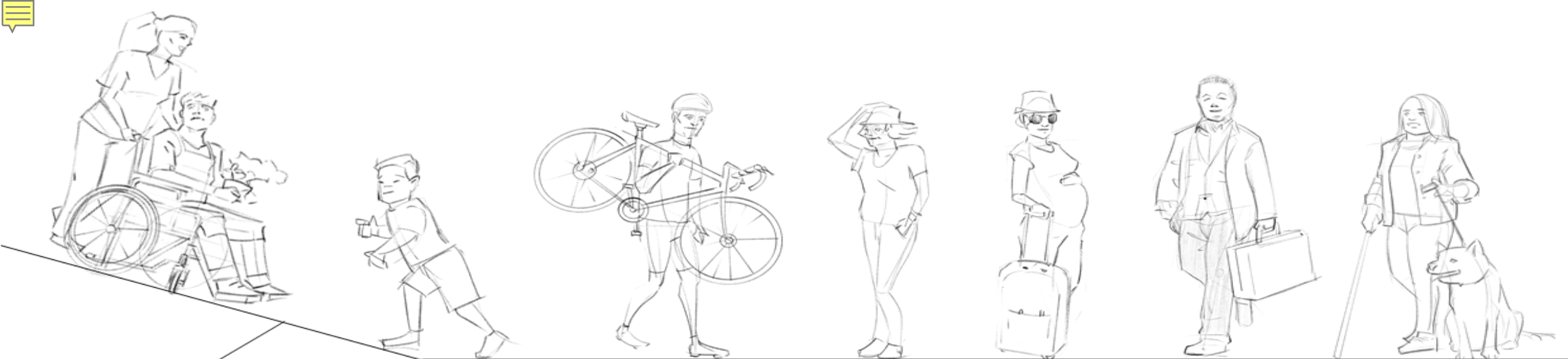




Inclusief toerisme als businesstransformator
voor kleinschalige logies en toeleveringsbedrijven

Slotsymposium

7 September 2021



Welkom

Inclusief toerisme als businesstransformator voor kleinschalige logies en toeleveringsbedrijven



Evi Knuts



Onderzoekshoofd

PXL Expertisecentrum
Innovatief ondernemen

Nele Bylois



Onderzoeker

PXL Expertisecentrum
Innovatief ondernemen

Ryanne Lemmens



Dr. Onderzoeker

PXL Expertisecentrum
Zorginnovatie

Elke Ielegems



Dr. Architect onderzoeker

UHasselt Faculteit
Architectuur en Kunst

Jan Vanrie



Prof. dr. Onderzoekshoofd

UHasselt Faculteit
Architectuur en Kunst



Agenda slotsymposium

- 09u30 Verwelkoming door minister **Zuhal Demir** en minister **Wouter Beke**
- 09u45 Onderzoekstraject: Doelstellingen, proces en aanpak
- Resultaten van het project
- Voorstelling roadmap
- 11u00 Afsluitende receptie



Minister Zuhal Demir

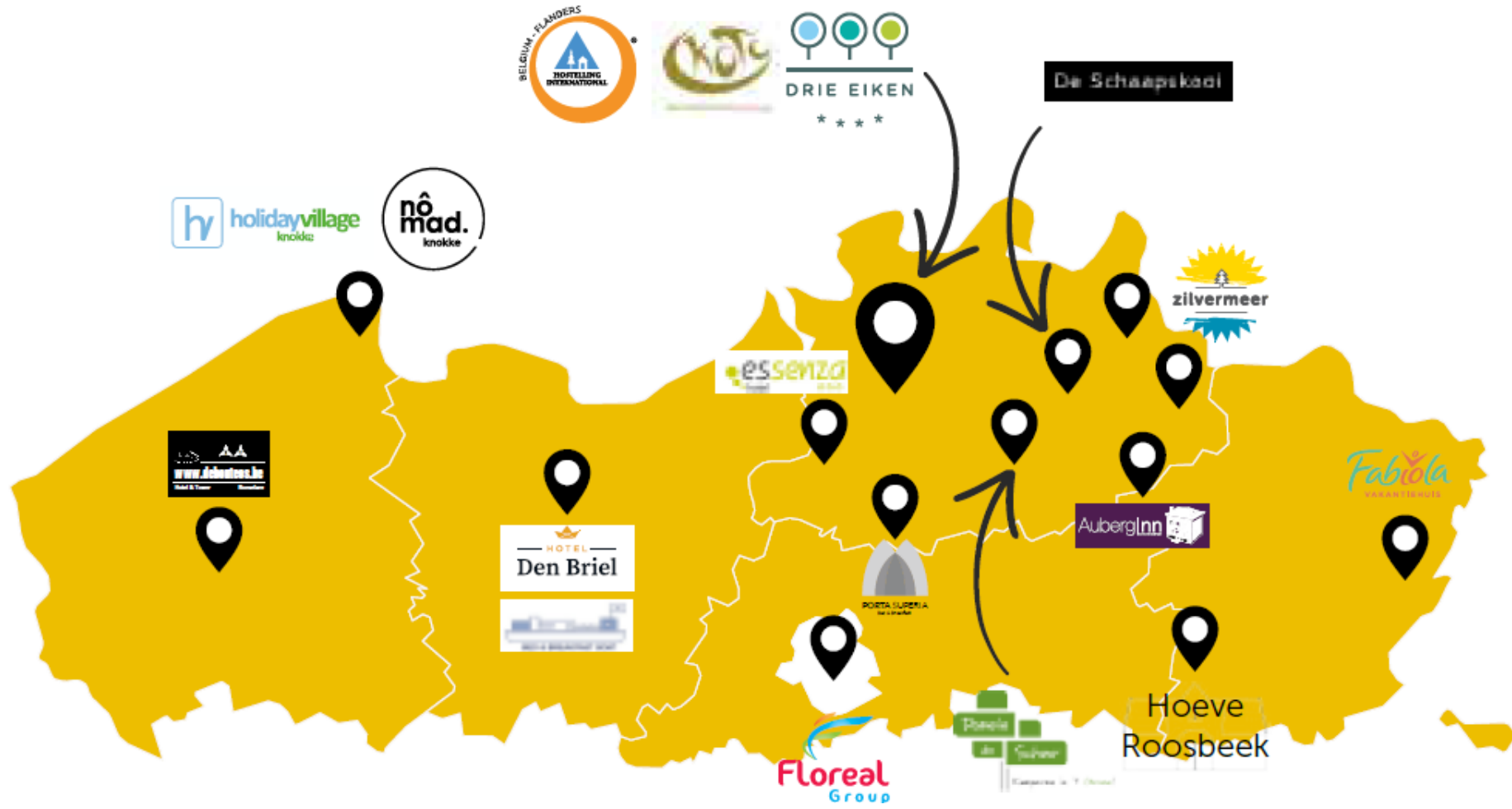
Vlaams minister van Justitie en Handhaving, Omgeving, Energie en Toerisme



Minister Wouter Beke

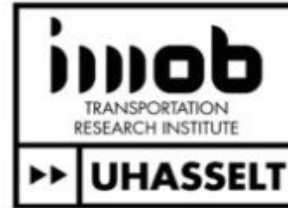
Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding

Deelnemers





Waarnemende leden



Hubert
Froyen





Onderzoekstraject: Doelstellingen, proces en aanpak



Doelstellingen onderzoek

Beschikbare kennis over Universal Design in de praktijk brengen in de vorm van een businesstransformatie

Concrete doelstellingen:

- Begeleiding en implementatie van de UD businesstransformatie
- Ontwikkeling van een UD-scan voor logiesverstrekkers en toeleveranciers
- Creëren van dialoog, interactie en samenwerking tussen de actoren
- Validatie: Roadmap en website



Inclusief Toerisme

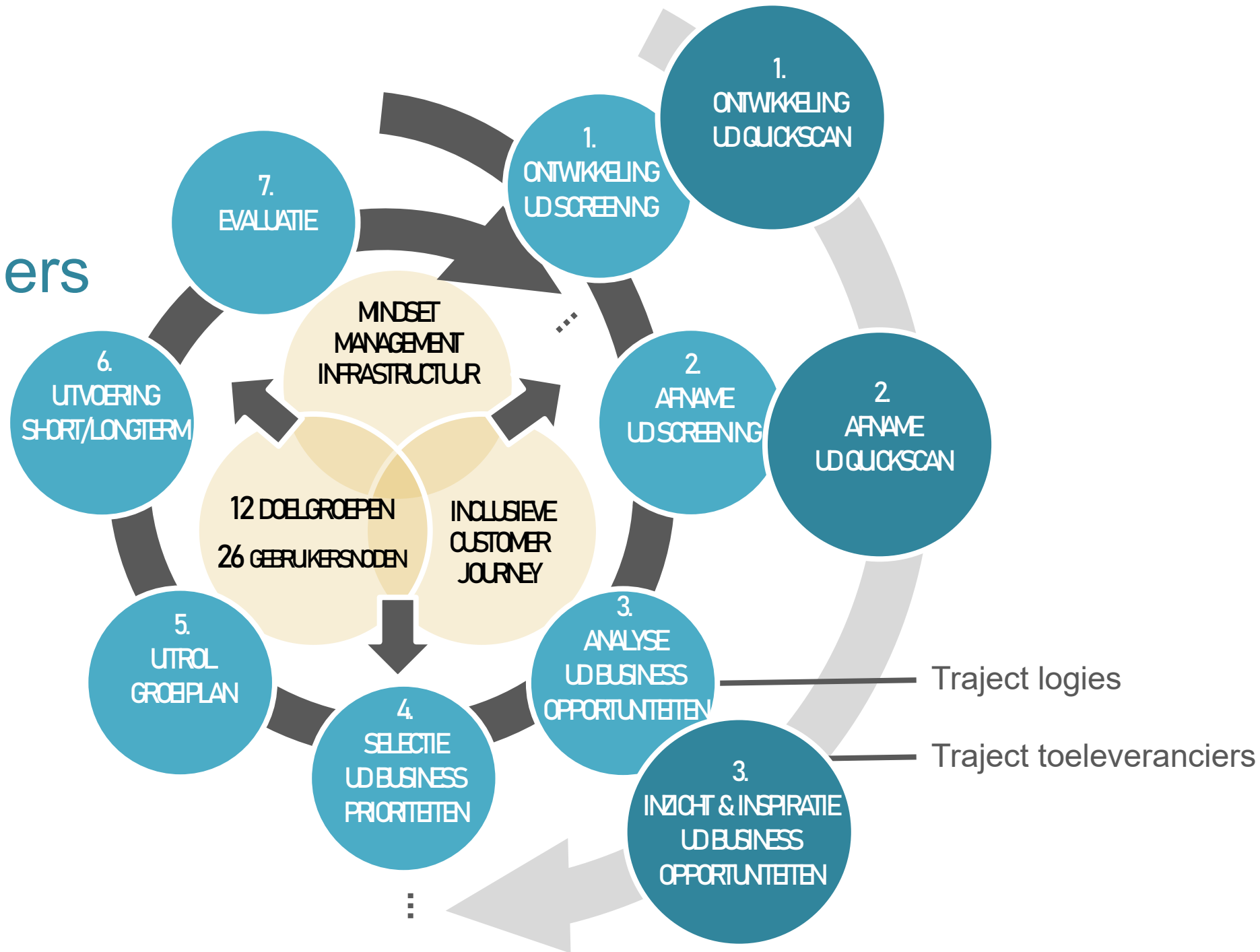
Onder inclusief toerisme verstaan we het streven naar een **bruikbaar en begrijpbaar** toeristisch aanbod (producten, diensten, omgevingen...) voor alle gasten, met of zonder extra noden. Zo kan **iedereen** het volledige reistraject op dezelfde **gelijkwaardige wijze** ervaren, zonder nood aan extra ondersteuning of aanpassing en dit op een **positieve, elegante en comfortabele manier**.





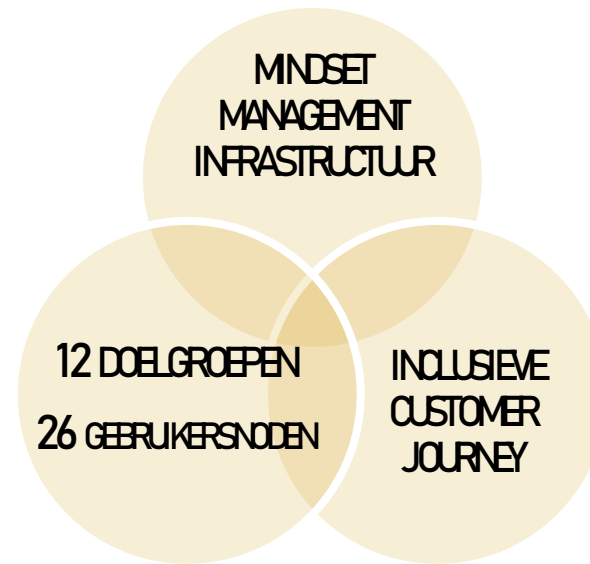
Proces & Aanpak

Toeleveranciers & Logies

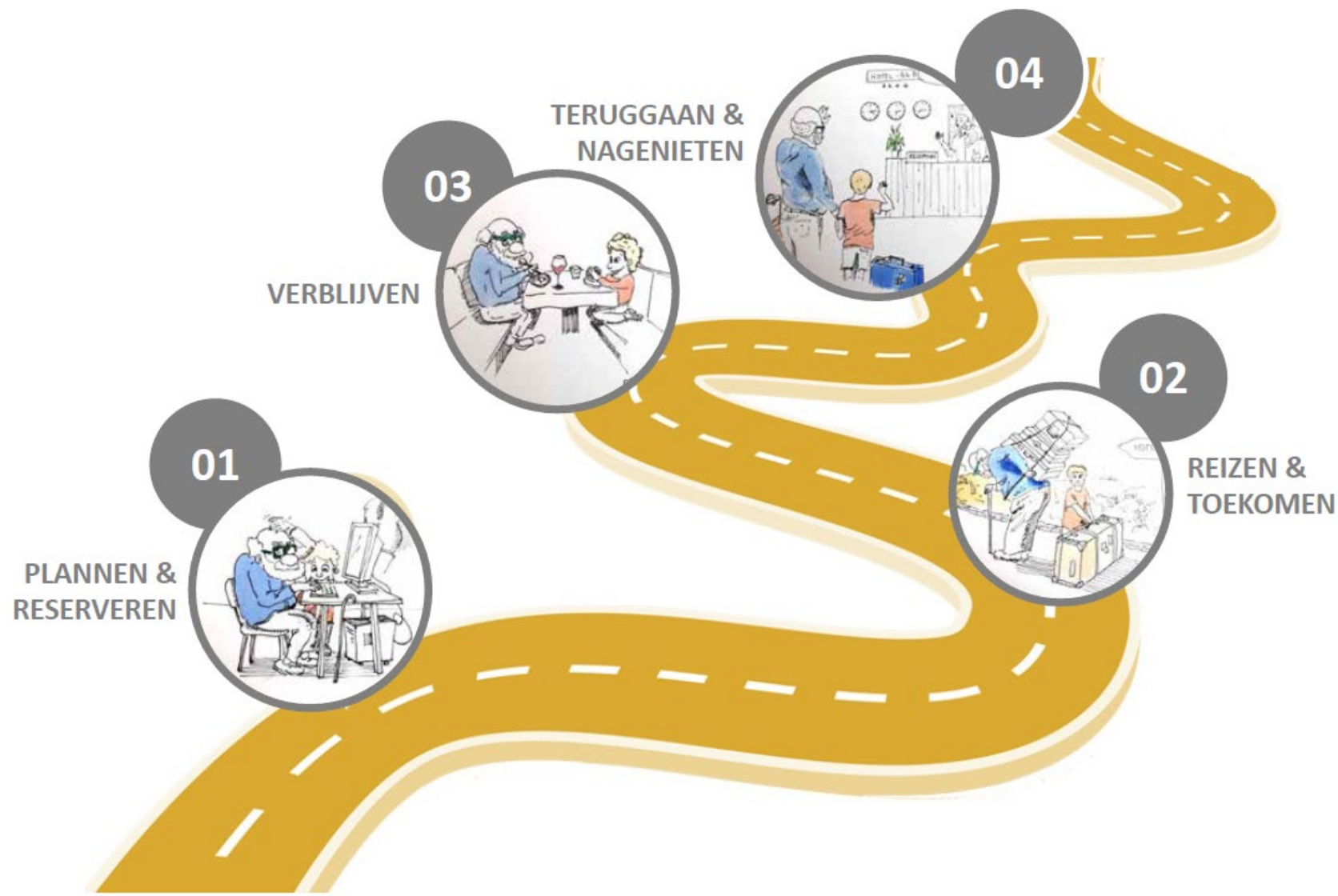


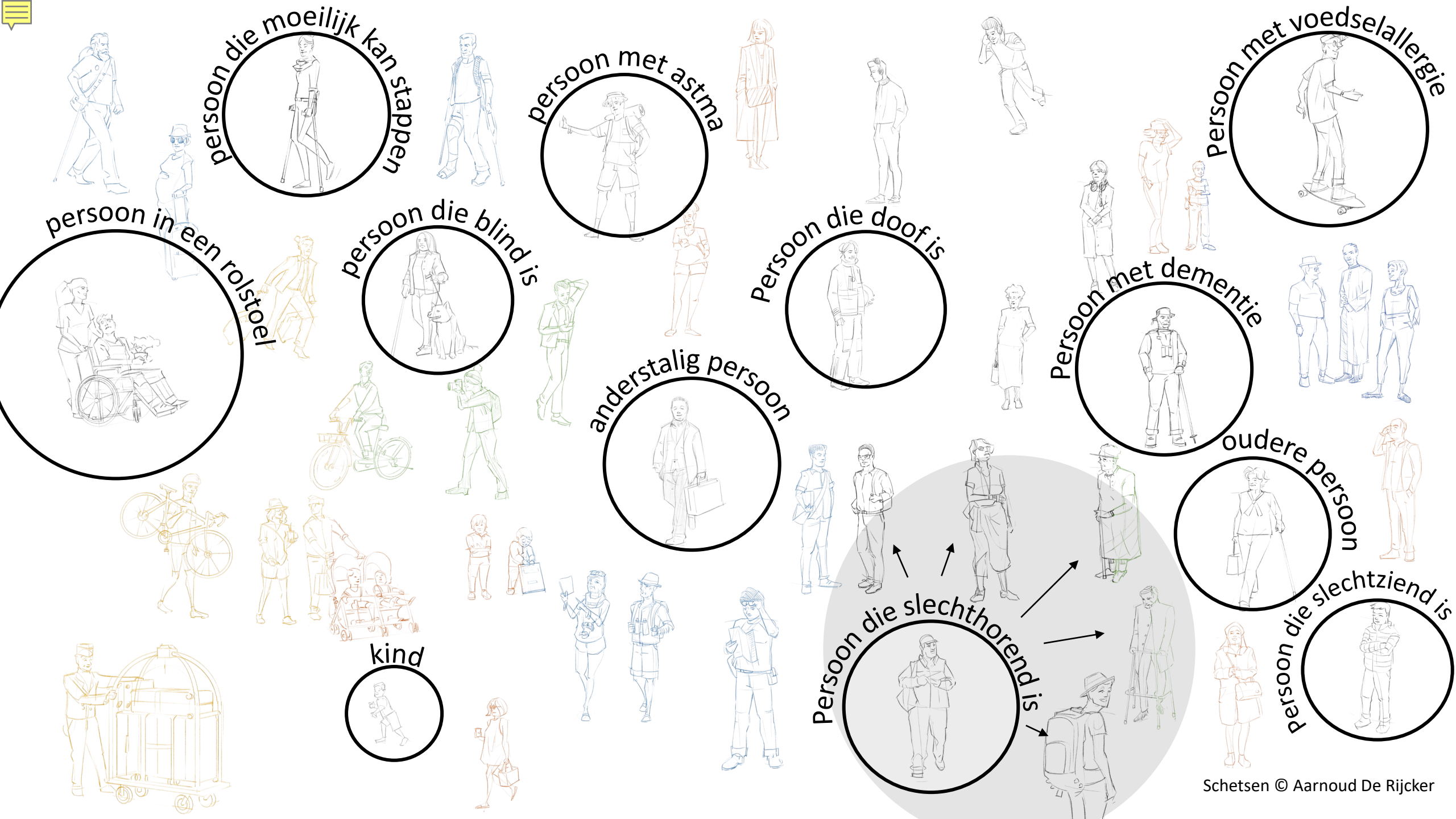


Drie centrale bouwstenen in het onderzoeksproject



Customer journey van een reiziger

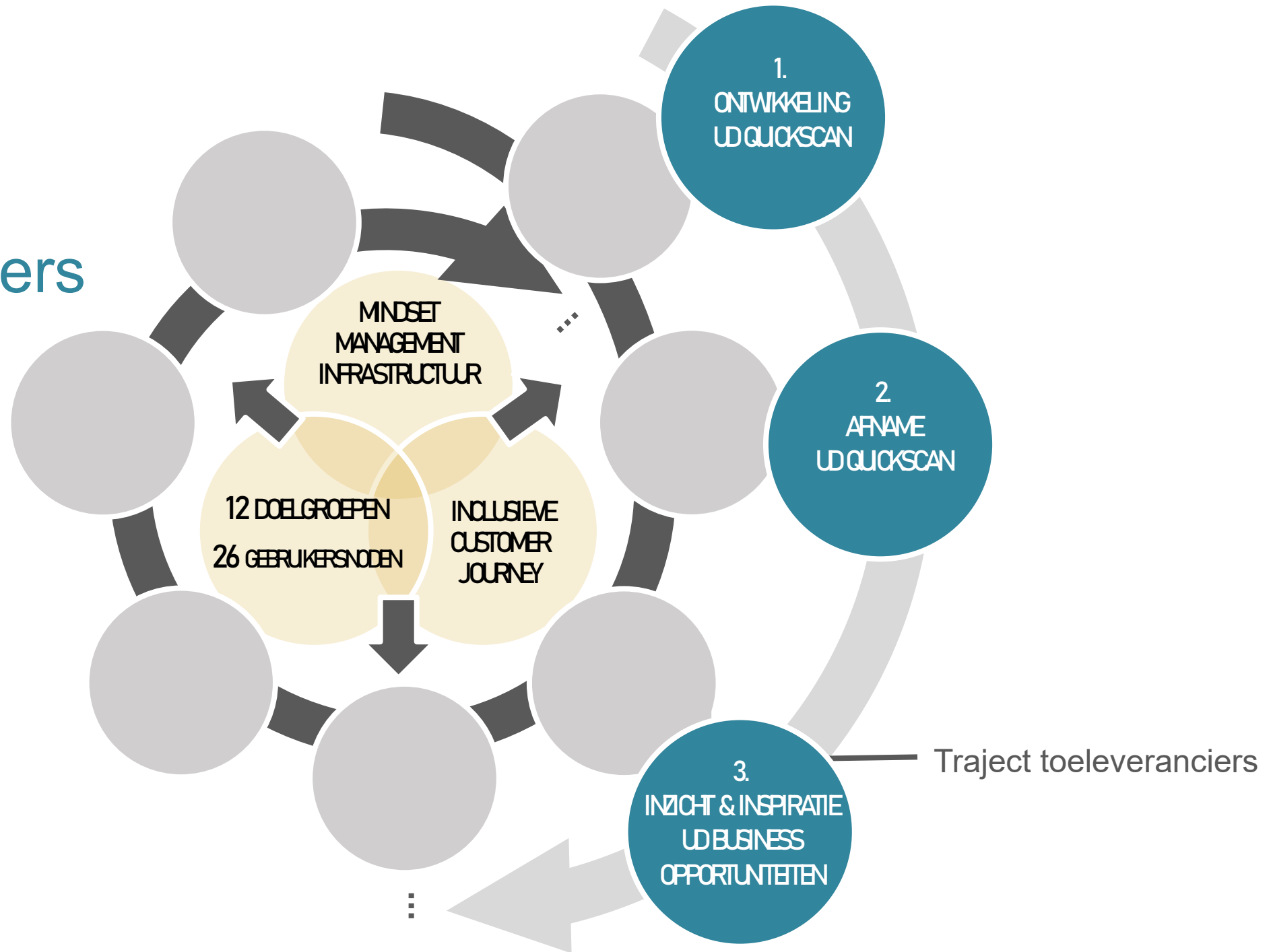




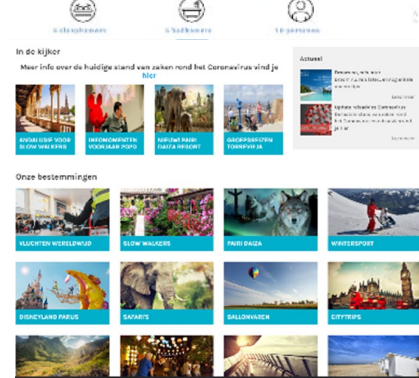
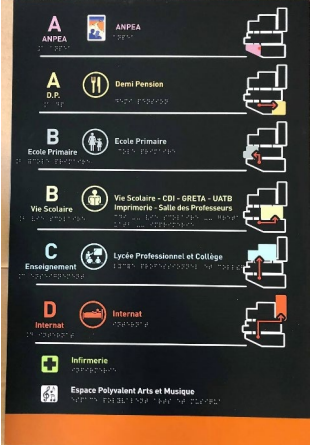
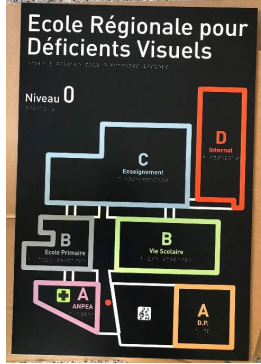
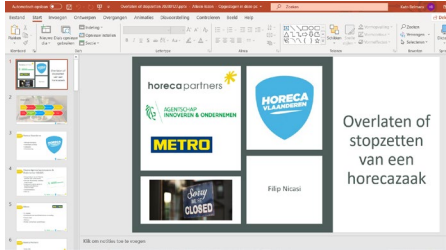
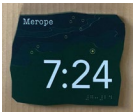
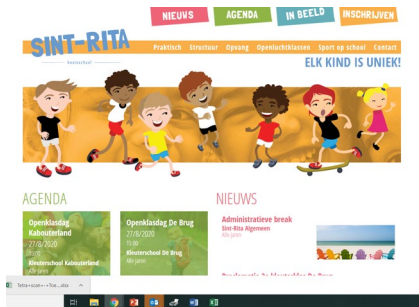


Proces & Aanpak

Toeleveranciers



UD Quickscan voor toeleveranciers





UD Quickscan voor toeleveranciers

Scan beschikbaar voor iedereen:

<http://www.inclusieftoerisme.be/>

Deel 1: Hoe inclusief is het ontwikkelingsproces van uw product?

Deel 2: Hoe inclusief is uw product?



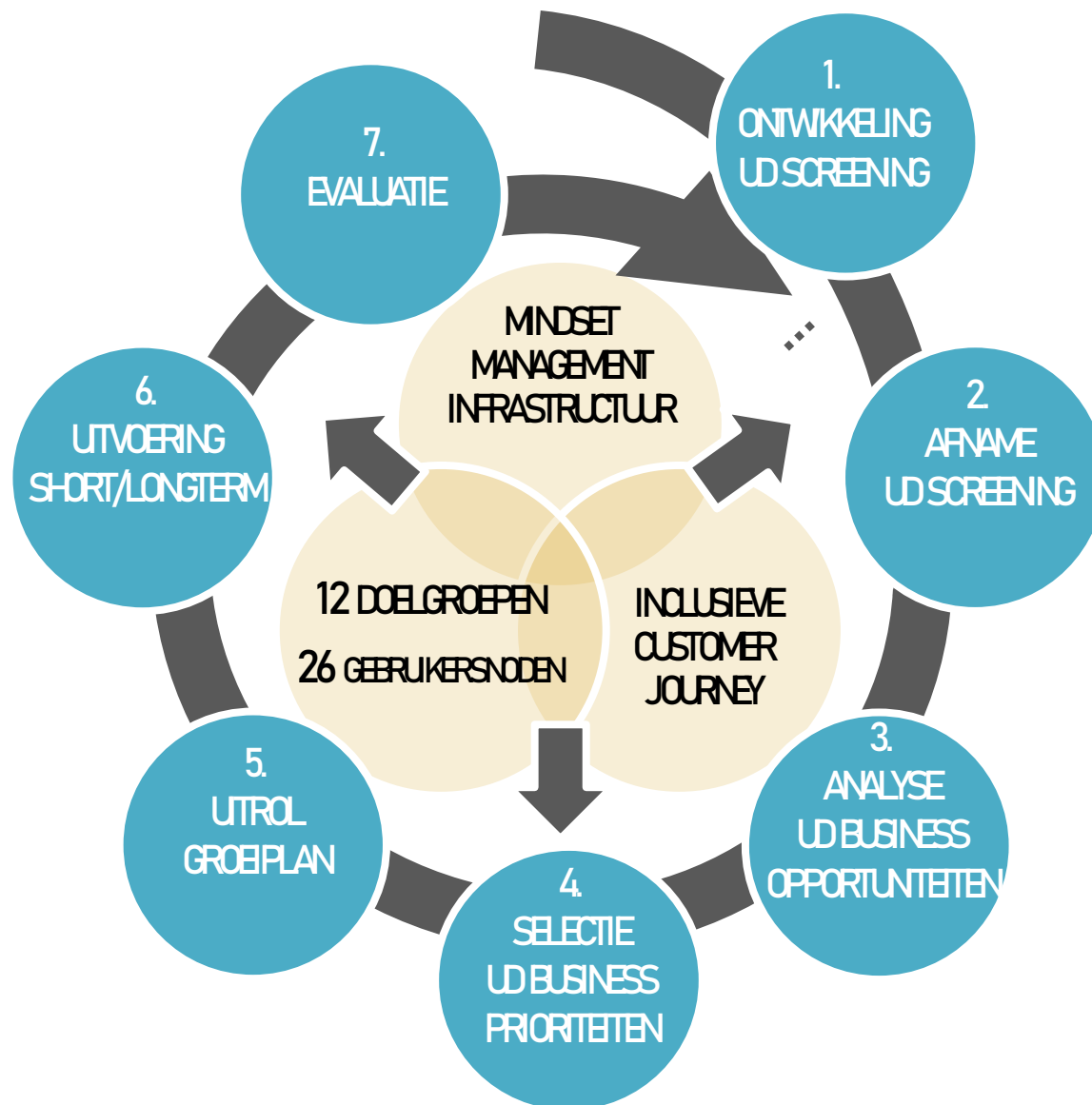


UD principe 5: Marge voor vergissingen

- Uitleg UD principe
- Voorbeeld gelinkt aan Inclusief Toerisme
- Hoe scoort uw product op dit principe?
 - Algemeen
 - Focus op 3 doelgroepen



Proces & Aanpak Logies





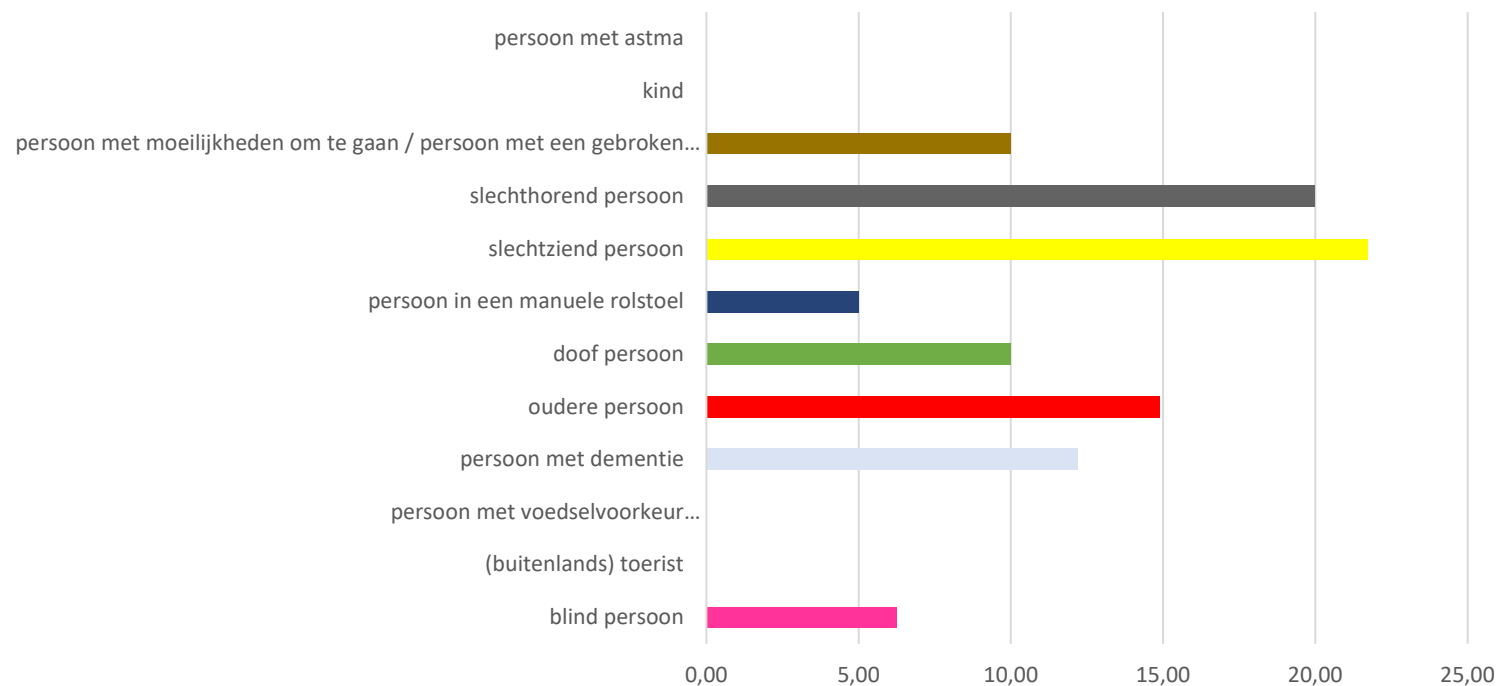
Stap 3: analyse UD business opportuniteiten

Score touchpoint > algemeen



Score touchpoint → 12 doelgroepen

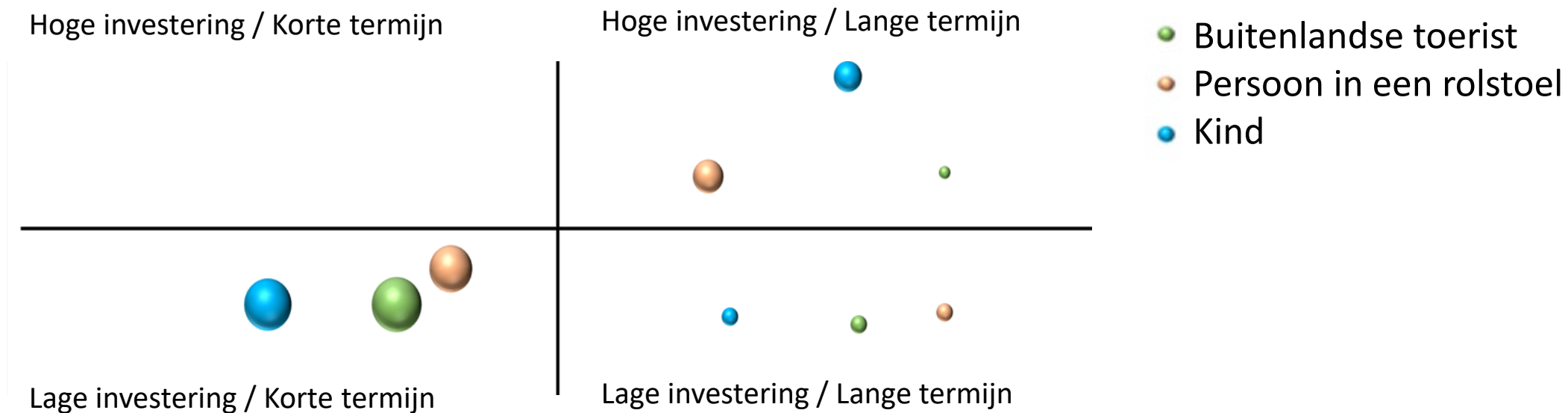
Score touchpoint 1 - > 12 doelgroepen



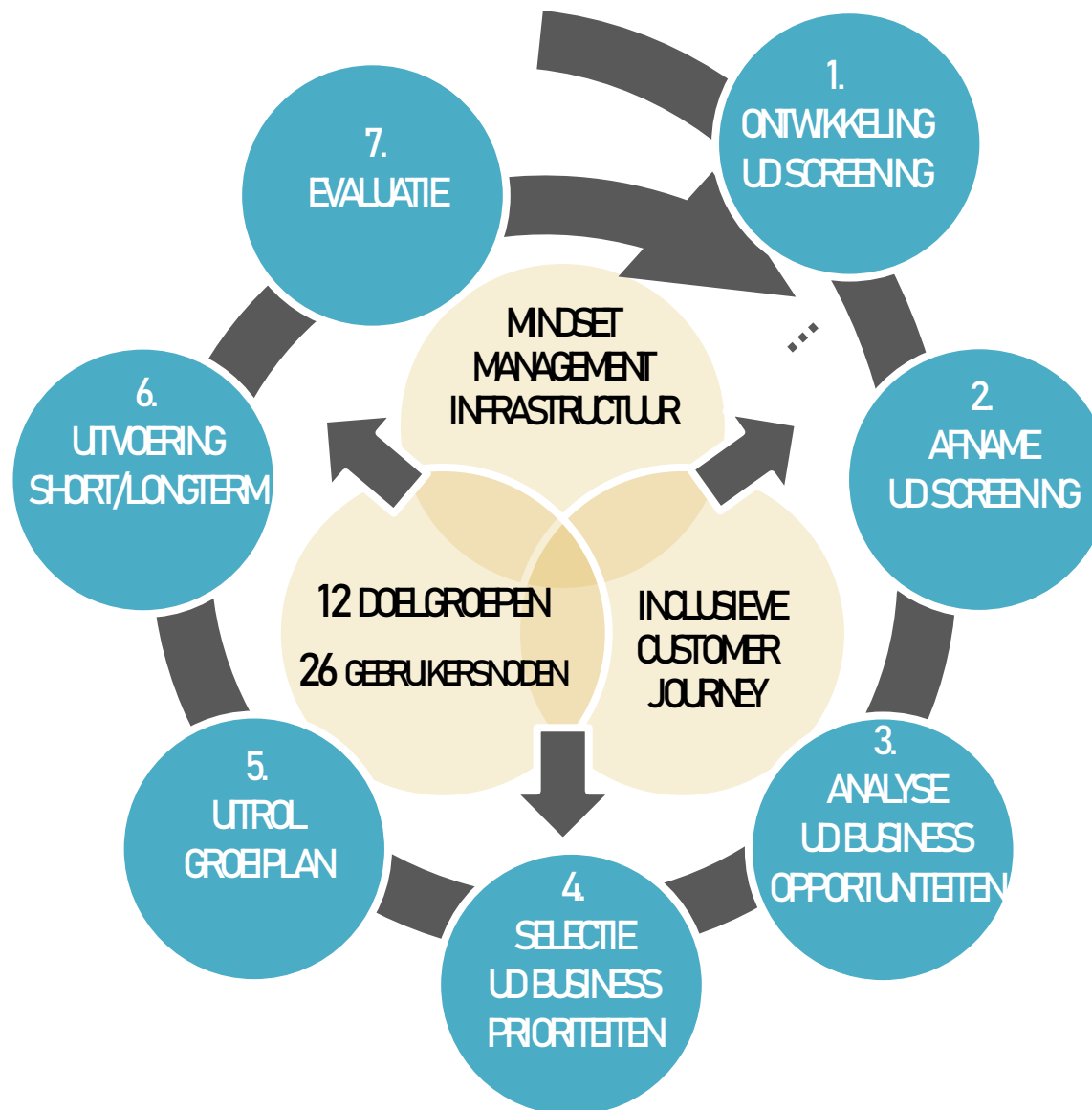


Stap 3: analyse UD business opportuniteiten

Opportunitiesmatrix



Proces & Aanpak Logies





Stap 5: uitrol groeiplan – deel 1

CHECKLIST

Buitenlandse toerist	Essentiële vw?	Slechthorend	Essentiële vw?	doof (100%)	Essentiële vw?	TOUCHPOINT 2- Adviezen	How to	Checkbox
Lage invest// korte termijn		Lage invest// korte termijn		Lage invest// korte termijn		U weet welke instructies te geven voor het bereik van uw logies door personen met specifieke noden. bv. personen die de taal niet spreken, blind zijn.	Reisstress is eens zo groot bij personen met specifieke noden. Door hen instructies op maat te kunnen meedelen, bent u uitermate klantgericht.	Uitvoerder: Uitvoerdatum: Done:
Lage invest// korte termijn		Lage invest// korte termijn		Lage invest// korte termijn		In geval van specifieke vragen door de gast; een duidelijke herhaling van de afspraken.	Van adresgegevens tot een herhaling van specifieke vragen en uw antwoord. Dit zijn elementen die onontbeerlijk zijn in een bevestigingsmail. Zo bezit de gast over alle informatie om comfortabel aan de reis te kunnen beginnen. Check de how to handleiding; touchpoint - stel de gast gerust voor een volledig overzicht.	Uitvoerder: Uitvoerdatum: Done:
Lage invest// korte termijn						Deze parking is aangeduid met het officiële symbool.	Houd het simpel en gebruik het officiële parkingsymbool. Dat is universeel en vlot herkenbaar voor personen die onze taal niet spreken, analfabeet zijn of zich minder goed kunnen concentreren.	Uitvoerder: Uitvoerdatum: Done:

Stap 5: uitrol groeiplan – deel 2

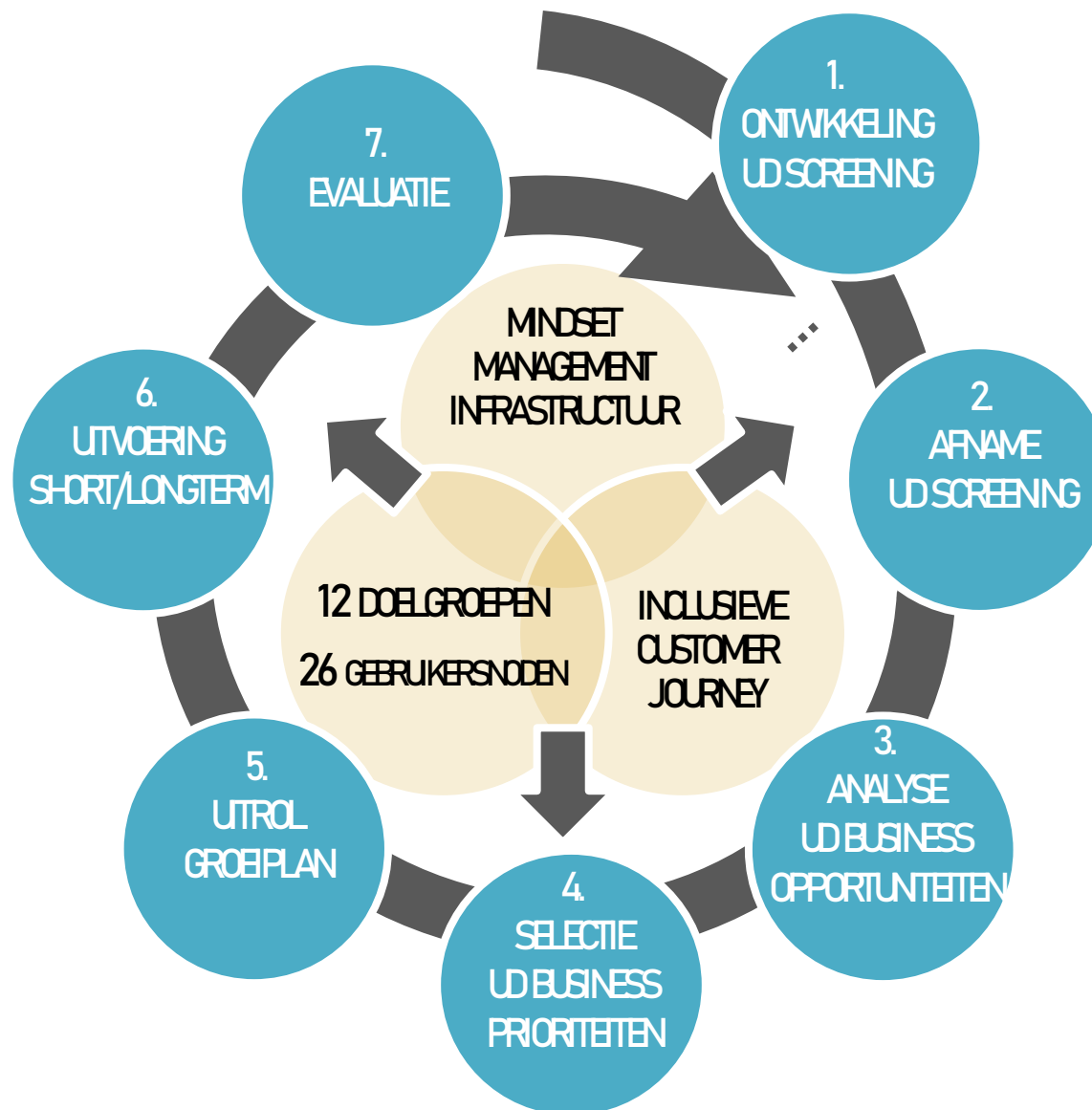
- ♥ Een Sans Serif **lettertype**, zoals Arial, Calibri, Candara, Verdana, Tahoma...zijn groter, rechter en steviger. Dat maakt het eenvoudiger om ze te lezen. Hieronder ziet u het verschil tussen een Serif en een Sans Serif lettertype. Voorbeelden van Serif lettertypen zijn Times New Roman en Garamond.



Figuur 2 - voorbeeld Serif & Sans Serif

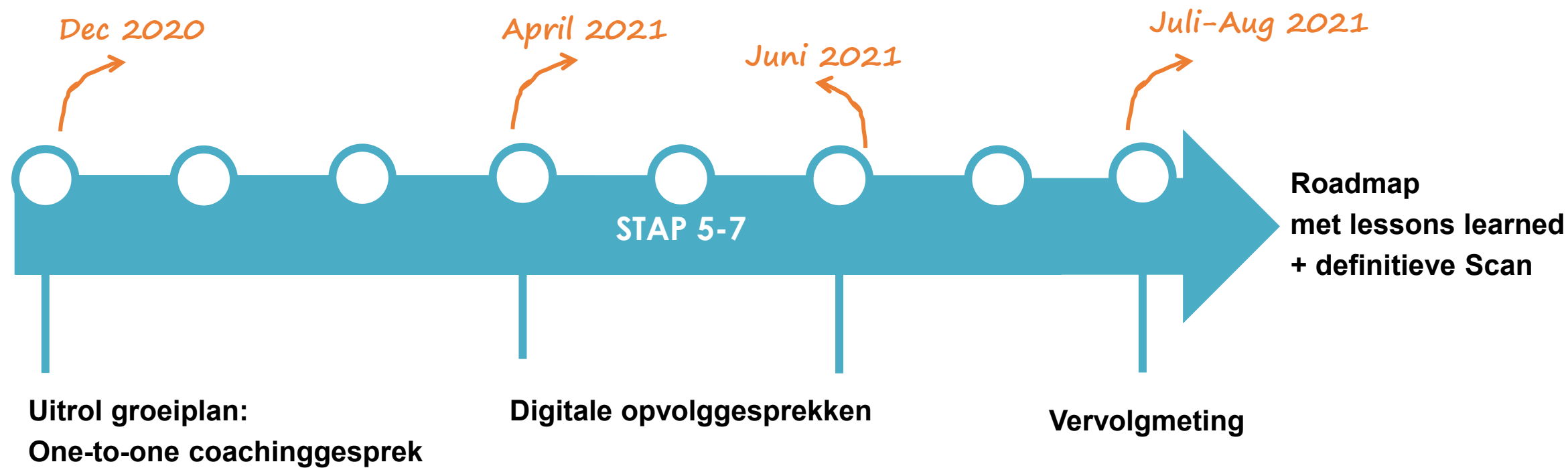
- ♥ Vervang regels in *cursief*, in **bold**, onderlijnd of HOOFDLETTERS door standaard tekst. Dat leest vlotter. Nu en dan een accentwoord in een opvallende kleur of in bold kan uiteraard maar overdrijf niet. Houd het op een woord, geen zin.
- ♥ Duidelijk herkenbare **titels**.
Een andere lettergrootte, lettertype of kleurtje maken het onderscheid duidelijk. Zo zorgt u ervoor dat bezoekers uw website sneller begrijpen. De structuur is immers helder. Dat geldt niet enkel voor personen met een visuele of cognitieve beperking. Door de bulk aan informatie, lezen we

Proces & Aanpak Logies





Stap 6-7: uitvoering groeiplan





Resultaten & impact van het project



Kwantitatief impact onderzoek

- Wat is de impact om maximaal in te zetten op inclusief toerisme?
- Welke UD business prioriteiten werden het meest gekozen binnen het onderzoek?
- Vergelijking van de nulmeting en vervolgmeting voor de deelnemende logies



Wat is de impact om maximaal in te zetten op Inclusief Toerisme? Overzicht touchpoints

Hoge investering / Korte termijn



Hoge investering / Lange termijn



Touchpoint 1: Plannen & reserveren



Touchpoint 2: Reizen & toekomen



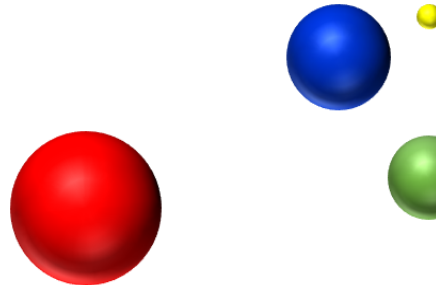
Touchpoint 3: Verblijven



Touchpoint 4: Teruggaan & nagenieten



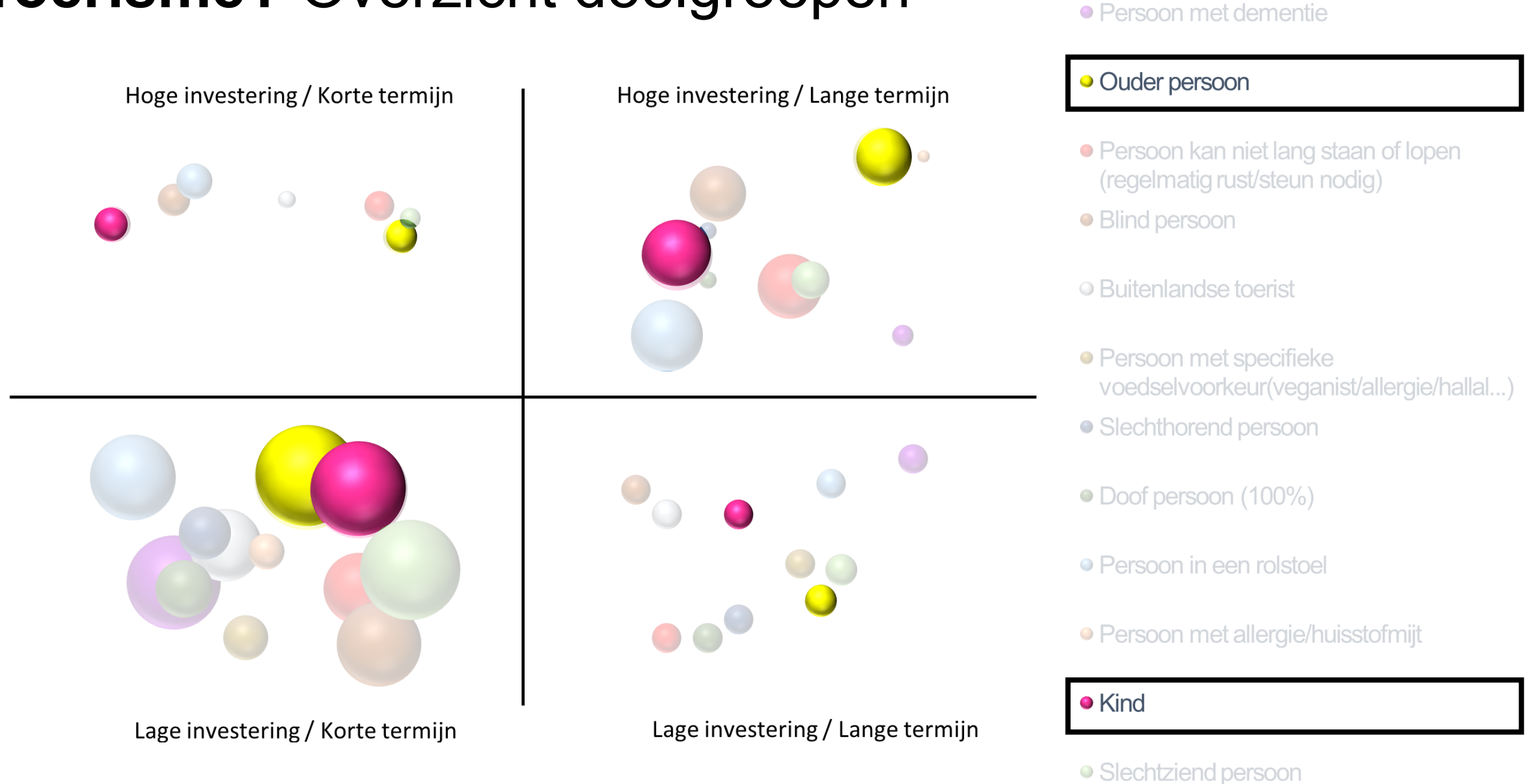
Lage investering / Korte termijn



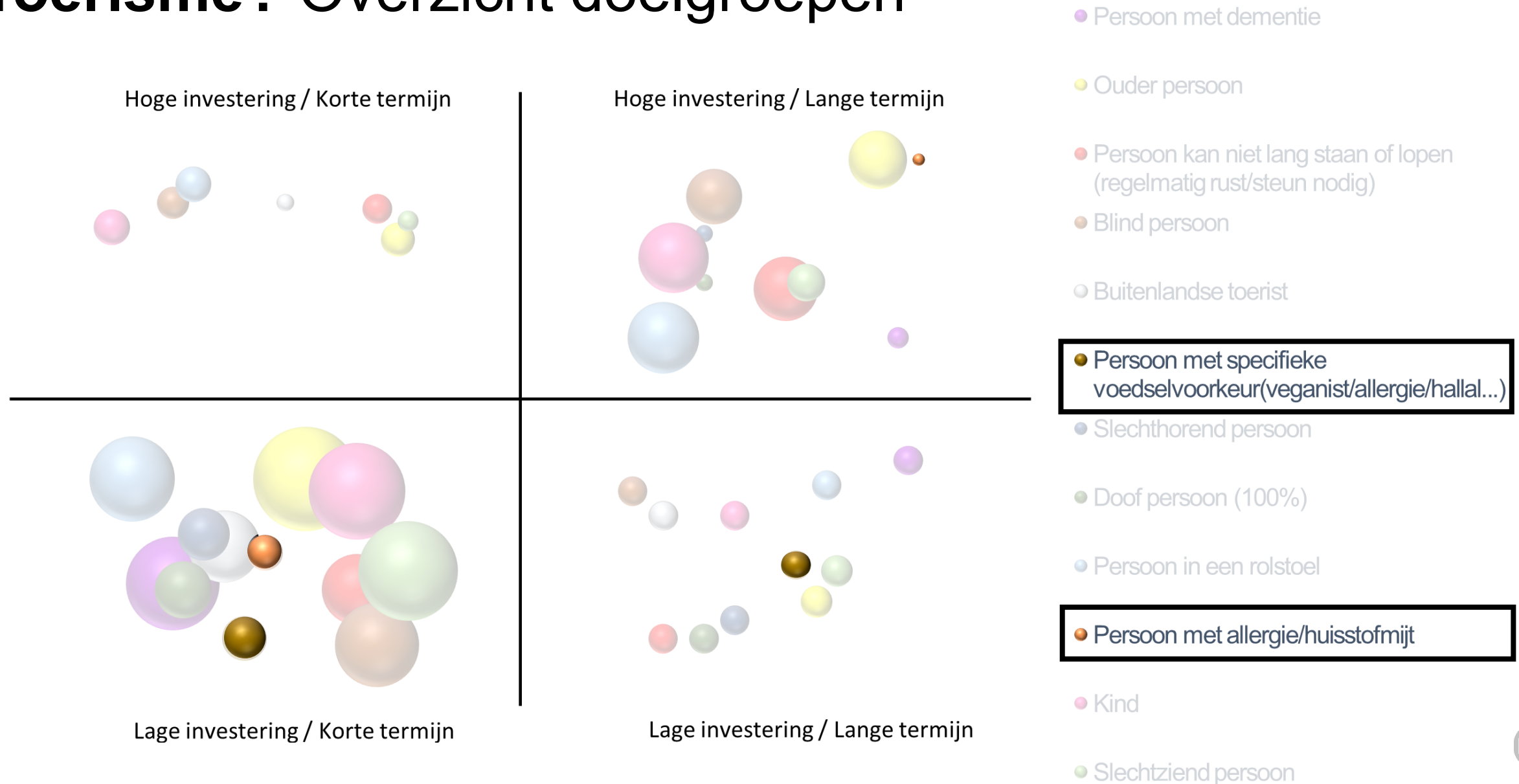
Lage investering / Lange termijn



Wat is de impact om maximaal in te zetten op Inclusief Toerisme? Overzicht doelgroepen



Wat is de impact om maximaal in te zetten op Inclusief Toerisme? Overzicht doelgroepen



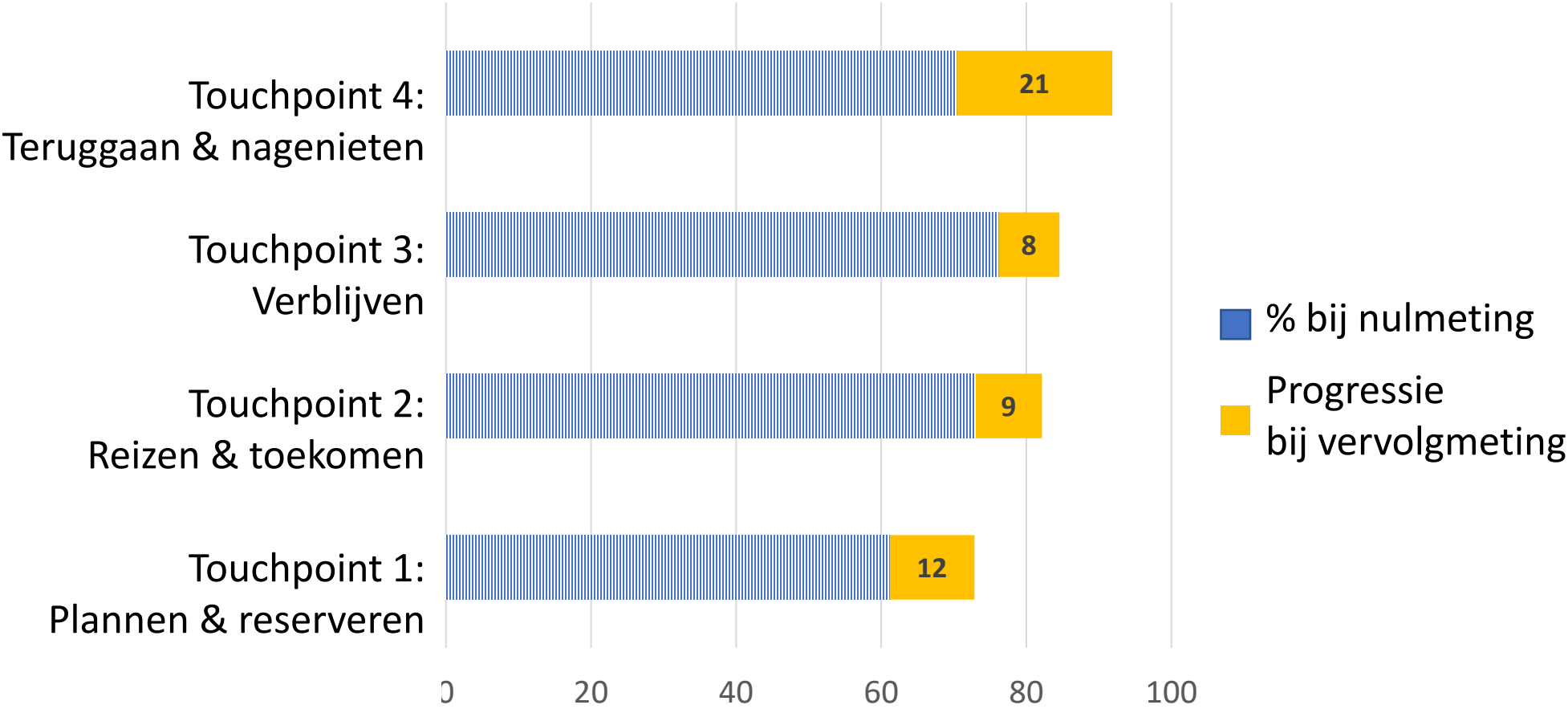


Meest gekozen door de deelnemende logies

1. Touchpoint 1	24%
2. Personen in een rolstoel	12%
3. Oudere personen	10%
4. Anderstalig toerist	7%
5. Personen die moeilijk kunnen stappen	7%
6. Touchpoint 2	5%
7. Personen die slechthorend zijn	5%
8. Personen die doof zijn	5%
9. Kinderen	5%
10. Personen met een voedselvoorkeur	5%

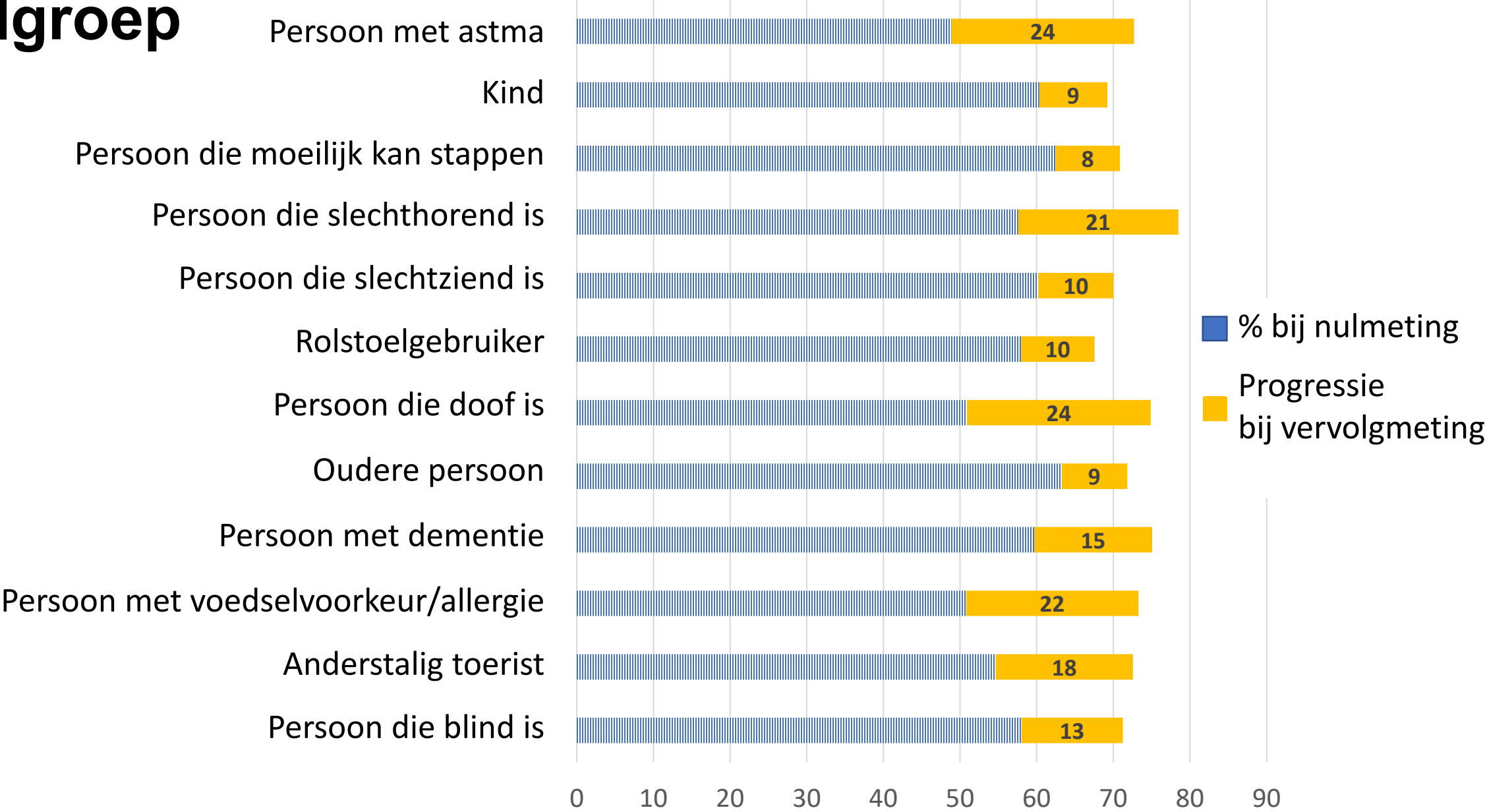


Vergelijking van de nulmeting en vervolgmeting per touchpoint





Vergelijking van de nulmeting en vervolgmeting per doelgroep

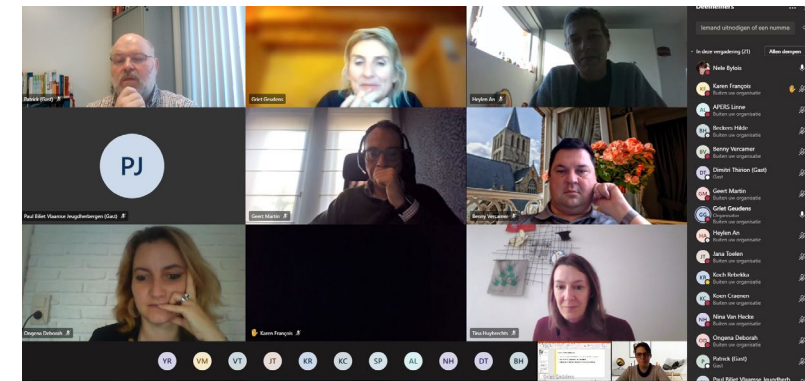




Kwalitatief impact onderzoek

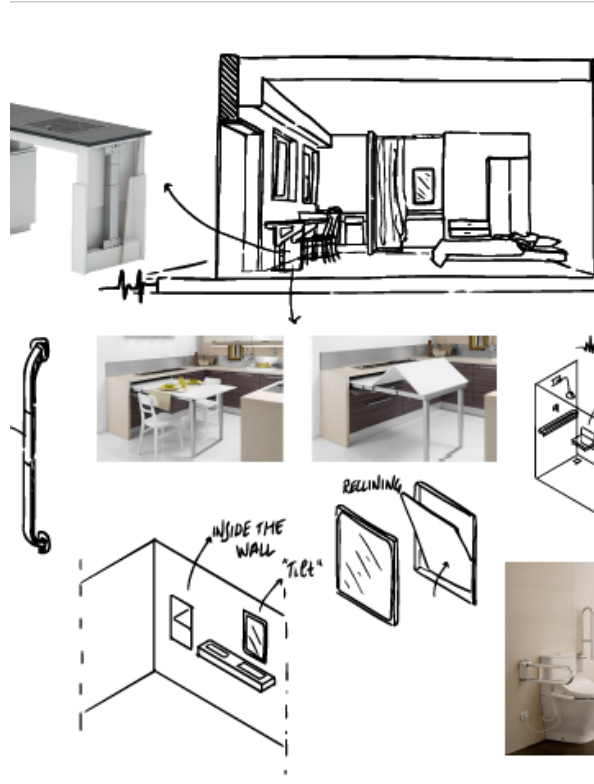
- Creatie van interactie, dialoog en samenwerkingen
- Nieuwe inzichten in de mogelijkheden van Inclusief Toerisme
- Verhoging van awareness

Creatie van interacties, dialoog en samenwerkingen



**TERAPEUTISCHE ADVIESVERLENING I.K.V. EEN IN
TIESTRATEGIE EEN MEERWAARDE VOOR LOGIES
HET OOG OP INCLUSIEF TOERISME IN VLAANDE
r- en praktijkstudie naar opportuniteiten voor ergotherap
dienstverlening(en) in de toeristische sector.**

Creatie van interacties, dialoog en samenwerkingen



	Greenspot Mettekoven (route: visitlimburg)	Fruitvall
	Kerk van Mettekoven, Mettekovenstraat z/n, 3870 Heers	Volmole
	3211313898	
	ja/nee/nvt	extra info
		ja/n
		8,9km
m 0,5km)	neen	
m 0,5 - 1km	neen	
	ja	
3cm breed)	ja	ne
	ja	groene route (1,5km)
	ja	groene route (1,5km)
	nvt	r
	ja	groene route (1,5km)
	nvt	r
	nvt	r
	neen	ne
	neen	ne
	neen	ne
reikbaar	neen	ne
, begrijpba	ja	ne



Nieuwe inzichten



Maarten Laga



“In eerste instantie werd mijn **beeld over inclusief toerisme** in de loop van het project **flink bijgesteld**. Ik heb betere inzichten in de noden en verzuchtingen van mensen binnen de inclusief toerisme doelgroep.

Eén van die inzichten is dat deze groep uiterst divers is, en dat **elke sub-groep** elk zijn **eigen bijzondere aandacht verdient**.

Als kleinere of privé organisatie is het bijna **niet mogelijk een ‘algemeen aanbod’ voor de hele doelgroep** op te zetten, daarvoor zijn de bijzonderheden te divers en de bijhorende aandacht (+ investeringen) te groot

Desalniettemin kan **elke toeristische aanbieder** wel degelijk, **mits een open geest**, wat **bijzondere aandacht en luisterbereidheid, véél meer ‘inclusieve toeristen** ontvangen dan ik voor dit project had gedacht. “



Verhoging van awareness



John Petitjean
Doublegum

“Een eyeopener om meer **bewust inclusief te ontwerpen en te communiceren**. Binnen Doublegum, maar ook daarbuiten moedigen we anderen aan om inclusiviteit meer te omarmen.

Het TETRA-project bracht dit op een **begrijpbare manier in kaart**. En bood dankzij een activerende en creatieve samenwerking, tegelijk ook onmiddellijk inzetbare oplossingen binnen toerisme aan.

Het TETRA-traject leerde me vooral **om attenter te worden en aandacht te hebben** voor de zaken waar inclusiviteit ontbreekt. En dat zijn er helaas nog te veel. Niet alleen bij toerisme.

Inclusief denken is voorlopig nog **een mindset waar je echt voor moet kiezen**. Hopelijk is dit binnen korte periode zo ingebakken, dat het eerder een evidentie is geworden.”



Roadmap

Voorstelling Roadmap

Doelstelling:

Laagdrempelige gids voor iedereen die
Inclusief Toerisme wil toepassen als
businesstransformator





Voorstelling Roadmap: Inhoud

Deel 1: Opzet van het onderzoek

Deel 2: Zelf aan de slag

- Tips, checklists en informatie over hoe je dit kan aanpakken, per touchpoint
- Inspirerende case studies: delen van ervaringen, meer info hoe met dit in de praktijk aanpakt...



Co-creatie opportuniteit

Meer informatie? -> <https://www.udwoonlabo.be/>

Interesse om de UD-scan voor logies samen met een onderzoeker te doorlopen?

Samenwerken met ons onderzoeksteam?

Mail naar -> hello@inclusieftoerisme.be <-



Afsluiting