



Vlaanderen  
is toerisme

# HOE ZET JE JOUW VAKANTIEVERBLIJF IN DE KIJKER ALS EEN VERBLIJF MET ZORGOMKADERING?

Zo pak je het aan







Wil je de toekomst van je logies verzekeren door de juiste gasten aan te trekken? Vandaag, morgen én overmorgen? **Ga dan op zoek naar wat jouw vakantieverblijf uniek maakt, en bouw aan een sterk merk.**



**TIP**

**LEES DE BROCHURE 'HET BELANG VAN EEN GOEDE PROFILERING' OP**  
<http://kwaliteit.toerismevlaanderen.be/het-belang-van-goede-profilering/kamerlogies>

Bied jij vakanties met zorg aan en is je verblijf daaraan aangepast?

**Pak dan uit met die zorgomkadering!**



# Iederéén zorgeloos op vakantie

We hebben allemaal af en toe nood aan enkele dagen ontspanning. Dat geldt nog meer voor **zorgvragers en hun entourage**. Maar net voor hen vormt een vakantie vaak een extra uitdaging. Want ze moeten vooraf stilstaan bij heel wat vragen: is de locatie vlot toegankelijk? Zijn er ter plaatse verzorgers aanwezig? Kunnen we gebruikmaken van hulpmiddelen zoals een tillift?

Die groep is trouwens best **groot en gevarieerd**. Jong en oud, met een tijdelijke of een permanente zorgvraag, ontdekt graag nieuwe plekjes in Vlaanderen. Hoe gemakkelijker jij het hen maakt, hoe meer zij genieten van hun vakantie.



# Hoe ziet de toerist met zorgnoden eruit?

Toeristen met zorgnoden zijn **net zo divers als andere toeristen**:

- **REISTYPE:** de één zoekt sport en avontuur op, terwijl een ander verlangt naar cultuur en ontspanning.
- **ACCOMMODATIE:** sommigen hebben zin in de luxe van een hotel, anderen verkiezen bijvoorbeeld de intimiteit van een gastenkamer.
- **REISGEZELSCHAP:** mensen reizen alleen, met hun partner, met vrienden of met familie. Soms vergezelt een assistent hen, soms is een familielid mantelzorger.

Ook de zorgnood neemt allerlei vormen aan. Kinderen met een gebroken been, volwassenen met een meervoudige handicap en senioren die kampen met dementie vragen telkens om een andere aanpak. Net als chronisch zieken en diabetici.

Toch zijn er ook heel wat **gemeenschappelijke delers**.

Toeristen met zorgnoden:

- reizen meestal in eigen land
- gaan korter, maar vaker op vakantie
- boeken dikwijls last-minute  
(omdat hun gezondheid onvoorspelbaar is)
- keren sneller terug naar dezelfde plek  
(omdat een vertrouwde omgeving handig is)

# Waarnaar is een toerist met zorgnoden op zoek?

Vraag jij je af of je wel over het juiste **type logies** beschikt om gasten met zorgnoden te verwelkomen? Hoeft niet, want dat lukt overal. In vakantiewoningen en B&B's én in hotels en jeugdverblijven. Dat is voor mensen met zorgnoden een goede zaak, want zij hebben ook graag zo veel mogelijk keuzevrijheid.

De topper blijft een **groepsvakantie in een groepsverblijf**. Maar let op: daarmee bedoelen we geen gespecialiseerd zorgverblijf. Meer en meer jonge én oude mensen kijken uit naar een 'gewoon' vakantieadresje. Ver weg van ziekenhuisachtige omgevingen, middenin de toeristische gezelligheid.

Het is dus voldoende om **één tot enkele aangepaste kamers** te voorzien. Zo genieten gemengde groepen bij jou van elkaars aanwezigheid en van een echt vakantiegevoel.



# 1. Toegankelijke infrastructuur

Besteed niet alleen aandacht aan toegankelijke kamers, maar bekijk het totaalplaatje. Is je hele verblijf toegankelijk, van de inkomhal tot de ontbijtruimte? En van de parking tot de tuin? We belonen zulke vakantieverblijven met een toegankelijkheidslabel. Meer informatie daarover vind je op [www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidslabel](http://www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidslabel).

# 2. Persoonlijke zorgverlening

Zorgverlening gaat van assistentie bij het wassen tot specifieke medische begeleiding. Natuurlijk kun je niet voor elk zorgnood extra mankracht of expertise in huis halen. Daarom richt je je beter op **enkele doelgroepen die je zo goed mogelijk helpt**.

Daaruit volgt de invulling van je zorgverlening. Vraag je aan gasten om altijd een assistent mee te nemen? **Steek je zelf de handen uit de mouwen?** Of schakel je vrijwilligers uit de buurt in? Alles kan, zolang je daarover maar helder communiceert.





Voor sommige gasten is de klok rond assistentie een must. Dat lukt met **eigen verzorgend personeel** of met externe zorgaanbieders. Spreek bijvoorbeeld huisartsen, kinesisten en thuisverplegers aan. En werk samen met de rust- en ziekenhuizen uit de streek.

### 3. Kwaliteitsvolle hulpmiddelen

Heel wat verblijven met zorgomkadering investeren zelf in een aantal **basishulpmiddelen**, zoals rolstoelen, hoog-laagbedden en tilliften. Op [www.vlibank.be](http://www.vlibank.be) vind je een uitgebreide databank van hulpmiddelen en verkopers.

Daarnaast kun je heel wat materiaal **lenen en huren** bij onder andere de ziekenfondsen en het Rode Kruis.



#### voordelen van een vakantieverblijf met zorgomkadering

1. Meer en meer reizigers zijn op zoek naar zorgomkadering. Want door de vergrijzing krijg je een **groeïende groep van ouderen** die het gewoon zijn om te reizen en dat ook willen blijven doen, ook als er wat zorg bij komt kijken. Bovendien stijgt de aandacht voor zorg en welzijn in onze maatschappij. Daardoor





- durven meer mensen met een zorgvraag opnieuw uitstapjes en vakanties te plannen.
2. Klantvriendelijkheid komt altijd neer op maatwerk. En dat is precies wat je aanbiedt met zorgomkadering. Daarbovenop maak je naam als **maatschappelijk verantwoorde ondernemer**.
  3. Je **klantenbestand en netwerk groeit** met een mix van vakantiegangers: mensen met een zorgvraag, hun familieleden en vrienden, en zorgverleners. Zij leren je verblijf kennen, keren er terug en/of vertellen erover in hun kennissenkring.
  4. Gasten die op zoek gaan naar zorgomkadering **boeken vaak rechtstreeks en keren sneller terug**.
  5. Je bezettingsgraad wordt stabiel doorheen het jaar, want gasten met zorgnoden boeken **geregeld in het laagseizoen**.



Iedere uitbater van een vakantieverblijf vult 'zorgomkadering' anders in. En dat is perfect.

# Handige checklist om je zorgomkadering doordacht en duurzaam aan te pakken

De checklist hieronder geeft je vrijblijvend advies en inspiratie om die omkadering uit te bouwen. Alleen jij beslist wat je doet en in welk tempo je dat doet.

## 1 DIENSTVERLENING

- Het onthaal blijft cruciaal in vakantiebeleving. Overweeg een **opleiding** over het klantvriendelijke onthaal van mensen met een beperking. Je vindt meer info op [toerismevlaanderen.be/opleidingen-toegankelijkheid](http://toerismevlaanderen.be/opleidingen-toegankelijkheid).
- Stel je gasten gerust door je **medewerkers** een naam en een gezicht te geven. Het geeft vertrouwen als je vooraf op de website al ziet wie er voor je zal zorgen.
- Vermeld ook je **telefoonnummer** online. Want een stem horen, geeft geregeld het laatste duwtje om te durven boeken.
- Vermijd dat je **verzorgend personeel** een ziekenhuissfeer oproept. Witte kleren of andere opvallende outfits zijn dus niet nodig. Een naamkaartje met een herkenbaar kleurtje of symbool volstaat.
- Wil je gezinnen aantrekken? Denk dan aan iedereen. Ook **broertjes en zusjes** van een kind met een beperking hebben nood aan een kindvriendelijke omgeving om op adem te komen.
- Laat **mantelzorgers** in hun eigen tempo wennen aan de mogelijkheid tot extra ondersteuning. Want het is niet vanzelfsprekend om de zorg plots uit handen te geven.
- Besteed nog meer aandacht aan hygiëne. Onder andere voor **mensen met een allergie** bepaalt dit of ze bij je terugkeren of niet.
- Nemen je gasten een **persoonlijke assistent** mee die hen helpt bij het wassen, aankleden, enzovoort? Dan oogst je veel goodwill met een verminderd tarief voor zulke begeleiders.
- Denk ook aan **assistentiehonden**. In welke kamers zijn zij welkom? Bepaal welke kamers geschikt moeten blijven voor personen met een hondenallergie.
- Bied je aangepaste kamers ook aan **andere gasten** aan. En communiceer hierover helder zodat je discussies of wrovel vermijdt.



## 2 INFRASTRUCTUUR

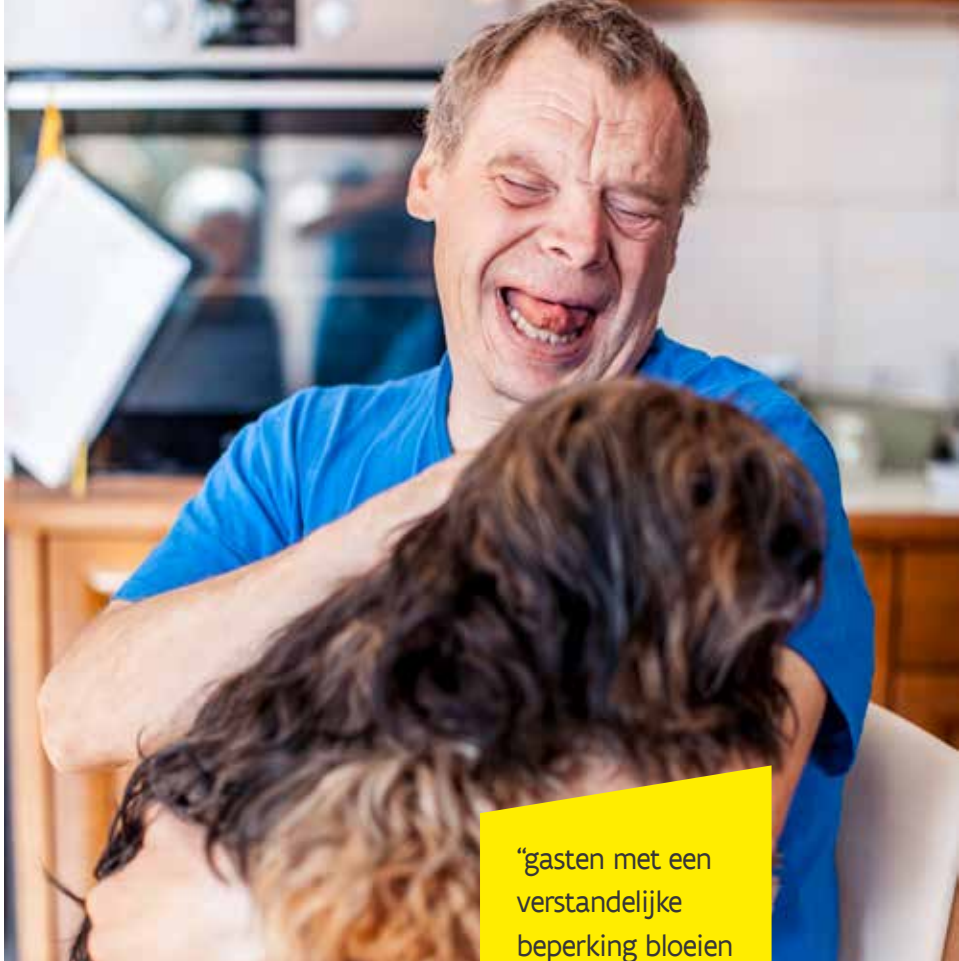
- Streef 'design for all' na. Dat is design dat mooi én functioneel is voor zo veel mogelijk gebruikers. Heel wat aanpassingen kun je discreet uitvoeren, zonder de vakantiesfeer te doorbreken.
- Wees **eerlijk over de toegankelijkheid** van je verblijf en je voorzieningen. Dat waarderen je gasten, want zo kunnen ze zich daarop voorbereiden.
- Ga na welke **handige extra's** je kunt voorzien op de aangepaste kamer(s):
  - automatische deurontgrendeling
  - waterkoker om medisch materiaal te reinigen
  - koelkast om geneesmiddelen te bewaren
  - oplaadpunt voor elektrische rolstoelen
  - extra kussens
  - noodoproepsysteem in de badkamer en bij het bed (zittend én liggend bereikbaar)
  - opbergplaats of nis voor een rolstoel, buggy of tillift (in de kamer of op een veilige plaats vlakbij)
- Bepaal welke **hulmiddelen** je in huis haalt:
  - rolstoel
  - doucheroelstoel of -brancard
  - verzorgings- of hooglaagbedden (beschikbaar in hoteluitvoering)
  - tillift, bedpapegaai en/of alterneringsmatras
  - hotelkit met trilkussens en mobiele ringleiding voor doven en slechthorenden
- Richt één kamer in met **antiallergeen materiaal**. Denk aan de vloer-, wand- en plafondbekleding, de gordijnen, de matras, lakens, kussens en dekens.
- Wil je vakantiegangers met een ernstige verstandelijke beperking ontvangen? Overweeg dan een **centraal veiligheidssysteem**. Daarmee kun je onder andere de water- en gastoevoer afsluiten met één druk op een knop. Daarnaast kun je de noodoproepknoppen vervangen door polsbandjes of hangers. Zo kunnen je gasten in elke ruimte hulp inroepen.



## 3 ETEN EN DRINKEN



- Spring flexibel om met je **ontbijttijden**. Je gasten hebben 's ochtends vroeg misschien al enkele uren therapie achter de rug of nog voor de boeg.
- Maak het gasten die niet of slecht te been zijn gemakkelijk met **bediening aan tafel**.
- Bied je 's avonds een heerlijk **buffet** aan? Maak dat dan ook toegankelijk zodat rolstoelers zelf kunnen kiezen uit je aanbod.
- Vraag vooraf na met welke **dieetwensen** je het best rekening houdt.
- Denk aan de 'onderrijdbaarheid' van je **eettafels**. Een centrale poot verhindert vaak dat een rolstoeler vlot kan aanschuiven.
- Deel grote **gemeenschappelijke eetruimtes** op in compartimenten. Zo kunnen je gasten toch genieten van een intiem etentje.



“gasten met een verstandelijke beperking bloeien vaak helemaal open dankzij contact met dieren.”

#### 4 AANBOD IN DE BUURT

- Prijs **toegankelijke eet- en drinkadressen** in de buurt aan, zowel ter plaatse als op je website.
- Vertel op je website of je logies vlot bereikbaar is met het **openbaar vervoer**. En voeg eraan toe welke activiteiten en uitstappen op die manier haalbaar zijn.
- **Dieren** zijn een troef voor je verblijf. Gasten met een verstandelijke beperking bloeien vaak helemaal open dankzij contact met dieren. Heb je zelf kippen, schapen of andere beesten? Laat hen dan vooraf wennen aan onverwachte situaties, zoals bruuske bewegingen, plots lawaai of rolstoelen in de wei. Stimuleer daarnaast het contact, bijvoorbeeld door verharde paden en kippenhokken op ooghoogte.
- Verhuur **aangepaste fietsen** of werk samen met een verhuurder in je regio.
- Een **snoezelruimte of snoezelpad** is een enorme meerwaarde voor gezinnen met kinderen en voor mensen met een zware verstandelijke beperking. Hun zintuigen worden er geprikkeld, wat rustgevend of net activerend werkt.





## 5 VRIJWILLIGERS

- Schakel vrijwilligers in om je te helpen in **de keuken, bij de verzorging of met wat animatie**. Zo vind je hen:
  - Klop aan bij een (hoge) school. Heel wat jongeren zijn op zoek naar een boeiende stageplaats.
  - Stel je project voor aan lokale verenigingen. Misschien willen zij wel samenwerken of je op een andere manier ondersteunen.
  - Nodig buurtbewoners uit voor een rondleiding. Zo creëer je een draagvlak voor je vakantieverblijf met zorgomkadering, begrijpt de buurt beter wat je doet, en bots jij misschien op nieuwe vrijwilligers.
    - Laat aan iedereen weten dat vrijwilligers welkom zijn bij jou. Mond-tot-mondreclame is ook heel doeltreffend om kandidaat-vrijwilligers te vinden.
  - **Maak tijd voor je vrijwilligers**. Spreek hen aan en pols naar hun ervaringen en verwachtingen. Zo blijven ze langer gemotiveerd en geëngageerd.
  - Bied eventueel **slaapplaatsen** aan voor vrijwilligers die van ver komen en tot 's avonds laat een steentje bijdragen.
- Brief je vrijwilligers goed over de missie en visie van je vakantieverblijf. En vergroot hun meerwaarde door hen **opleidingen** te laten volgen.
- **Verzeker** iedereen die je helpt. Eenmalige vrijwilligers kun je gratis verzekeren via de Nationale Loterij. Handig voor bijvoorbeeld een opendeurdag of buurtfeest.
- Beslis zelf of je een **vergoeding** kunt en wilt toekennen aan je vrijwilligers.
- Contacteer het **Steunpunt Vrijwilligerswerk** via [www.vrijwilligersweb.be](http://www.vrijwilligersweb.be) met al je vragen.



## 6 COMMUNICATIE

- Investeer in je **onlinecommunicatie** met minstens een eigen website en Facebook-pagina.
- Bouw je **website** logisch op en vermeld zo veel mogelijk informatie over je eigen aanpassingen en voorzieningen én over het toegankelijke aanbod in de streek. (Tip: verwijfs naar zorgpartners uit de buurt en vraag hen om ook naar jouw website te verwijzen.)
- Maak reclame bij **mensen en organisaties die vakantiegangers met zorgnoden kennen**. Denk bijvoorbeeld aan huisartsen, kinesisten, lokale ziekenfondsen en zorgverleners.
- Probeer het **toegankelijkheidslabel** te verdienen. Zo krijg je ook een gratis pagina in de gids met alle toegankelijke vakantieverblijven. Meer info vind je op [www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidslabel](http://www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidslabel).
- Adverteren is niet altijd peperduur. Ga op zoek naar **creatieve communicatiekansen**, zoals boodschappen op broodzakken.
- Registreer je verblijf op [pantou.org](http://pantou.org). Dat is een **Europese databank** van toegankelijke logies.
- Adverteer in het **logiesboek 'Logeren in Vlaanderen'**. Je vindt meer info op [www.logereninvlaanderenvakantieland.be/nl/info-voor-uitbaters](http://www.logereninvlaanderenvakantieland.be/nl/info-voor-uitbaters).
- Laat **regionale en nationale handicaporganisaties** weten dat je een vakantieverblijf met zorgomkadering hebt.
- Laat **mond-tot-mondreclame** zijn werk doen. Niets werkt overtuigender. Dat geldt zeker ook voor deze doelgroep.







**Verantwoordelijke uitgever**

Peter De Wilde,  
TOERISMEVLAANDEREN  
Grasmarkt 61, 1000 Brussel

**Wettelijk depot**

D/2017/5635/49/1

**Contact**

[kwaliteit@toerismevlaanderen.be](mailto:kwaliteit@toerismevlaanderen.be)

**Meer informatie**

[kwaliteit.toerismevlaanderen.be/toolkit](http://kwaliteit.toerismevlaanderen.be/toolkit)

**Copyrights**

Toerisme Vlaanderen, iStock, Middelpunt: Kris Snoeck, De Kleppe: Lisa Bilterijst

Alle rechten voorbehouden. Behoudens de uitdrukkelijk bij wet bepaalde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welke wijze ook, zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van de uitgever



[kwaliteit.toerismevlaanderen.be](http://kwaliteit.toerismevlaanderen.be)

TOERISMEVLAANDEREN