



Synopsis

Rapport van de Algemene Oprichtingsvergadering

Op 11 Mei 2006

Brussel, België

**Samenwerken om toerisme in Europa
toegankelijk te maken voor iedereen**



Synopsisrapport van de Algemene Oprichtingsvergadering van ENAT (Openbaar document)

Bijkomende informatie over ENAT vindt u op het Internet:

www.accessibletourism.org

ENAT Secretariaat

c/o EWORX S.A.
Rodou St. 22
GR-15122 Marousi,
Athene
Griekenland

Telefoon: (0030) 210 6148380
Fax: (0030) 210 6148381
E-mail: enat@accessibletourism.org

ENAT wordt gesteund door de Europese Commissie DG Tewerkstelling, Sociale Aangelegenheden en Gelijke Kansenbeleid, onder het motto:
“Pilotacties voor het mainstreamen van handicaps”, goedkeuringsnummer:
VS/2005/0675.

Dit rapport werd voorbereid door Steven Vos, Toegankelijkheidsbureau vzw, België en Ivor Ambrose, EWORX S.A. Griekenland met de originele bijdragen van de genoemde auteurs, presentatoren en verslaggevers.

De auteurs zijn alleen verantwoordelijk voor de inhoud en de meningen in dit document. Deze publicatie vertegenwoordigt in geen geval de mening van de Europese Gemeenschap en de Gemeenschap is niet verantwoordelijk voor informatie die hierin gebruikt of gepubliceerd wordt.

Dit rapport kan in PDF formaat gedownload worden op het volgende adres:
http://www.accessibletourism.org/pdfs/ENAT_IGM2006_synopsis_report_nl.pdf

Word lid van ENAT – het Europese Netwerk voor Toegankelijk Toerisme.

<http://www.accessibletourism.org/pages/registration.jsp>

© ENAT, 2006

Iedere reproductie van dit rapport, geheel of gedeeltelijk, is toegestaan, op voorwaarde dat de bron vermeld wordt.

Inhoudstafel

Inhoudstafel	3
1 Inleiding.....	4
1.1 “Toegankelijk toerisme” – Noodzakelijk voor velen, goed voor iedereen	4
1.2 Het Europese Netwerk voor Toegankelijk Toerisme	4
2 Programma	6
3 Synopsis van de toespraken en voordrachten van de belangrijkste sprekers	7
3.1 Mieke Broeders, Toegankelijkheidsbureau	7
3.2 Elizabeth Straw, Europese Commissie, DG Tewerkstelling, Sociale Aangelegenheden en Gelijke Kansenbeleid (Unit Handicaps).....	7
3.3 Ivor Ambrose, ENAT Coördinator.....	8
3.4 Ioanna Tselika, Grieks Ministerie voor Toerisme	8
3.5 Andrew Daines, VisitBritain	9
3.6 Victoria Eichhorn, Universiteit van Surrey	9
3.7 Maria Nyman, European Disability Forum.....	9
3.8 Henryk Handszuh, UN World Tourism Organisation.....	10
3.9 Kathleen Van Brempt, Vlaams Minister voor Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen.....	10
4 Conclusies van de workshops.....	11
4.1 Workshop 1: Leren uit ‘Goede Praktijken’ in Toegankelijk Toerisme	11
4.2 Workshop 2: Speciale Noden - Klantenservice	11
4.3 Workshop 3: Richting geven aan de beleidsuitdagingen in de toeristische sector.....	12
5 Deelnemerslijst.....	13

1 Inleiding

1.1 “Toegankelijk toerisme” – Noodzakelijk voor velen, goed voor iedereen

De toeristische sector in Europa wordt geconfronteerd met een toenemende vraag van reizigers naar een betere toegankelijkheid van hotels, vakantiebestemmingen en toeristische attracties. Het aantal Europese reizigers in de leeftijdsgroep boven de 55 jaar neemt stelselmatig toe en samen met personen met een handicap en hun familie, zoeken deze klanten reismogelijkheden waar toegankelijkheid de standaard is. Een gemakkelijke toegang tot de verschillende verdiepingen in gebouwen, menukaarten in grootschrift en toegankelijke toiletten zijn slechts enkele belangrijke elementen. De toeristische industrie moet bereid zijn om toegankelijke gebouwen en voorzieningen aan te bieden, wil zij haar graantje meepikken in deze steeds belangrijker wordende markt.

Mensen overal ter wereld hebben een brede waaier aan eisen. Waarom houdt de vakantiemarkt hier geen dan geen rekening mee? Diverse studies hebben uitgewezen dat personen met een handicap de geneugten van het reizen en op vakantie gaan – in eigen land of in het buitenland – vaak aan zich moeten laten voorbijgaan wegens gebrek aan aangepaste voorzieningen. Het marktpotentieel is nochtans groot: er zijn 50 miljoen personen met een handicap in Europa en zij willen nagenoeg allemaal met hun familie op reis gaan. Daarnaast zijn er talloze oudere mensen (in Europa en daarbuiten), die misschien gezondheids- of andere leeftijdseigen beperkingen hebben, *maar ook een stukje van de wereld willen zien!*

1.2 Het Europese Netwerk voor Toegankelijk Toerisme

Om aan deze noden tegemoet te komen werd het Europese Netwerk voor Toegankelijk Toerisme, kortweg ENAT, opgericht tijdens de algemene oprichtingsvergadering van ENAT op 11 mei 2006 in Brussel.

ENAT is een nieuw netwerk voor de toeristische sector en organisaties die het toegankelijk maken van het toerisme voor alle klanten in Europa ondersteunen – of meer hierover wensen te weten. ENAT werd opgericht door negen stichtende organisaties: VisitBritain, het Griekse Ministerie voor Toerisme, het Spaanse Fundación ONCE, het Zweedse Tourism for All, het Griekse Disability Now, de Belgische toegankelijkheidsspecialisten Toegankelijkheidsbureau en ANLH, het Work Research Centre uit Dublin en de Griekse netwerkcoördinator EWORX s.a.

In de startfase krijgt ENAT financiële steun van de Europese Commissie.

Het Netwerk heeft zich tot doel gesteld bruggen te slaan tussen de reis- en toeristische organisaties die in Europa actief zijn, gespecialiseerde raadgevers, beleidmakers, onderzoekers, toeristische opleidingsinstituten, consumentenorganisaties en niet-gouvernementele organisaties, die allen hetzelfde doel voor ogen hebben, namelijk het creëren van beter toegankelijke bestemmingen en aanbiedingen voor toeristen. In de komende twee jaren zal ENAT contacten leggen met deze sectoren en andere organisaties in alle lidstaten van de Europese Unie en andere Europese landen. Op die manier wordt een netwerk gecreëerd waarin dienstenverleners, vertegenwoordigers van de klanten en specialisten ervaringen kunnen uitwisselen en een beter beleid en goede praktijken voor toegankelijk toerisme kunnen promoten. Het Netwerk organiseert eveneens een aantal evenementen, waar leden en geïnteresseerde partijen elkaar kunnen ontmoeten, ideeën kunnen uitwisselen en nieuwe initiatieven kunnen lanceren.

ENAT zal onderzoek uitvoeren naar de vooruitgang van de toeristische sector in het verbeteren van de toegankelijkheid van hotels en bestemmingen en deze in kaart brengen; zo kan duidelijk worden hoe personen met een handicap en ouderen beter bediend worden door de toeristische sector.

Het startevenement werd bijgewoond door 100 prominenten uit de Europese reissector, consumentenverenigingen en organisaties die het Europese en het nationale beleid voor de toeristische sector uittekenen. Meer dan 14 verschillende landen waren vertegenwoordigd.

Dit synopsisrapport bevat een overzicht van de presentaties die op de meeting gehouden werden, alsook een samenvatting van de drie thematische workshops, die parallel georganiseerd werden. De volledige presentaties zijn verkrijgbaar in een afzonderlijk rapport (uitsluitend beschikbaar in het Engels). De laatste paragraaf bevat de lijst van de deelnemers. Meer informatie over ENAT is verkrijgbaar via het ENAT Secretariaat. De contactgegevens worden vermeld op pagina 2 van dit rapport.

2 Programma

- 10:30** **Eerste Plenaire Zitting**
Voorzitter: Mieke Broeders, Toegankelijkheidsbureau, België
- 10:30 Opening en Verwelkoming
Elizabeth Straw, Europese Commissie, DG Tewerkstelling, Sociale Aangelegenheden en Gelijke Kansenbeleid
- 10:40 Voorstelling van ENAT: Het Europese Netwerk voor Toegankelijk Toerisme
Ivor Ambrose, ENAT Coördinator, Griekenland
- 11:00 Investeren in Toegankelijk Toerisme
Ioanna Tselika, Directeur van het Departement Toeristische Investerings, Griekse Ministerie voor Toerisme.
- 11:10 ALLE toeristen in Europa verwelkomen
Andrew Daines, eBusiness Partnerships Manager, VisitBritain
- 11:25 Toegankelijkheid: een belangrijke economische opportuniteit voor de Europese Toeristische Sector.
Victoria Eichhorn, Universiteit van Surrey, Managementschool, UK
- 11:45 Beleidsuitdagingen voor Toegankelijk Toerisme in Europa
Maria Nyman, Beleidsofficier, European Disability Forum
- 13:45** **Tweede zitting (parallele workshops)**
- Workshop 1: Leren uit 'Goede Praktijken' in Toegankelijk Toerisme**
Moderator en verslaggever: Steven Vos, Toegankelijkheidsbureau, België
- Workshop 2: Speciale Noden: Klantenservice**
Moderator en verslaggever: M. José Sánchez, Fundación ONCE, Spanje
- Workshop 3: Richting geven aan beleidsuitdagingen in de Toeristische Sector**
Moderator en verslaggever: Lilian Müller, Tourism for All in Zweden
- 15:45** **Plenaire Slotzitting**
Voorzitter: Cléon Angelo, ANLH, België
- 15:45 **Verslaggevers brengen verslag uit**
1. Goede Praktijken: conclusies en prioriteiten voor ENAT
2. Speciale Noden: klantenservice: conclusies en prioriteiten voor ENAT
3. Beleidsuitdagingen: conclusies en prioriteiten voor ENAT
- 16:15 Universele Toegankelijkheid in toeristische aangelegenheden: de aanpak van de Wereldorganisatie voor Toerisme (UNWTO)
Henryk Handszuh, Hoofd Kwaliteitsafdeling, UN World Tourism Organisation
- 16:30 Discussie
- 16:45** **Toespraak door Kathleen Van Brempt**, Vlaams Minister van Mobiliteit, sociale Economie en Gelijke Kansen
- 17:00** **Slottoespraak door Ivor Ambrose**, EWORX S.A.
- 17:15** **Receptie**

3 Synopsis van de toespraken en voordrachten van de belangrijkste sprekers

3.1 Mieke Broeders, Toegankelijkheidsbureau

Mieke Broeders, de algemeen directeur van het Toegankelijkheidsbureau, verwelkomde de deelnemers. Zij zei:

“...wat ons hier vandaag samenbrengt is het feit dat we allemaal geloven dat toegankelijkheid en toerisme de toekomst zijn. Reizen, plaatsen bezoeken, cultuur opsnuiven in heel Europa op een aangename en gelijkwaardige manier is iets dat voor iedereen werkelijkheid moet worden en waar iedereen van moet kunnen genieten. Er moet echter nog heel wat gebeuren. De goede wil is er, er worden al heel wat goede initiatieven genomen en ook de beleidsmaatregelen komen eraan. ENAT wil een platform zijn, een ontmoetingsplaats voor ieder van u, waar u informatie kunt uitwisselen en van elkaar kunt leren, elkaar inspireren en in de toekomst initiatieven kunt nemen om Europa toegankelijk en aangenaam te maken voor iedereen”.

“Het ENAT project werd mogelijk gemaakt dankzij de steun van de Europese Commissie en meer bepaald in het kader van het programma “Pilotacties voor het mainstreamen van handicaps” van de DG Tewerkstelling, Sociale Aangelegenheden en Gelijke Kansenbeleid. Wij zijn hiervoor zeer dankbaar en wij zijn zeer verheugd dat we niet alleen de financiële, maar ook de morele steun krijgen van de Europese Commissie, die hier vandaag door Mevr. Elizabeth Straw vertegenwoordigd wordt.”

3.2 Elizabeth Straw, Europese Commissie, DG Tewerkstelling, Sociale Aangelegenheden en Gelijke Kansenbeleid (Unit Handicaps)

Elizabeth Straw opende haar presentatie met de opmerking dat zij geen toeristische expert is, maar dat de toegankelijkheid van openbare gebouwen en hun omgeving voor personen met een handicap tot haar bevoegdheden binnen de Unit Handicaps behoort en dat dit voor iedereen belangrijk is.

De Europese Gehandicaptenstrategie van de Europese Commissie beslaat een breed gamma van thema's m.b.t. personen met een handicap en omvat een tweejaarlijks actieplan alsook een rapport over de algemene situatie van personen met een handicap in de EU-25. Deze thema's omvatten onder andere toegankelijkheid. Het Actieplan voor Communicatie en Handicap kan op de website geraadpleegd worden:

http://europa.eu.int/comm/employment_social/index/com_2005_604_en.pdf.

De website van de Europese Commissie bevat ook een meer specifiek document over de toegankelijkheid van de bebouwde omgeving:

http://europa.eu.int/comm/employment_social/index/final_report_ega_en.pdf. Dit rapport werd opgesteld door een groep van specialisten tijdens het Europese Jaar van de Gehandicapten 2003 en stelt een aantal doelen voorop om Europa toegankelijk te maken voor iedereen tegen 2010. Elizabeth Straw benadrukte het belang van het 'mainstreamen' van handicaps, dat zij omschreef als: “het integreren van de dimensie ‘handicap’ in alle sociale, economische, milieu en andere beleidsvlakken die een impact hebben op personen met een handicap en op iedere andere burger.” Dit concept betekent niet dat we geen beleid moet voeren dat specifiek is voor mensen met een handicap – verre van dat zelfs – ze zijn een integraal onderdeel van het mainstreamen. Een beleid dat rekening houdt met de specifieke behoeften van personen met een handicap, wordt ingevoerd om de ongelijkheden en drempels weg te nemen, die ook vandaag nog bestaan en die personen met een handicap verhinderen hun plaats in de maatschappij onder dezelfde voorwaarden als niet-gehandicapte personen op te eisen. De onderliggende reden is het streven

naar een volledige gelijkheid voor personen met een handicap en hun volledige toegang te bieden tot alle en dezelfde rechten die vanzelfsprekend zijn voor niet-gehandicapte personen.”

“Reizen en toerisme zijn sociale rechten die ons allemaal aanbelangen. Geschat wordt dat meer dan 40 miljoen Europeanen geen vakantie nemen; dit lijkt me een duidelijk gevolg van de ontoegankelijkheid van vele toeristische trekpleisters, hotels en ontspanningsfaciliteiten. Als er één terecht economisch argument is in een sector waar kosten niet de doorslaggevende factor zouden mogen zijn, is het wel dit: dit aantal vertegenwoordigt een groot onaangesproken publiek voor de toeristische sector.”

Ms. Straw besloot haar presentatie met de opmerking dat er reeds enkele successen geboekt werden op het gebied van het toegankelijk maken van het passagierstransport en dat de Unit Handicaps een aantal projecten steunt en promoot, die onderzoek voeren naar een betere toegankelijkheid voor gehandicapte personen. Ze juichte de oprichting van ENAT toe en wenste het netwerk veel succes voor de toekomst.

3.3 Ivor Ambrose, ENAT Coördinator

Ivor Ambrose begon zijn toespraak met de volgende vragen: “Hoe ver staan we al in Europa – en welke weg moeten we nog afleggen voordat “toegankelijk toerisme” de norm wordt in Europa?” Hij stelde dat er nog een lange weg afgelegd moet worden voordat alle toeristische dienstverleners aanvaarden dat alle mensen, van elke leeftijd en met eender welke mogelijkheden, toeristen zijn en graag andere regio's en landen bezoeken. Toeristen moeten op een gelijkwaardige basis en zonder enige vorm van discriminatie van toerisme kunnen genieten.

Ivor Ambrose gaf een toelichting bij de voornaamste elementen in het ENAT werkprogramma, het samenwerkingsverband en de verwachte resultaten. Hij besloot: “ENAT is er voor ieder van ons. En ENAT is wat wij willen dat het is.

3.4 Ioanna Tselika, Grieks Ministerie voor Toerisme

Ioanna Tselika wenste de afgevaardigden namens de Griekse Minister van Toerisme veel succes met het oprichten van het netwerk. Zij zei: “Toegang tot toerisme voor mensen met een handicap en anderen die een toegankelijke omgeving en diensten nodig hebben is een absolute prioriteit voor onze Minister”. Zij merkte eveneens op dat de kaderwetgevingen betreffende de toegankelijkheidsmaatregelen in Griekenland sinds 1987 gevolgd worden en dat de ervaring bij het plannen en het organiseren van de Olympische en de Paralympische Spelen in 2004 erop gericht was, de mensen bewust te maken van het belang van toegankelijkheid. Het was nodig gebleken de infrastructuur van de steden en voorzieningen te verbeteren. Tot de verbeteringen behoorde onder andere het installeren van een lift om de toegang tot de Acropolis – één van de werelderfgoederen - te verbeteren. Zij voegde hieraan toe: “Op het Ministerie voor Toerisme kijken we ernaar uit ENAT te benutten als een netwerk voor het uitwisselen van informatie over toegankelijk toerisme op nationaal en Europees niveau, alsook voor het promoten en het verstrekken van informatie over de toegankelijke voorzieningen en plaatsen die men in Griekenland kan bezoeken. We denken dat ENAT ons kan helpen tegemoet te komen aan de groeiende noden en behoeften van reizigers die beter toegankelijke hotels en toeristische attracties wensen”.

Griekenland gebruikt de fondsen van de EU “Ondersteunende Kaderwerk van de Gemeenschap” om voorrang te verlenen aan het opwaarderen van de accommodaties en het verbeteren van kleine en middelgrote toeristische ondernemingen. Indien zij, meer bepaald, 20% van hun budget investeren in toegankelijkheidswerken, bedraagt het totaalbedrag van de publieke steun 50.000 euro. Dit in vergelijking met andere publiek gefinancierde werken, waarbij de tegemoetkoming rond de 35.000 euro schommelen.

3.5 Andrew Daines, VisitBritain

Andrew Daines had het genoeg om namens zichzelf en VisitBritain aanwezig te zijn bij de oprichting van ENAT. Hij juichte toe dat het netwerk de mogelijkheid biedt kennis, ervaringen, ideeën en meningen te delen zodat IEDEREEN Groot-Brittannië en Europa kan bezoeken. VisitBritain houdt zich bezig met het promoten van Groot-Brittannië als reisbestemming en is zich terdege bewust van bepaalde trends zoals de algemene vergrijzing van de bevolking. Dit heeft duidelijk zware gevolgen voor dienstverleners in de reis- en logiesector, die rekening zouden moeten houden met de eisen en behoeften van deze klanten. Het aanbieden van betrouwbare informatie aan deze klanten via het Internet speelt een grote rol in de strategie van VisitBritain voor het aantrekken en bedienen van toeristen. VisitBritain is eveneens partner van het OSSATE project, dat informatie over de toegankelijkheid van toeristische trekpleisters en bestemmingen aanbiedt (www.ossate.org).

Andrew Daines beschreef het ‘National Accessibility Scheme’ van VisitBritain als een element van de “kwaliteitsnormen” die van doorslaggevend belang zijn voor de toekomst van het toerisme. Hij besloot: “VisitBritain en andere Nationale Toeristische Organisaties in Europa kunnen hoofdlijnen aanbieden voor de industrie en de klanten. Door samen te werken met een brede groep partners en organisaties die betrokken zijn bij ENAT, door de uitwisseling van onze kennis en ervaringen, willen en kunnen we een waardevolle bijdrage leveren aan het toerisme voor allen in Europa.”

3.6 Victoria Eichhorn, Universiteit van Surrey

Victoria Eichhorn presenteerde de resultaten van een onderzoek over de economische uitdagingen van toegankelijkheid voor de Europese Toeristische Sector. Het onderzoek werd uitgevoerd binnen het kader van het OSSATE project.

Deze studie berekende de algemene vraag naar toegankelijkheid en het toeristische marktpotentieel in Europa op basis van een uitgebreid overzicht van rapporten, statistieken en websites. Het onderzoek schat de algemene vraag naar toegankelijkheid in 25 Europese landen op meer dan 127 miljoen mensen. Op basis van dit getal werd de potentiële reismarkt berekend, rekening houdend met het feit dat mensen zelden alleen reizen: zij reizen gewoonlijk in het gezelschap van familie en vrienden. Het totale potentieel van de reismarkt in Europa wordt geschat op meer dan 133 miljoen, wat mogelijk meer dan 180 miljard euro per jaar aan potentiële inkomsten uit toerisme genereert. Andere onderzoeken in de Verenigde Staten, Canada, Australië en Nieuw-Zeeland bevestigden dat er voor toegankelijk toerisme een grote potentiële markt is.

3.7 Maria Nyman, European Disability Forum

Maria Nyman gaf een uiteenzetting over de voornaamste objecten van het European Disability Forum (EDF) en de belangrijkste aspecten en behoeften met betrekking tot toegankelijk toerisme. Zij merkte op dat: het EDF een vertegenwoordigingsorgaan is van personen met een handicap, opgericht in 1997, met een onafhankelijke en luide stem. EDF wil de rechten van personen met een handicap in ieder EU beleid promoten. Volle leden van het EDF zijn de nationale raden van personen met een handicap en Europese handicapspecifieke NGO's. EDF beschouwt toegankelijk toerisme als een recht, een noodzaak voor de sociale integratie. Ontoegankelijkheid is een hindernis voor de vrijheid van beweging binnen de EU. EDF zegt dat toegankelijkheid geen prijs heeft: het aantal potentiële klanten is groot en in feite is toegankelijk toerisme een pluspunt voor iedereen. Tot de belangrijkste hinderpalen voor mensen met een handicap behoren ook het gebrek aan fysieke toegankelijkheid en het gebrek aan betrouwbare informatie. Gehandicapte mensen moeten in staat zijn in vertrouwen te reizen. Er is een duidelijke nood aan een intensievere afstemmen van het toerisme beleid tussen de lidstaten. Hetzelfde geldt voor het gebruik van labels en toegankelijkheidssymbolen. Toeristische plaatsen moeten onafhankelijk geëvalueerd worden. Vaak worden toegankelijkheidslabels op een onjuiste manier als marketingmiddel gebruikt. Het gebruik van deze labels en symbolen zou op duidelijke regels gebaseerd moeten zijn. Bovendien moet een Europees toegankelijkheidslabel ontwikkeld worden in samenspraak met Europese

organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen. Een andere belangrijke hindernis vandaag de dag is het gebrek aan bewustzijn van het personeel. Een verkeerde houding of dienstverlening kan mensen met een handicap verhinderen om te reizen. Een oplossing hiervoor is het organiseren van opleidingen voor personeelsleden over het omgaan met personen met een handicap.

3.8 Henryk Handszuh, UN World Tourism Organisation

Henryk Handszuh stelde de aanpak van de UNWTO ten opzichte van toegankelijk toerisme en het UNWTO instrument 'Toegankelijk toerisme voor iedereen' voor. De UNWTO is een gespecialiseerd agentschap van de Verenigde Naties dat bijdraagt aan een duurzame ontwikkeling via toerisme en landen ondersteunt in hun ontwikkeling. Het agentschap telt 150 lidstaten en 7 districten.

Henryk Handszuh zei dat de UNWTO ernaar uitkijkt om met ENAT samen te werken om de UNWTO aanbevelingen "Toegankelijk toerisme voor iedereen" te promoten via:

- (1) Promotie van toegankelijkheidsnormen uitgedrukt in specifieke technische specificaties (bijvoorbeeld nationale normen), internationale begeleiding en internationale steun.
- (2) De ethische dimensie
- (3) De kwaliteitsdimensie: toegankelijkheid is een onderliggende factor in de fundamentele definitie van kwaliteitstoerisme

3.9 Kathleen Van Brempt, Vlaams Minister voor Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen

Kathleen Van Brempt verwelkomde de afgevaardigden in Brussel voor de start van het Europese Netwerk voor Toegankelijk Toerisme. Zij benadrukte dat zij ervan overtuigd is dat *ontoegankelijkheid tot ongelijkheid leidt*. Volgens haar is *het promoten van toegankelijkheid gewoon een kwestie van het promoten van gelijke kansen*. De Minister schatte dat ongeveer 17% van alle Vlaamse burgers tussen 18 en 85 dagelijks met beperkingen geconfronteerd wordt omwille van een handicap of een langdurige ziekte. 37% van de 65-plussers wordt bovendien getroffen door een of meerdere langdurige ziekten of handicaps en bijna vier op tien van de 75-plussers worden op regelmatige of permanente basis gehinderd in hun dagelijkse leven. Ze stelde dat "...de belangrijkste verantwoordelijkheid van iedere regering het bieden van een goede en efficiënte wetgeving met betrekking tot toegankelijkheid is. De wetgeving die momenteel van toepassing is in Vlaanderen dateert van 1975. Het zal u dan ook niet verwonderen dat deze wetgeving verouderd is. Ik beschouw het dus als vanzelfsprekend dat ik, samen met de Vlaamse Minister bevoegd voor Stedenbouw, deze normen zal updaten. De uiteindelijke bedoeling is dat er pas een bouwvergunning afgeleverd zal worden als het ontwerp voldoet aan de nieuwe toegankelijkheidsnormen." Universal Design", ontwerpopleiding en een codex met goede praktijken zullen ingevoerd worden als onderdeel van de nieuwe wetgeving op de toegankelijkheid. De projecten voor de komende jaren zullen zich toespitsen op bepaalde domeinen, waar de toegankelijkheid verbeterd moet worden. Toegang tot toerisme zal hierbij een belangrijke doelstelling zijn. De Minister, die de oprichting van ENAT toejuichte, stelde dat reisbureaus en de toeristische sector, onderzoekers, klantenorganisaties en NGO's allen hun bijdrage kunnen leveren aan het creëren van beter toegankelijke bestemmingen en aanbiedingen voor toeristen.

4 Conclusies van de workshops

Tijdens de namiddagsessie van de Algemene Oprichtingsvergadering werden drie workshops georganiseerd. De conclusies van deze workshops worden hieronder voorgesteld.

4.1 Workshop 1: Leren uit 'Goede Praktijken' in Toegankelijk Toerisme

Moderator en verslaggever: Toegankelijkheidsbureau / Steven Vos en Visit Britain /Chris Veitch

4.1.1 Conclusies en aanbevelingen voor ENAT

- Het concept van Universal design en diensten promoten;
- Alle bezoekers moeten kunnen genieten van de voordelen van een universele aanpak in toerisme;
- De gefragmenteerde aard van toerisme herkennen, bijvoorbeeld de verschillende onderdelen die deel uitmaken van het totaalbeeld van de ervaring van de bezoeker, van het zoeken van informatie [marketing en informatieverstrekking] tot het boeken, het reizen en het verblijf ter plaatse, enz.;
- Wanneer over toegankelijkheid gesproken wordt, moet rekening gehouden worden met zowel de (fysieke) infrastructuur als de dienstverlening;
- Toegang is één van de kwaliteitsaspecten van toerisme;
- Het probleem m.b.t. de toegang op een duurzame manier benaderen, rekening houdend met de lokale gemeenschap en de voordelen die een verhoogde of verbeterde toegang hun op die plaats kan bieden;
- Personen met een handicap reizen liefst samen met familie en vrienden, zodat zij dezelfde ervaring kunnen delen;
- De behoefte om overleg te plegen met een grote groep mensen zodat er rekening gehouden wordt met alle behoeften;
- Dat 'goede praktijken' misschien te verkiezen is over 'beste praktijken'

4.2 Workshop 2: Speciale Noden - Klantenservice

Moderator en verslaggever: Fundación ONCE / Maria José Sánchez

4.2.1 Conclusies en aanbevelingen

We sluiten af met het formuleren van enkele algemene richtlijnen voor dienstverleners om de tevredenheid van hun klanten met speciale noden te verbeteren, met het oog op het elimineren van vooroordelen en verkeerde inzichten. Onze algemene bezorgdheid is dat er rekening gehouden wordt met het concrete perspectief van iedere handicap, zonder daarbij de algemene behoeften uit het oog te verliezen:

- *Natuurlijkheid*: het vermijden van vooroordelen omdat de persoon met een handicap de persoon die hem of haar vergezelt, zo goed mogelijk zal aangeven wat de beste manier is om aan zijn of haar specifieke behoeften tegemoet te komen.
- *Flexibiliteit*: de diversiteit erkennen van mensen die, ondanks het feit dat ze bepaalde gemeenschappelijke kenmerken hebben, verschillende subjectieve behoeften hebben die afhankelijk zijn van hun niveau van autonomie of andere persoonlijke omstandigheden.
- *Respect voor de persoon*: de persoon met een handicap is de belangrijkste speler m.b.t. de aandacht waar hij of zij recht op heeft. De communicatie met hem of haar moet rechtstreeks en persoonlijk zijn, met respect voor zijn of haar mogelijkheid om zelf te kunnen beslissen.

4.3 Workshop 3: Richting geven aan de beleidsuitdagingen in de toeristische sector

Moderator en verslaggever: Tourism for all in Zweden / Lilian Müller

4.3.1 Conclusies en aanbevelingen voor ENAT

Conclusies uit de discussie:

- De nood aan toegankelijk toerisme zichtbaar maken!
- Het bewustzijn van het economische belang vergroten
- Steun geven aan lobbyen, ook op nationaal/regionaal vlak
- Professionele ondersteuning in toegankelijk toerisme
- Conferenties tussen de industrie en gehandicaptenverenigingen
- Nauw contact met de EG instellingen en de toeristische sector
- Kennis en goede praktijken verzamelen en verspreiden
- Onderzoeken/goede praktijken identificeren
- Een "gemeenschappelijke taal" lanceren (definitie van toegankelijkheid, handicap, enz.)
- Interacties maken met het toeristische beleid van het land om toegankelijkheid als prioriteit op te nemen
- Activiteiten geassocieerd met de toegankelijkheid van het transport, musea en de omgeving.

Voorgestelde speciale belangengroepen:

- Toegankelijkheid van hotels
- Opleiding m.b.t. personen met een handicap van werknemers in de logiessector

5 Deelnemerslijst

Naam	Voornaam	Organisatie	Land
1. Ivor	Ambrose	EWORX S.A.	Griekenland
2. Gunta	Anca	The Latvian Umbrella Body for Disability Organisations SUSTENTO	Letland
3. Cléon	Angelo	ANLH	België
4. Finn	Aslaksen	Vista Utredning AS	Noorwegen
5. Christina	Beladi	Disability Now	Griekenland
6. Marion	Bender	European Commission, DG Enterprise and Industry, Tourism Unit	België
7. Mieke	Broeders	vzw Toegankelijkheidsbureau	België
8. Dimitrios	Buhalis	University of Surrey	VK
9. Christine	Chorine	Service Discriminations Non-Raciales	België
10. Nadia	Clarkin	Work Research Centre	Ierland
11. Carla	Bonino	Fundación ONCE	Spanje
12. Ivo	Cré	POLIS	België
13. Andrew	Daines	VisitBritain	VK
14. An	De Becker	vzw Toegankelijkheidsbureau	België
15. Geert	De Bock	Toerisme Sint Niklaas	België
16. Lena	De Nil	Dienst Toerisme Provincie Vlaams- Brabant	België
17. Els	De Vries	Acces Wise / Access Holidays / Tourism For all Consultancy	Nederland
18. Isabelle	Demeester	Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding / Dienst niet-rationale discriminaties	België
19. Lusia	Depa	Enable Holiday Ltd	VK
20. Jan	Desmyter	Belgian Building Research Institute	België
21. Yves	Dricot	Tamarico	België
22. Victoria	Eichhorn	University of Surrey	VK
23. Fabienne	Feller	INFO-HANDICAP	Luxemburg
24. Ton	Fennis	Toegankelijk Nederland, accessible europe	Nederland
25; Robert	Gérard	CARN (Conseiller, Accompagner, Rencontrer / Namur)	België
26. Bart	Deceuster	VeBeS / BCBS	België
27. Maggy	Gobeaux	CARN (Conseiller, Accompagner, Rencontrer / Namur)	België
28. Diego	Gonzales	MHI Turismo - International Tourism Consultants	Spanje
29. Siska	Goubert	Westkans vzw	België
30. Brian	Griffiths	Swansea institute of higher education	VK
31. Anja	Gritter	Hotel de Palatijn	Nederland
32. Henryk	Handszuh	World Tourism Organization (UNWTO)	Spanje
33. Maria	Hatalova	Ministry of Economy of the Slovak Republic	Slovakije
34. Veerle	Heeren	Vlaams Parlement	België
35. Jos	Hendriks	Toegankelijk Nederland, accessible europe	Nederland
36. Stephanie	Herman	ANLH	België
37. Maria José	Sanchez	CEAPAT	Spanje
38. Aris	Ikkos	JBR Hellas	Griekenland
39. Bill	Ishmael	VisitBritain	VK
40. Pierre	Judith		
41. Frank	Keysers	Centrum voor Toegankelijkheid Provincie Antwerpen / Provinciaal Steunpunt Antwerpen	België
42. Lynne	Kirby	Enable Holidays Ltd	VK

43.	Robert	Langela	Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft	België
44.	Rüdiger	Leidner	European Commission, DG Enterprise and Industry, Tourism Unit	België
45.	Anna- Maria	Leimar	Turism för alla i Sverige	Zweden
46.	Alexander	Leysen	Dienst Toerisme Provincie Vlaams- Brabant	België
47.	Greta	Lijnen	vzw Toegankelijkheidsbureau	België
48.	Maria José	Sánchez	Fundación ONCE	Spanje
49.	Maria Dolores	Gonzalez	Fundación ONCE	Spanje
50.	Takis	Lybereas	Ministry of Tourism	Griekenland
51.	Pigi	Lytra	Ministry of Tourism	Griekenland
52.	Jean- Louis	Maniquet	AWIPH	België
53.	Ilias	Markos	Paraplegics Association of Greece	Griekenland
54.	Isidora	Markou	Paraplegics Association of Greece	Griekenland
55.	Nick	Markson	European Federation of Campingsite Organisations and Holiday Park Associations	België
56.	Wendy	Metten	Vlaams Expertise Centrum Toegankelijkheid	België
57.	Spyros	Michailidis	EWORX S.A.	Griekenland
58.	Elina	Michopoulou	University of surrey	VK
59.	Lilian	Müller	Turism för alla i Sverige	Zweden
60.	Iveta	Neimane	The Latvian Umbrella Body for Disability Organisations SUSTENTO	Letland
61.	Alexandra	Neufcoeur	Ministère Region Wallonie	België
62.	Axel	Nevejans	ATO vzw	België
63.	Filip	Nicasi	Horeca Partners - Athlas	België
64.	Nicky	Nikolopoulou	Ministry of Tourism	Griekenland
65.	Maria	Nyman	European Disability Forum (EDF)	België
66.	Katerina	Papamichail	EWORX S.A.	Griekenland
67.	Eric Copius	Peereboom	PricewaterhouseCooper Advisory	Nederland
68.	Idoya	Pérez- Urdangarin	Confortel Hoteles/viajes 2000	Spanje
69.	Anna	Quartucci	Laboratorio Sipuo Associaziona no profit	Italië
70.	Isabel	Vera	Fundación ONCE	Spanje
71.	Luc	Rivet	ELA	België
72.	Mette	Röhe	Foreningen Tilgængelighed for Alle	Denemarken
73.	Wouter	Schelvis	POG Brabants Centrum voor Gehandicaptenbeleid	Nederland
74.	Frank	Serneels	AGORIA	België
75.	Vincent	Snoeck	asbl GAMAH	België
76.	Jenny	Stephenson	Tourism for All UK	VK
77.	Elizabeth	Straw	European Commission, DG employment, Social Affairs and equal opportunities	België
78.	Myriam	Tamagni	Tamarico	België
79.	Eva	Troch	Agentschap voor Natuur en Bos	België
80.	Ioanna	Tselika	Ministry of Tourism	Griekenland
81.	Bernard	Tuytens	BTO	België
82.	Gerda	Van 't Land	Landstede Buitengewoon Reizen	Nederland
83.	Kathleen	Van Brempt	Flemish Ministry of Equal Opportunities, Mobility and Social Economy	België
84.	Dirk	Van Gool	Ter Duinen vzw KMI	België
85.	Lucia	van Kruijl	OKé Reizen	Nederland
86.	George	van Lieshout	iRv	Nederland

87. Petra	Van Poucke	Provinciebestuur Oos- Vlaanderen	België
88. Walter	Van Soest	UNIGLOBELTRAVEL	België
89. Isabelle	vandenbosch	SEL Bleu, asbl	België
90. Greet	Vandenrijt	Tourism Flanders	België
91. Heidi	Vander Poorten	Ministry of Flanders	België
92. Chris	Veitch	VisitBritain	VK
93. Filip	Verstraete	Fevlado - Federation of Flemish Deaf Organisations	België
94. Carolina	Vicens	Neumann Consultant	Duitsland
95. Steven	Vos	vzw Toegankelijkheidsbureau	België
96. Caroline	Walsh	AMCAI / Univ. of Hertfordshire	VK
97. Alexandra	Weich	Fremdenverkehrsverband Münsterland Touristik Grünes Band	Duitsland
98. Peter	White	BBC	VK
99. Richard	Wynne	Work Research Centre	Ierland
100. Gracia	Santiago	Fundación ONCE	Spanje



www.accessibletourism.org