördineerd, dwz per regio of landsdeel worden verricht de vele malen meer resultaten opleveren. Op grond van het bovenstaande is *high level managing* noodzakelijk. Netwerken, coördinatie van marketing activiteiten, strategische planning en coördinatie van activiteiten in infrastructuur worden genoemd als belangrijk taken voor deze autoriteit. Conclusie: Coördinatie leidt tot winst voor de doelgroep en synergievoordelen voor anderen.
9. *Conflicterende belangen.* De meest geuite klacht van ondernemers is de problematiek die speelt bij historische gebouwen. Daarnaast ondervinden ondernemers hinder van brandweerverordeningen. In beide gevallen conflicteert de regelgeving met die voor mensen met beperkingen. Dit geeft verwarring. Conclusie: De overheid moet helpen bij een duidelijke afbakening van belangen en prioriteiten om ondernemers te ondersteunen.

De argumenten om **juist nu** aandacht te besteden aan dit onderwerp kunnen in voldoende mate worden onderbouwd.

50 plussers vormen een derde van onze bevolking. Per 1 januari 2003 telde Nederland ruim 5,1 miljoen vijftig plussers. Het aantal 65 plussers was ruim 2,2 miljoen, waarbij de vergrijzing gelijkmatig over Nederland is verdeeld. Het proces van vergrijzing zal naar verwachting nog vele jaren voortduren. Niet alleen zullen er steeds meer ouderen zijn, deze ouderen worden daarnaast ook steeds ouder.

Ouderen en mensen met beperkingen vormen tevens een niet te verwaarlozen economische factor. Uit onderzoek van het CBS blijkt dat ouderen over bijna de helft van het particuliere vermogen beschikken in Nederland. Goede pensioenregelingen, het groeiend aantal vrouwen op de arbeidsmarkt (waardoor meer tweeverdieners), toenemend eigen woningbezit met veel afgeloste hypotheek, aanvullende inkomstenbronnen uit lijfrentes, koopsompolissen, beleggingen en aandelen worden genoemd als factoren van invloed. Ook het bestedingsgedrag van ouderen verandert. Tegenwoordig heeft slechts 8% van de ouderen hun geld gereserveerd voor de kinderen, terwijl 55% er liever van geniet. (Bron: CBS, 2003).

Ten aanzien het vakantie en recreatiegedrag zijn de statistieken evenzeer kansrijk. Tweederde van de 65 plussers gaat op vakantie; de groep 55 plussers maakt een derde uit de totale vakantiemarkt. Ouderen gaan gespreider op vakantie, gaan langer op vakantie en gaan vaker op vakantie ².

Deze gunstige cijfers duiden op een interessante groeimarkt. Toch is er geenszins reden tot achterover leunen. De groep ouderen die niet of erg weinig deelneemt aan toeristische activiteiten is eveneens omvangrijk. In Duitsland is specifiek onderzoek gedaan naar deze groep. Gezien de grote overeenkomsten tussen de Nederlandse en Duitse situatie mag worden aangenomen dat de situatie hier vergelijkbaar is.

Tussen 10 en 15 % van de bevolking wordt gehinderd door functiebeperkingen. Van deze groep gaat desondanks 88% op vakantie. Aangetoond is dat deze groep zelfs bereid is extra te betalen voor hun vakantie. Het aanbod en derhalve de keuzevrijheid is echter zeer beperkt.

De te verwachten economische effecten van stimulering van meer toerisme voorouderen en mensen met beperkingen *in Duitsland* laat de volgende cijfers zien:

1. Publieke en private investeringen doet de vraag / behoefte stijgen met een bedrag tussen en 630 miljoen en 1.9 miljard euro
2. het additionele effect hiervan naar andere economische gebieden is naar schatting 4.825 miljoen euro
3. een toename bruto nationaal product 0.24%
4. op termijn 90.000 extra fulltime banen in alle gebieden van de economie

Ook uit andere bronnen blijkt dat de Toeristisch / Recreatieve accommodaties nog onvoldoende op ouderen inspelen. Uit het Rapport "Nieuwe Markten voor toerisme", dat in opdracht van de provincie Limburg is opgesteld blijkt eveneens dat er nieuwe economische kansen liggen voor ondernemers die zich richten op de ouderenmarkt. Voor kleinschalige toeristisch accommodaties zijn de gewenste investeringen echter vaak erg hoog, een advies en bijbehorende aanjaag- financiering vanuit de provincie zou deze ondernemers tot investeringen kunnen overhalen.

² Onderzoek 50 plussers spreken voor zich: Hoe de Toeristische sector kansen kan benutten die de groeiende 50 plusmarkt biedt. , Nederlands Bureau voor Toerisme en & Congressen 2004)

Er bestaan, zo valt te concluderen zeer steekhoudende argumenten om beter inspelen op de wensen en behoeften van senioren, en om het aanspreken de grote groep mensen die nu thuis achter de geraniums zit. Bekend zijn de omvang van de groepen, alsmede over de wensen van ouderen, wat hen beweegt en wat hun behoeften op het vlak van toerisme en recreatie zijn.

Meer weten ?

Bel het iRv, kenniscentrum Voor Revalidatie en Handicap te Hoensbroek of Utrecht, 045-5237537.

Kort profiel iRv

iRv, Kenniscentrum voor Revalidatie en Handicap is een maatschappelijke organisatie die wil bereiken dat mensen met een functiebeperking meer en beter kunnen participeren in het sociale verkeer. Door de programma's die het iRv ontwikkelt en realiseert, zal de kwaliteit van hun leven toenemen.

De oplossingen richten zich op het individu en zijn directe omgeving, op een betere interactie tussen individu en omgeving en op voorstellen voor structurele maatregelen. Als onafhankelijk kenniscentrum waarborgt het iRv dat wetenschappelijke informatie daadwerkelijk toepasbaar wordt in de praktijk van alledag.

iRv, Kenniscentrum voor Revalidatie en Handicap is gevestigd in Hoensbroek en Utrecht. Er werken 75 mensen uit diverse disciplines.

iRv, Kenniscentrum voor Revalidatie en Handicap

Postbus 192

6430 AD Hoensbroek

Tel. 045 523 75 37

Fax 045 523 15 50

e-mail: general@irv.nl

www.irv.nl