

droomparken



Droompark Beekbergen

Marktverkennd onderzoek voor realisatie 24 vakantiewoningen voor mensen met een beperking

Rapportage door ZKA Leisure Consultants

Februari 2018

Inhoudsopgave

Samenvatting

Hoofdstuk 1. Inleiding & vraagstelling

P. 5

Hoofdstuk 2. Ontwikkelingen

P. 9

2.1. Ontwikkelingen vakantiewoningen voor mensen met een beperking

2.2. Vraag naar comfort en hulpmiddelen neemt toe

2.3. Maatschappelijke ontwikkelingen

2.4. Communicatie met de markt

Hoofdstuk 3. Droompark Beekbergen

P. 14

3.1. Planinformatie

3.2. Parkinformatie

Hoofdstuk 4. Vraag en aanbod

P. 18

4.1. Mensen met een beperking en vakanties

4.2. Groepen mensen met beperking

4.3. Doelgroepen in cijfers

4.4. Marktruimte recreatiewoningen voor mensen met een beperking

4.5. Conclusie

Hoofdstuk 5. Meest kansrijke doelgroepen

P. 32

5.1. Uitgangspunten

5.2. Doelgroepfocus

5.3. Doelgroep 1: Zwaardere mobiliteitsbeperkingen; Auditief beperkten en Visueel beperkten

5.4. Doelgroep 2: Astma/ COPD patiënten; prikkelarmen

5.5. Conclusies

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 6. Aanbevelingen

P. 43

6.1. Wensen

6.2. Marketing en communicatie

Bijlagen

1

Inleiding en vraagstelling

1. Inleiding en vraagstelling

Inleiding

Op Droompark Beekbergen is het afgelopen jaar een transitie gaande, waarbij het park zich meer en meer wil onderscheiden op het gebied van service. De wereld verandert snel en Droompark Beekbergen wil zich aansluiten bij de veranderende wensen van de samenleving en van hun gasten. Een persoonlijke benadering, servicegerichtheid en het aanbieden van een complete vernieuwende en verrassende ervaring zijn criteria die hierbij centraal staan. Hierbij zien ze de ontwikkeling waarin iedereen alles op maat krijgt, maar waarbij mensen met een beperking het moeten doen met wat er maar voorhanden is. Voor deze mensen wordt nog zelden maatwerk geboden op toeristisch gebied. Terwijl maatwerk steeds meer de trend is en mensen dit eisen. Binnen deze gedachten past de nieuwe ontwikkeling om 24 vakantiewoningen te realiseren voor mensen met een beperking op Droompark Beekbergen.

Droompark Beekbergen heeft ons gevraagd inzicht te geven in:

- (1) de markt: hoe groot is de markt voor mensen met een lichamelijke en/of geestelijke beperking en welke vakantiewensen hebben zij
- (2) (marketing-)technische aspecten: wat is voor deze doelgroep belangrijk in de keuze voor vakantiewoningen

Op basis hiervan wil Droomparken graag een advies over hun doelgroepkeuze.

Vraagstelling

De hoofdvraag luidt: “Welke doelgroep met een lichamelijke en/of geestelijke beperking is het meest geschikt voor de vakantiewoningen van Droompark Beekbergen, en waaraan moeten de vakantiewoningen voor deze doelgroep voldoen?”.

Om deze vraag te beantwoorden worden de volgende deelvragen beantwoord:

- Zijn er trends waarneembaar waarmee rekening gehouden moet worden bij de ontwikkeling van de vakantiewoning? En in welke vorm gaan deze mensen op vakantie? (Hoofdstuk 2);
- Hoe groot is de toeristische markt in Nederland voor mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking? (Hoofdstuk 4);
- Welke doelgroep past, ook qua voorzieningen en uitgangspunten, het beste bij het huidige park en welke doelgroep kan Droompark Beekbergen dus het beste bedienen? (Hoofdstuk 5);
- Welke aanbevelingen zijn er voor Droompark Beekbergen om de vakantiewoningen succesvol te realiseren? (Hoofdstuk 6).

1. Inleiding en vraagstelling

Aanpak

Om de hoofd- en deelvragen te kunnen beantwoorden maken we gebruik van een tweetal methoden.

Deskresearch

Om data te verzamelen met betrekking tot het aanbod vakantiewoningen voor mensen met een beperking en de vraag ervan maken we gebruik van deskresearch. We zijn hier genooddacht om meerdere bronnen te vergelijken, omdat er geen centrale bron is die volledig in de behoefte voorziet. Met de verkregen data kunnen we de marktruimte ramen die er is voor de 24 vakantiewoningen van Droompark Beekbergen.

Expertinterviews

Om gedetailleerde informatie te verkrijgen, specifieke antwoorden op onze kernvragen te verzamelen en om tot nieuwe inzichten te komen, maken we gebruik van expertinterviews. Er zijn interviews gehouden met experts die zich veel bezig houden met toegankelijkheid van recreatiewoningen. Zij hebben hier al diverse artikelen over gepubliceerd. De volgende expertinterviews zijn gehouden:

Walter Jonker

- Pretwerk, Auteur Toegankelijkheid & Zorg in recreatie & toerisme.

Francis Meulendijks

- Expert op het gebied van participatie in zorgtoerisme. Senior adviseur ZET (Adviesbureau voor toegankelijkheid).

Jan Geurts

- Technisch expert op het gebied van zorgtoerisme, weet welke aanpassingen er nodig zijn om bungalows toegankelijk te maken. Senior adviseur ZET (adviesbureau voor toegankelijkheid).



1. Inleiding en vraagstelling

Aanpak

Expertinterviews

Daarnaast hebben we gesproken met twee patiëntenverenigingen. Een voor longaandoeningen (longfonds) en één voor oogaandoeningen. Beide patiëntenvereniging willen Droompark Beekbergen in de toekomst graag helpen. In de bijlagen staan de contactgegevens hiervoor vermeld.

Resultaat

Het resultaat van dit onderzoek dient als opmaat voor de interne besluitvorming over de investering van de 24 vakantiewoningen.



2

Ontwikkelingen

2. Ontwikkelingen

10

Inleiding

De laatste jaren wordt “toegankelijkheid” steeds beter op de kaart gezet in Nederland. Desondanks staat Nederland in de categorie laatkomers op gebied van toegankelijke dienstverlening¹. In dit hoofdstuk schetsen we de ontwikkelingen op het gebied van vakantiewoningen voor mensen met een beperking en kijken we naar de maatschappelijke ontwikkelingen op dit gebied in Nederland. Daarbij kijken we ook naar de toenemende groep ouderen in ons land, wat ook de vraag naar vakantiewoningen met (kleine en flexibele) aanpassingen laat groeien.

Leeswijzer

- 2.1. Ontwikkelingen vakantiewoningen voor mensen met een beperking
- 2.2. Vraag naar comfort en hulpmiddelen neemt toe
- 2.3. Maatschappelijke ontwikkelingen
- 2.4. Communicatie met de markt

Brongebruik:

¹ ZET: Trendboek All-Inclusive: Op weg naar toegankelijke vrijetijdsbesteding.



2 Ontwikkelingen

11

2.1. Ontwikkeling vakantiewoningen voor mensen met een beperking in Europa

Europa telt circa 55 miljoen toeristen met een beperking die samen circa 390 miljoen overnachtingen genereren. Ze blijven gemiddeld één tot twee dagen langer op hun vakantieadres dan toeristen zonder beperking.^{1/2} Bovendien geven deze toeristen meer uit, reizen ze nauwelijks alleen en willen ze meer ontzorgd worden.^{1/2} Deze toeristen zijn hiermee een interessante doelgroep voor ondernemers, omdat ze voor een omzetstijging kunnen zorgen bij toeristische ondernemingen. Volgens ZET² is het voor ondernemers belangrijk in ketenvorm te denken. Ondernemers kunnen samen een aantrekkelijker aanbod creëren. Denk daarbij aan de combinatie van verblijf en vervoer, tot horeca, dagrecreatie en retail. Iedereen kan dan van elkaar profiteren.

2.2. Vraag naar comfort en hulpmiddelen neemt toe

In 2019 zijn er waarschijnlijk circa 7 miljoen 50-plussers in Nederland.³ Een groot deel van de mensen met een beperking is 50 jaar of ouder. Het is dus aannemelijk dat de vraag naar vakantiewoningen voor mensen met een beperking verder zal stijgen. De totale behoefte aan aangepaste voorzieningen tijdens de vakantie wordt nu geschat op 37% van het totaal aantal vakantieboekingen in Europa. Het beschikbare aanbod dekt echter slechts 9% van het totaal aantal boekingen. Zo is er dus een tekort van circa 28% in Europa. Dit toont eens te meer aan dat er nog veel te winnen is op het gebied van toegankelijkheid.²

Brongebruik:

¹ Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services (ENAT, april 2015).

² ZET: Trendboek All-Inclusive: Op weg naar toegankelijke vrijetijdsbesteding.

³ CBS, Statline (2017)



2. Ontwikkelingen

12

2.3. Maatschappelijke ontwikkelingen

De afgelopen jaren is toegankelijkheid een belangrijker onderwerp aan het worden in de samenleving. Halverwege 2017 is het VN-verdrag voor de rechten van de mensen met een beperking omgezet tot een wet- en regelgeving die de toegankelijkheid van openbare voorzieningen in Nederland moet waarborgen. Deze wet geeft aan dat ieder bedrijf/instelling toegankelijk moet zijn voor mensen met een beperking (uitgezonderd bijv. een kasteel) ¹. Vanaf dit jaar wordt hier op gehandhaafd en er wordt op getoetst bij de ontwikkeling van nieuwe projecten.

Voor Nederland is dit een mooie eerste stap in de richting van een betere toegankelijkheid. Nederland loopt namelijk achter op de Europese koplopers, zoals Groot-Brittannië, Spanje, Vlaanderen en Italië. In deze landen is het al vanzelfsprekend dat mensen met een beperking meedoen aan de maatschappij, dus ook aan toerisme. In Nederland is dit nog eerder een uitzondering dan een regel ². Gelukkig worden er in Nederland ook initiatieven opgezet (op toeristisch vlak bijv. door Koninklijke Horeca Nederland). ZET heeft samen met Tilburg University een tool ontworpen (OmZetXL) waarbij ondernemers vooraf kunnen berekenen wat een aanpassing voor hen gaat kosten, hoeveel meer omzet dit oplevert en hoe snel de investering in toegankelijkheid zich terugverdient ².

Brongebruik:

¹ Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services (ENAT, april 2015).

² ZET: Trendboek All-Inclusive: Op weg naar toegankelijke vrijetijdsbesteding.



2. Ontwikkelingen

2.4. Communicatie met de markt

Dat reviews belangrijk zijn in de toeristische sector is bekend. Dit geldt des te meer voor mensen met een beperking. Doordat de markt voor aangepaste vakantiewoningen nog vrij onontwikkeld is en mensen met een beperking nog niet overal terecht kunnen, zijn ervaringen onderling van deze groep erg belangrijk. Zij nemen elkaars reviews erg serieus. Mensen met een beperking die daadwerkelijk een aangepaste vakantiewoning nodig hebben, zijn erg onzeker en eventueel soms wantrouwig bij het boeken van de woning. De communicatie van veel bedrijven met deze groep is op dit moment namelijk onvoldoende en dit brengt veel onzekerheid met zich mee. Dit geeft ook aan dat het voor Droompark Beekbergen belangrijk is om op de juiste wijze met hun potentiële doelgroep te communiceren. In hoofdstuk 6 (Aanbevelingen) gaan we hier verder op in.



3

Droompark Beekbergen

3. Droompark Beekbergen

Inleiding

Droompark Beekbergen wil uitbreiden met 24 vakantiewoningen die geschikt zijn voor mensen met een beperking. In dit hoofdstuk kort meer over de te realiseren vakantiewoningen en over Droompark Beekbergen zelf.

Leeswijzer

3.1. Planinformatie

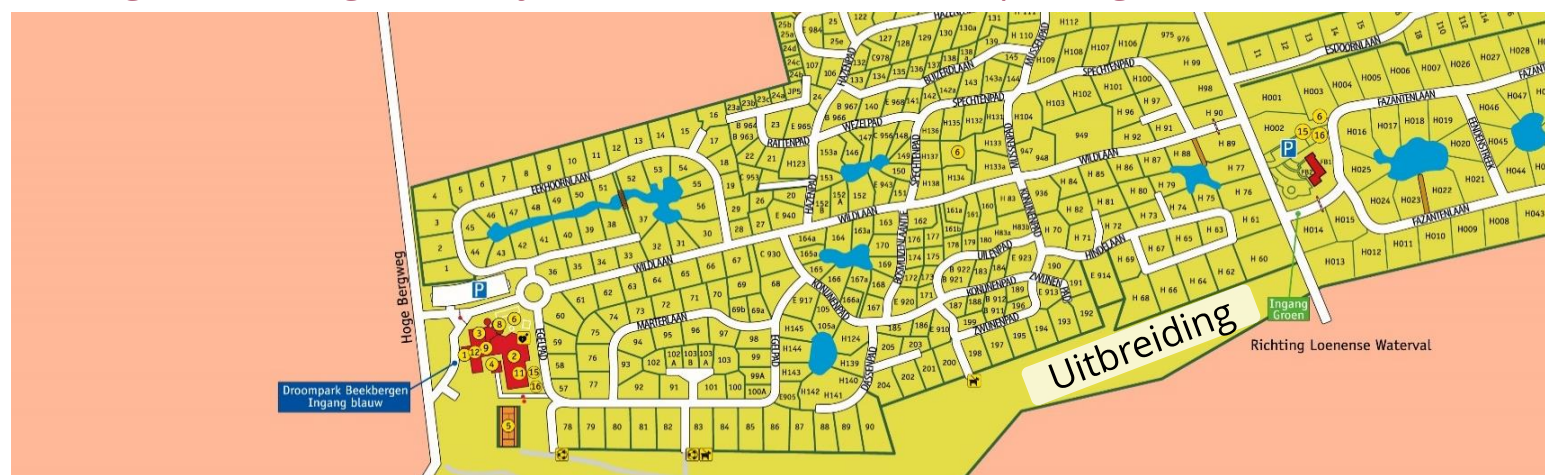
3.2. Parkinformatie



3. Droompark Beekbergen

3.1 Planinformatie

Droompark Beekbergen is onderdeel van de keten Droomparken en ligt in het zuidelijke buitengebied van gemeente Apeldoorn. Het park bestaat op dit moment uit circa 700 vakantiewoningen, waarvan er circa 200 toeristisch worden verhuurd. De overige vakantiewoningen zijn in gebruik als tweede woning. Het park wil 24 nieuwe vakantiewoningen realiseren op 2,5 hectare aan de rand van het park in een rustige en groene omgeving (kant van de Loenense Waterval, de zuidelijke kant van het huidige park). De locatie is goed te bereiken via geasfalteerde wegen. De 24 te realiseren woningen moeten geschikt zijn voor mensen met een beperking.



Locatie uitbreiding 24 vakantiewoningen Droompark Beekbergen

Het is de bedoeling dat de woningen uitgevoerd worden in 4-, 6- en 8-persoons vakantiewoningen die liggen op royale kavels. De objecten moeten gerealiseerd worden met meerdere slaapkamers, en sommigen ook met dubbele badkamers. Afhankelijk van de doelgroep keuze kan hier een definitieve beslissing voor gemaakt worden.

3. Droompark Beekbergen

3.2. Parkinformatie

Faciliteiten

Het park heeft faciliteiten zoals een overdekt zwembad, restaurant, parkshop, wellness, fitness/sportruimte, animatieteam, diverse speelvoorzieningen, services zoals fiets-/ skelterverhuur en een wasserette. De faciliteiten zijn op dit moment nog niet geschikt voor mensen met een beperking. Zoals ook in de inleiding aangegeven: Droompark Beekbergen zit in een transitie naar een concept met meer (full)service. Denk hierbij aan het hotelconcept met opgemaakte bedden, roomservice (broodjes etc.), 24-uurs receptie etc. Dit sluit goed aan bij de wensen van mensen met een beperking die graag zover mogelijk ontzorgd worden tijdens hun vakantie.

Doelgroepen

Met betrekking tot de doelgroepen die Droompark Beekbergen wil bedienen is ook een transitie gaande. Droomparken (keten) heeft de doelgroepen uitgebreid en zodoende ook voor Droompark Beekbergen. Waar het zich vóór 2017 vooral richtte op de traditionele families (Family Reunion) en de 75+-ers (Pink & Silver), zijn daar drie nieuwe doelgroepen aan toegevoegd. Deze nieuwe focus doelgroepen zijn de 'Young Escapists', de 'New Bohemians' en de 'Midlife Pleasure Seekers'. Deze 'jongere' doelgroepen willen ieder op een andere wijze bediend worden (accommodaties, service, voorzieningen). Een rode draad hierbij is dat Droompark Beekbergen zich wil onderscheiden door een eigen rol te bieden voor de doelgroep of omgeving. Door vakantiewoningen te realiseren voor mensen met een beperking wil het park ook deze groep bedienen. Belangrijk is hierbij de uitgangssituatie dat de mensen met een beperking zoveel mogelijk onderdeel moet zijn van de (Droompark)maatschappij. Welke doelgroepen het meeste interessant zijn, is een van de uitkomsten van dit onderzoek.



4

Vraag en aanbod

4. Vraag en aanbod

Inleiding

In dit hoofdstuk kijken we naar de verschillende soorten beperkingen, waardoor mensen (eventueel) genoodzaakt zijn om op vakantie te gaan in een aangepaste vakantiewoning. We kijken naar het huidige aanbod op de Veluwe en ramen het benodigd aantal vakantiewoningen voor mensen met een beperking op de Veluwe. We sluiten af met een conclusie met betrekking tot de marktruimte.

Leeswijzer

- 4.1. Mensen met een beperking en vakanties
- 4.2. Groepen mensen met beperking
- 4.3. Doelgroepen in cijfers
- 4.4. Marktruimte recreatiewoningen voor mensen met een beperking
- 4.5. Conclusie



4. Vraag en aanbod

4.1. Mensen met beperkingen en vakanties

Recent Europees onderzoek toont aan dat er nog een wereld te winnen is op het gebied van toegankelijkheid in Toerisme: De vraag naar toegankelijke voorzieningen is vele malen groter dan het huidige aanbod en dit blijft alleen maar groeien ¹. Op dit moment gelden mensen met een beperking doorgaans niet als een interessante doelgroep. Desondanks zijn er in Nederland toch circa 2,5 tot 3 miljoen mensen met een beperking. Onder deze groep vallen mensen die ondanks hulpmiddelen moeite hebben om geheel zelfstandig te functioneren in de samenleving (bijvoorbeeld: mensen met een bril of gehoorapparaat die moeite hebben met zien of horen, mensen met een verstandelijke beperking en mensen die slecht ter been zijn.) Circa 2/3 van de mensen met een beperking behoort tot de groeiende groep ouderen ².

Soorten beperkingen

Er zijn vele soorten beperkingen die ook ieder weer om andere aanpassingen vragen wanneer het gaat om toegankelijkheid. Zo zijn er verstandelijke beperkingen (zoals verstandelijk gehandicapten, dementie etc.) en lichamelijke beperkingen (zoals astma/COPD, visueel beperkten, doven/slechthorenden, slechtlopend of niet-lopend etc.). Ook zijn er nog psychische/sociale beperkingen en ontwikkelstoornissen, zoals autisme en ADHD. De voorbeelden zijn echter een kleine greep uit de vele soorten verstandelijke en lichamelijke beperkingen. Een valkuil is volgens experts om iedere soort beperking op een unieke wijze aan te pakken. Vanuit de zorg wordt veelal hierop gestuurd, omdat de zorg zich vooral baseert op de medische oorzaak van een beperking. Vanuit toerisme moet er simpelweg gekeken worden naar wat de wensen van de gast zijn. Uit onze gehouden experts-interviews komt naar voren dat Droompark Beekbergen zich het beste kan focussen op een aantal hoofdgroepen. Er is namelijk relatief gemakkelijk een overlap te creëren zodat de vakantiewoningen voor meerdere doelgroepen tegelijk geschikt is. Bovendien wordt hiermee minder nadruk gelegd op de ziekte en meer nadruk op de wensen van de gast (het product). De hoofdgroepen worden in de volgende paragraaf behandeld. In het volgende hoofdstuk kijken we welke van deze hoofdgroepen het beste bij Droompark Beekbergen passen.

Brongebruik:

¹ Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services, April 2015.

² ZET: Trendboek All-Inclusive: Op weg naar toegankelijke vrijetijdsbesteding.

³ Factsheet: "Mensen met een beperking" sociaal en cultureel planbureau, 2012.

4. Vraag en aanbod

4.2. Groepen mensen met een beperking

Uit 4.1. komt naar voren dat er veel verschillende soorten beperkingen zijn. Maar wanneer gesproken wordt over toegankelijkheid bij vakantiewoningen gaat het niet om de ziekte of de beperking die iemand heeft, maar om het wegnemen van de beperkingen. Onderstaande hoofdgroepen zijn dan ook ingedeeld naar verschijnings- of uitingvorm. Om basis van de experts-interviews is tot de volgende categorisatie gekomen:

Hoofdgroepen

- **Mobiliteitsbeperkingen**

Deze mensen zijn slecht ter been en hebben hulpmiddelen nodig in hun vakantiewoning die de dagelijkse activiteiten ondersteunen. Een deel van deze groep is gebonden aan een rolstoel.

- **Visuele beperkingen**

Deze groep mensen ondervindt met hulpmiddel (bril/lenzen) alsnog (ernstig) last van hun visuele beperking. Vakantiewoningen moeten voor deze mensen aangepast worden op diverse punten om goed zelfstandig te kunnen functioneren.

- **Auditieve beperkingen**

Deze groep mensen ondervindt met hulpmiddel (gehoorapparaat) alsnog (ernstig) last van hun auditieve beperkingen. Om gebruik te kunnen maken van een vakantiewoning zoals deze bedoeld is, zijn enkele aanpassingen nodig.

- **Verstandelijke beperkingen**

Verstandelijke beperkingen zijn er ook in vele verschijningsvormen. Wij gaan hier uit van licht verstandelijk beperkten (IQ tussen 50 en 70) en zwaar verstandelijk beperkten (IQ onder de 50), die onder normale omstandigheden geen zorg van derden nodig hebben om de vakantie door te brengen in een vakantiewoning.



4. Vraag en aanbod

4.2. Groepen mensen met een beperking (vervolg)

- **Luchtwegaandoeningen**

Hieronder vallen aandoeningen als Astma en COPD. Aandoeningen die vragen om extra hygiëne en mogelijk hulpmiddelen. Afhankelijk van de persoon en de ernst van de aandoening kan de persoon bepalen of er een aangepaste vakantiewoning nodig is.

- **Prikkelarmen**

Een grote groep mensen in Nederland heeft door aandoeningen als autisme (inclusief Asperger en PDDNOS) en ADHD behoefte aan prikkelarme vakantiewoningen om op de juiste wijze te genieten van hun vakantie. De inrichting en uitstraling van de vakantiewoningen kan hieraan bijdragen.

In de volgende paragraaf gaan we kijken naar de omvang van deze groepen. We maken hierbij een verdeling op basis van de mate van de aandoening: ernstig/matig of licht. Ook kijken we (waar mogelijk) naar de verdeling van de leeftijden per beperking.



4. Vraag en aanbod

4.3. Doelgroepen in cijfers

Tabel 4.1. Aantal personen in Nederland met een beperking

Categorie beperking	Aantal personen in Nederland (ernstig/matig en licht)	Aantal personen in Nederland (ernstig/matig)	6-19 jaar	20-64 jaar	65+ jaar
(1) Mobiliteitsbeperking ¹	Circa 3.000.000	Circa 1.400.000	65.000	620.000	795.000
(2) Mobiliteitsbeperking met rolstoel ¹	Circa 225.000-250.000	Circa 150.000	-	-	-
(3) Visueel beperkt (ondanks gebruik bril/lenzen) ²	Circa 1.450.000	Circa 350.000	-	-	-
(4) Auditieve beperking (ondanks gebruik hoortoestel) ¹	Circa 750.000	Circa 575.000	35.000	250.000	310.000
(5) Verstandelijk beperkt (lichte IQ 50<IQ<70 en zware IQ<50) ³	Circa 170.000	Circa 110.000	-	-	-
(6) Luchtwegaandoeningen (Astma & COPD) ⁴	Circa 1.220.000	Circa 220.000	-	-	-
(7) Prikkelarmen (ADHD, autisme, PDDNOS) ^{5 6}	Circa 870.000	Circa 160.000	-	-	-

Brongebruik:

¹ Sociaal en Cultureel Planbureau (2012), Factsheet: "Mensen met een beperking". Genoemde aantallen zijn schattingen, exacte aantallen zijn niet bekend in Nederland. Als gevolg van afronding tellen de afzonderlijke kolommen niet helemaal op tot het totaal. Aantal personen met ernstig/matige aandoening is geraamd in samenwerking met ZET.

² Oogfonds (2018), <https://oogfonds.nl/visuele-beperking/patientenverenigingen/>

³ Woittiez, Isolde, Michiel Ras en Debbie Oudijk (2012). IQ met beperkingen. De mate van verstandelijke handicap van zorgvragers in kaart gebracht. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

⁴ Longfonds (2017), Update feiten en cijfers mei 2017. De vertaling van het totaal aantal patiënten naar het aantal patiënten met een matige of ernstige aandoening is gedaan aan de hand van informatie over fasering COPD van het Centraal Begeleidingsorgaan (CBO 2005, Richtlijn: Keten zorg COPD). 15% van de patiënten heeft een matige beperking en 3% een ernstige beperking. Op ruim 600.000 patiënten met COPD leidt dit tot 110.000 patiënten. Van astma is bekend dat 60.000 patiënten te maken hebben met een ernstige beperking (Longfonds 2017). Het aantal patiënten met een matige aandoening is onbekend, het totaal is om die reden ook op 18% gehouden.

⁵ Autisme: Nederlandse Vereniging voor Autisme: : [http://www.autisme.nl/over-autisme/wat-is-autisme-\(spectrum-stoornis\)/aspx](http://www.autisme.nl/over-autisme/wat-is-autisme-(spectrum-stoornis)/aspx)

⁶ ADHD: Balans: <https://www.balansdigitaal.nl/kennis/wat-is-adhd/>

4. Vraag en aanbod

4.4 Marktruimte recreatiewoningen voor mensen met een beperking

Bij het bepalen van de marktruimte is een aantal factoren van belang:

- De omvang van het huidige aanbod;
- De omvang van de huidige vraag;
- Groeiperspectieven voor de komende jaren;
- De normatieve bezettingsgraad;
- De planvoorraad in het marktgebied;
- De mate waarin nieuw aanbod reguliere en/of additionele vraag genereert¹.

Omvang van het huidige aanbod

ZKA heeft het aanbod op de Veluwe aan woningen met daarin aanpassingen voor mensen met een beperking geïnventariseerd. De inventarisatie is hierbij beperkt gebleven tot de Veluwe, omdat dit de specifieke bestemming betreft waar consumenten voor kiezen en ook waar Droompark Beekbergen is gevestigd. Individuele recreatiewoningen (m.a.w.: buiten bestaande vakantieparken) zijn buiten beschouwing gelaten, omdat de vakantiebeleving op een vakantiepark afwijkt van de beleving daarbuiten.

De beschikbare recreatiewoningen voor mensen met een beperking zijn gecategoriseerd aan de hand van de groepen zoals getoond in paragraaf 4.2. De tabel op de volgende pagina toont het overzicht van beschikbare woningen. De totale omvang van het aanbod bedraagt 89 woningen. Daarna wordt de totale omvang ook vergeleken met het totale aanbod aan vakantiewoningen op de Veluwe en in Nederland.

¹ Additionele vraag betreft de vraag die zonder het toevoegen van het nieuwe aanbod niet op de Veluwe terecht zou komen. Met andere woorden, de mensen die besluiten om een vakantie op de Veluwe te boeken en dit niet zouden doen als de woningen met aanpassingen niet worden gerealiseerd zorgen voor additionele vraag. Reguliere vraag betreft de vraag vanuit de huidige markt. Toekomstige reguliere vraag kan worden bepaald aan de hand van groeiperspectieven voor de reguliere markt.

4. Vraag en aanbod

25

Tabel 4.2. Overzicht aanbod vakantiewoningen Veluwe met faciliteiten voor personen met een beperking a.d.h.v. categorieën uit tabel 4.1.

Vakantiepark	Aantal woningen cat. (1/2)	Aantal woningen cat. (3)	Aantal woningen cat. (4)	Aantal woningen cat. (5)	Aantal woningen cat. (6)	Aantal woningen cat. (7)	Totaal aantal woningen met faciliteiten voor personen met een beperking	Totaal aantal slaapplekken in woningen met faciliteiten voor personen met een beperking
Bio Vakantieoord	17	17	17	17		17	17	117
Chalet Project Putten	2				2		2	8
Landal Coldenhove	15				1		15	134
Landal Heideheuvel	1				3		4	18
Landal Heihaas			1		2		3	16
Landal Landgoed 't Loo	4	1					5	30
Landal Miggelenberg					1		1	6
Landal Rabbit Hill	5		1	5	3		9	44
Landal Stroombroek	4						4	16
RCN De Jagerstee	21						21	126
Stichting Logeerplezier	2			2			2	12
Vakantieoord Het Lorkenbos	6					6	6	72
Totaal	77	18	19	24	12	23	89	599
Aandeel op de Veluwe								2,5%

Bron: Deskresearch ZKA, CBS

4. Vraag en aanbod

Omvang van de huidige vraag reguliere markt

In 2016 was er sprake van ruim **37 miljoen persoonsovernachtingen** op Nederlandse huisjesterreinen (bron: Statistiek Logiesaccommodaties, CBS)¹. Er was sprake van een stijging van 0,4% ten opzichte van 2015. De ontwikkeling per regio of provincie was echter wisselend. Voor de provincie Gelderland rapporteerde het CBS een **daling van bijna 4%**, van 4,4 miljoen naar **4,2 miljoen persoonsovernachtingen**. Voor de Veluwe is op basis van het CBS niets te zeggen over het totale aantal persoonsovernachtingen. VisitVeluwe (2017) rapporteert op basis van het Continu Vakantieonderzoek (NBTC-NIPO 2017) dat in 2016 sprake was van circa 3,7 miljoen persoonsovernachtingen door Nederlanders (dus exclusief buitenlanders). Daarmee is het **aandeel van de Veluwe in Gelderland fors**.

In 2016 bedroeg de **huisjesbezettingsgraad in Nederland 43% en in Gelderland 36%**. De aanbod-vraagverhouding in Gelderland is dus minder gunstig dan in Nederland. De conclusies van het onderzoek “Verblijfsrecreatie op de Veluwe; onderzoek naar het perspectief voor de sector”, dat de provincie Gelderland in 2015 liet uitvoeren, sluiten hierbij aan. Daarin werd geconcludeerd dat in de afgelopen tien jaren de bezettingsgraad van vakantieparken fors is gedaald, wat zorgt voor druk op de bedrijfsresultaten en de vitaliteit van de sector. De verschillen per vakantiepark zijn echter fors. Ketens met een landelijke dekking realiseren doorgaans bezettingsgraden van 60% of hoger, (kleinschalige) individuele parken (die over minder marketingmogelijkheden beschikken) presteren vaak minder.

¹ Onder huisjesterrein verstaat het CBS “een terrein met een aantal zomerhuisjes, stacaravans, (vakantie-)bungalows of (vakantie-)appartementen, die hoofdzakelijk voor verhuur door de exploitant of beheerder van het complex beschikbaar zijn”. De chalets die Droompark Beekbergen aan het aanbod wil toevoegen behoren hier dus ook toe.

4. Vraag en aanbod

Vraag naar recreatiewoningen voor mensen met een beperking moeilijk vast te stellen

Gelet op het aanbod neemt de markt voor vakanties in woningen met aanpassingen op dit moment een bescheiden rol in. Het aandeel van het aanbod (gerekend in slaappleatsen) bedraagt ten opzichte van de Veluwe 2,5%. Het **vaststellen van de vraag is niet eenvoudig**, omwille van de volgende redenen:

- Vakantieparken hebben doorgaans **geen inzicht in de mate** waarin een accommodatie daadwerkelijk wordt geboekt door samenstellingen waarbij minstens één persoon de beperking heeft. Uit telefonische interviews bleek dat gasten de accommodaties ook bewust en onbewust boeken zonder dat aanpassingen om medische redenen nodig zijn. Soms kiezen gasten bewust voor een accommodatie met aanpassingen: accommodaties die geschikt zijn voor mensen met COPD en/of astma worden bijv. ook geboekt door gasten met smetvrees; bij deze accommodaties zijn zij namelijk gerust gesteld dat extra aandacht aan de schoonmaak is besteed. Ook beperkt aanbod tijdens piekmomenten en onzorgvuldigheid zorgen ervoor dat mensen zonder een beperking in de accommodatie overnachten;
- Gasten **kiezen in eerste instantie voor een bestemming**, en daarna voor een accommodatie. Bij een gebrek aan aanbod verblijft de gast dus liever in een reguliere accommodatie dan dat de gast haar bestemming verandert. Ook gebrekkige informatieverstrekking door vakantieparken zorgt ervoor dat de gast niet op de hoogte is van passend aanbod.

Stichting Zet geeft aan dat een deel van de mensen met een beperking extra zorg nodig hebben en daarom een vakantie boeken bij bedrijven die gespecialiseerd zijn. Een deel zou liever een vakantie boeken in een aangepaste accommodatie, maar komt hier niet altijd aan toe en bovendien is het onduidelijk welke omvang deze groep heeft. Ten slotte is er ook een groep die last heeft van een beperking, maar met hulp vanuit de reisgroep of met een kleine extra inspanning geen aanpassingen nodig heeft. Het is dus onduidelijk welk deel van de zorgbehoevenden voor concrete vraag zorgt. Het is wél waarschijnlijk dat de **vraag naar vakantiewoningen aanmerkelijk groter is** dan op basis van het aanbod in Tabel 4.2. en de daarbij horende theoretische capaciteit valt te vermoeden.

4. Vraag en aanbod

Vakantieparticipatie en omvang doelgroep geeft indicatie vraag

Op basis van bestaande databronnen als het Continu Vakantieonderzoek (NBTC-NIPO 2017) en het CBS is het mogelijk om per doelgroep een potentieel aantal huisjesovernachtingen te ramen. Hiervoor zijn gemiddelden op het gebied van het aantal (binnenlandse) vakanties per jaar in vakantiewoningen (**circa 0,4 binnenlandse vakanties per Nederlander op een huisjesterrein**, bron: CVO) en het aantal overnachtingen per ondernomen vakantie (**4,55 overnachtingen per binnenlandse vakantie op een huisjesterrein**, bron: CBS). Tabel 4.3. laat het potentiële vraag naar huisjesnachten zien vanuit reisgezelschappen met daarin één persoon met een beperking (per doelgroep).

Tabel 4.3. Potentiële vraag aantal huisjesnachten

Categorie beperking	Aantal personen in Nederland (ernstig/matig)	Potentiele vraag aantal huisjesnachten Nederland ¹
(1) Mobiliteitsbeperking	Circa 1.400.000	Circa 2.550.000
(2) Mobiliteitsbeperking met rolstoel	Circa 150.000	Circa 275.000
(3) Visueel beperkt (ondanks gebruik bril/lenzen)	Circa 350.000	Circa 635.000
(4) Auditieve beperking (ondanks gebruik hoortoestel)	Circa 575.000	Circa 1.050.000
(5) Verstandelijk beperkt (lichte IQ 50<IQ<70 en zware IQ<50)	Circa 110.000	Circa 200.000
(6) Luchtwegaandoeningen (Astma & COPD)	Circa 220.000	Circa 400.000
(7) Prikkelarmen (ADHD & autisme)	Circa 160.000	Circa 290.000

¹ Er is geen rekening gehouden met de mogelijkheid dat meerdere mensen met een beperking samen op vakantie gaan. Ook is aangenomen voor de berekening van het potentieel dat iedere persoon met een beperking voor een overnachting in een aangepast huisje kiest. Het is bovendien mogelijk dat de mensen met beperkingen tot meerdere groepen behoren. Het potentieel dient dus als een maximum te worden geïnterpreteerd.

4. Vraag en aanbod

Aantal benodigde huisjes in Gelderland

Op basis van het potentieel aantal huisjesnachten kan per doelgroep worden vastgesteld hoeveel huisjes nodig zijn om aan de vraag, ook voor Gelderland, te kunnen voldoen. Hiervoor is het landelijk potentieel aantal huisjesnachten vertaald naar het potentieel aantal kamernachten in Gelderland, op basis van het aandeel aan binnenlandse overnachtingen op huisjesterreinen van Gelderland t.o.v. Nederland (15%, bron: CBS). Uitgaande van een normatieve bezettingsgraad van 60% kan het aantal benodigde huisjes in Gelderland en op de Veluwe (op basis van het huidige aanbodaandeel, circa 60%¹) worden berekend.

Tabel 4.4. Benodigd aantal eenheden bij 60% huisjesbezetting

Categorie beperking	Potentieel aantal huisjesnachten Nederland	Potentieel aantal huisjesnachten Gelderland	Aantal benodigde eenheden Gelderland bij 60% huisjesbezetting	Aantal benodigde eenheden Veluwe bij 60% huisjesbezetting
(1) Mobiliteitsbeperking	Circa 2.550.000	Circa 375.000	Circa 1.700-1.725	Circa 1.000-1.025
(2) Mobiliteitsbeperking met rolstoel	Circa 275.000	Circa 40.000	Circa 180-190	Circa 110-120
(3) Visueel beperkt (ondanks gebruik bril/lenzen)	Circa 635.000	Circa 95.000	Circa 430-440	Circa 260-270
(4) Auditieve beperking (ondanks gebruik hoortoestel)	Circa 1.050.000	Circa 155.000	Circa 700-710	Circa 420-430
(5) Verstandelijk beperkt (lichte IQ 50<IQ<70 en zware IQ<50)	Circa 200.000	Circa 30.000	Circa 130-140	Circa 80-90
(6) Luchtwegaandoeningen (Astma & COPD)	Circa 400.000	Circa 60.000	Circa 270-280	Circa 160-170
(7) Prikkelarmen (ADHD & autisme)	Circa 290.000	Circa 45.000	Circa 200-210	Circa 120-130

¹ Bron: CBS

4. Vraag en aanbod

4.5. Conclusie

In bovenstaande paragrafen zijn de hoofddoelgroepen gepresenteerd waar Droombark Beekbergen zich op zou kunnen richten. In hoofdstuk 5 geven we hierbij de meest kansrijke doelgroepen aan. De belangrijkste conclusies die we meenemen uit hoofdstuk 4 zijn:

- Er zijn veel mensen met een beperking in Nederland, waarvan de grootste groepen bestaan uit mensen met een mobiliteitsbeperking, visuele beperking en mensen met een luchtwegaandoening;
 - Op dit moment zijn er weinig woningen specifiek geschikt voor mensen met een beperking. Voor alle doelgroepen zien we een tekort op de Veluwe.
 - Hoewel een exacte berekening moeilijk te maken is (zie volgende pagina met belangrijke toevoegingen bij de berekening), valt uit deze raming af te leiden dat er op dit moment onvoldoende aanbod is voor mensen die een aangepaste woning zoeken op de Veluwe.
 - Nemen we de ontwikkelingen zoals genoemd in hoofdstuk 2 mee (dubbele vergrijzing) dan kunnen we stellen dat de vraag naar aangepaste woningen zal toenemen in de toekomst.
 - Niet iedereen met een beperking zoekt op dit moment ook een aangepaste woning. Maar nieuw aanbod kan een toenemende vraag creëren. Navraag bij ZET leerde ons dat meerdere variabelen van invloed zijn of men wel of niet een aangepaste woning nodig heeft. Dit zijn bijvoorbeeld de mate van zelfstandigheid, financiële middelen en het reisgezelschap.
 - Daarom is het zowel maatschappelijk als bedrijfseconomisch verstandig dat Droombark wil investeren in nieuwe woningen voor deze doelgroep.
-
- In de hierna genoemde *belangrijke toevoegingen* zijn enkele opmerkingen vermeld die van belang zijn voor de berekening en aantonen dat er voor een exactere raming meer verdiepend onderzoek nodig is.

4. Vraag en aanbod

Belangrijke toevoegingen berekening

Tabel 4.4. laat het aantal benodigde huisjes op de Veluwe zien, per doelgroep in Nederland. Voor deze berekeningen gelden echter enkele veronderstellingen. Sommige zaken zorgen ervoor dat het aantal benodigde huisjes te ruim wordt gerekend, en andere dat er te krap wordt gerekend. Daarom kunnen we stellen dat het genoemde aantal woningen een goede eerste indicatie geeft.

Kleinere markt:

- *Er is verondersteld dat iedere persoon met een ernstige of matige beperking een vakantie boekt in een aangepaste woning. Sommige mensen hebben echter, ondanks de beperking, geen behoefte aan een aangepaste woning. Hierdoor is de doelgroep kleiner dan hier verondersteld;*
- *Er is vanuit gegaan dat bij elke vakantie slechts één persoon per geboekte vakantie te maken heeft met een beperking. Het is aannemelijk dat, met name bij ouderen, meerdere personen in één gezin een beperking hebben;*
- *Het is mogelijk dat sommige personen tot meerdere doelgroepen behoren, wat inhoudt dat de totalen die per doelgroep gelden niet bij elkaar opgeteld kunnen worden. Er dient rekening te worden gehouden met een lager aantal benodigde huisjes als voor doublures wordt gecorrigeerd. Over doublures is slechts beperkte informatie aanwezig waardoor correctie hiervoor niet mogelijk was;*

Grotere markt:

- *Er is enkel rekening gehouden met Nederlanders met een beperking. Het is mogelijk dat vanuit het buitenland extra vraag ontstaat;*
- *Er is gerekend met assumpties op het vlak van aantallen vakanties en aantallen overnachtingen per vakantie om de potentiële maximale vraag te berekenen. Het is mogelijk dat een doelgroep vaker een vakantie zal ondernemen als het aanbod verbetert en in zichtbaarheid toeneemt. Dit zou een vergrotend effect op het potentieel kunnen hebben;*
- *Op basis van de trend van dubbele vergrijzing (meer ouderen, meer ouderen die ouder worden) is te verwachten dat het aantal mensen met een beperking in de toekomst toeneemt. Voor sommige categorieën zijn verwachtingen aangaande het toekomstig aantal mensen met een beperking geformuleerd, voor anderen niet. In de cijfers zijn deze verwachtingen niet verwerkt, omdat bij toetsing van de marktbehoefte vaak slechts enkele jaren vooruit gekeken kan (en mag) worden;*

5

Meest kansrijke doelgroepen

5. Meest kansrijke doelgroepen

Inleiding

In hoofdstuk 4 zijn de verschillende groepen mensen met een beperking aan bod gekomen. Ook hebben we gekeken naar de omvang van deze groepen en hoe de verhouding aanbod/vraag ligt op de Veluwe. Geconcludeerd is dat er onvoldoende aanbod is en er voor alle doelgroepen ruimte zal zijn op de Veluwe en dus op Droompark Beekbergen. Omdat het park zich niet op iedere doelgroep wil richten, maar juist op de doelgroep die het beste bij het park past, worden in dit hoofdstuk de meest kansrijke doelgroepen voor Droompark Beekbergen gepresenteerd. Eerst kijken we naar de uitgangspunten (met betrekking op de doelgroep) voor de nieuwe vakantiewoningen (5.1) op Droompark Beekbergen. In 5.2 komen we met het advies voor de twee doelgroepen, welke we respectievelijk in 5.3 en 5.4 nader verklaren. We sluiten in 5.5. af met een conclusie.

Leeswijzer

5.1. Uitgangspunten

5.2. Doelgroepfocus

5.3. Doelgroep 1: Zwaardere mobiliteitsbeperkingen; Auditief beperkten en Visueel beperkten

5.4. Doelgroep 2: Astma/ COPD patiënten; prikkelarmen

5.5. Conclusies



5. Meest kansrijke doelgroepen

5.1. Uitgangspunten

Droompark Beekbergen heeft aangegeven graag 24 vakantiewoningen te realiseren voor mensen met een beperking. Een van de onderzoeksvragen hierbij luidt: “Welke doelgroep past, ook qua voorzieningen, het beste bij het huidige park en welke doelgroep(en) kan Droompark Beekbergen dus het beste bedienen?”. Dit hebben we gedaan op basis van de ambities die Droompark Beekbergen heeft en de uitgesproken sterkten van het huidige park. Dit komt neer op de volgende uitgangspunten:

- De doelgroep zou onderdeel moeten zijn van de Droompark maatschappij en voor zover mogelijk zich zoveel mogelijk inpassen in de activiteiten op het park;
- Op het eerste oog wil Droompark Beekbergen zich richten op familie- en vriendengroepen waarbij een enkeling een beperking heeft. De leden van de groep zonder beperking moeten de woning ook (erg) aantrekkelijk vinden;
- Droompark Beekbergen is zich bewust van de vele soorten beperkingen. Door dit onderzoek wil men bewust kiezen voor een aantal doelgroepen. De keuze ligt niet op de doelgroepen die 24-7 verzorging/begeleiding nodig hebben (bijv. door een zorginstelling). Dit zijn groepen zoals: ouderen met behoefte aan permanente zorg, zwaar gehandicapten en mensen met zware psychische aandoeningen.



5. Meest kansrijke doelgroepen

35

5.2. Doelgroepfocus

De conclusies uit hoofdstuk 4 (m.b.t. de omvang van de verschillende doelgroepen en het huidige aanbod) laat zien dat voor alle doelgroepen nog ruimte is. Voor elke doelgroep is het huidige aanbod te klein. Daarom is goed gekeken naar de uitgangspunten van Droompark Beekbergen: groepen die goed mee kunnen in de Droompark maatschappij. Dit gaat om mensen die met eigen familie of vrienden op vakantie gaan en zich verder redelijk tot goed zelfstandig kunnen redden. De woningen moeten voor hun familie en vrienden aanvoelen als 'normale' vakantiewoningen. Bovendien is dit een hele nieuwe markt voor Droompark Beekbergen. Daarom adviseren wij om nu eerst te richten op de doelgroepen die geen externe zorg nodig hebben en die bovendien relatief makkelijk te bedienen zijn. Zij vragen zeker aanpassingen, maar die zijn gezien de beperking goed in te passen in de Droompark maatschappij en organisatie.

Wij adviseren Droompark Beekbergen daarom zich te focussen op de volgende hoofddoelgroepen:

Doelgroep 1 **Mobiliteitsbeperkten in een rolstoel**

Doelgroep 2 **Mensen met astma/COPD**

De aangepaste woningen voor doelgroep 1 mobiliteitsbeperkten in een rolstoel zijn daarnaast geschikt voor mensen met een visuele of auditieve beperking. De woningen voor mensen met astma/COPD zijn ook geschikt voor mensen die behoefte hebben aan een prikkelarme omgeving.

De doelgroepen worden op de volgende pagina verder toegelicht.



5. Meest kansrijke doelgroepen

5.2. Doelgroepfocus (vervolg)

Doelgroep 1: **Mobiliteitsbeperkten in een rolstoel:** De grootste groep (circa 1.4) miljoen mensen met een beperking zijn mensen met een mobiliteitsbeperking. Circa 225.000 – 250.000 mensen van deze groep zit permanent in een rolstoel. Vakantiewoningen die helemaal rolstoelvriendelijk zijn en bovendien prettig ingericht zijn voor de mede-vakantiegangers, zijn nauwelijks aanwezig op de Veluwe en in Nederland (zie hoofdstuk 4). De vakantiewoningen moeten ruim worden ingericht en zo gemaakt worden dat vrienden en/of familieleden van de gast die een beperking heeft nauwelijks iets merken van de aanpassingen, zodat ook zij de woning aantrekkelijk vinden. Diverse partijen (zie bijlage 1) hebben hier creatieve oplossingen voor.

- **Mobiliteitsbeperkten met elektrische rolstoel:** Een deel van de groep in een rolstoel zit in een elektrische rolstoel. Deze personen hebben nog meer behoefte aan ruimte in een vakantiewoning en in de sanitaire ruimten moet rekening gehouden worden met een extra zorgpersoon (familie/vriend). Een klein deel van de woningen (circa 1-2) zou Droompark Beekbergen ook voor deze groep geschikt kunnen maken.
- **Auditief & visueel beperkten:** De vakantiewoningen voor mensen met een mobiliteitsbeperking lenen zich ook voor de auditief en visueel beperkten, doordat ze erg ruim van binnen zijn en deze doelgroep graag veel (oor en oog)-contact houdt in de vakantiewoning.

Doelgroep 2: **Mensen met astma/COPD:** Circa 250.000 mensen hebben een matige tot zware Astma/COPD aandoening. Deze groep heeft behoefte aan een woning waarbij er streng gelet wordt op hun eisen met betrekking tot de inrichting en het onderhoud. Ook voor deze woningen geldt dat vrienden en/of familieleden nauwelijks iets willen en hoeven te merken van de aanpassing, bovendien kan deze doelgroep zich voldoende tot goed mengen in de Droomparken maatschappij zoals beschreven in paragraaf 5.1.

- **Autisme en ADHD:** Door deze vakantiewoningen zo prikkelarm (clean & lean) mogelijk en rustig in te richten, zijn deze woningen aan de rand van het park die liggen in een rustige en groene omgeving ook geschikt voor mensen met een lichte autisme/ ADHD aandoening. Zwaardere vormen van autisme en ADHD zijn op het eerste oog niet een geschikte doelgroep voor Droompark Beekbergen, aangezien het park hier een te grote omvang voor heeft en dit extra service vraagt. De eisen en wensen van deze doelgroep zijn zeer specifiek.

5. Meest kansrijke doelgroepen

5.3 Advies doelgroep 1: Mobiliteitsbeperkten

Wij adviseren Droompark Beekbergen vakantiewoningen te realiseren die geschikt zijn voor mensen met mobiliteitsbeperkingen. Het gaat dan om mensen in een (elektrische) rolstoel. Met relatief eenvoudige aanpassingen kunnen deze woningen ook geschikt worden gemaakt voor mensen met een auditieve en visuele beperking. Uit de gehouden expertinterviews komt naar voren dat deze doelgroepen veel overlap hebben in hun voorkeuren en eisen.

Mobiliteitsbeperkten in een rolstoel

Voor mensen in een rolstoel is het belangrijk dat de vakantiewoning goed toegankelijk is en erg ruim is opgezet. Voor hen zijn vooral technische aspecten erg belangrijk, zoals een drempelloze toegang, brede toegangsdeuren, voldoende draairuimte, een toegankelijke (hoog-laag)keuken en ondersteuning in de sanitaire voorzieningen. Voor mensen in een elektrische rolstoel zijn de technische aspecten nog net wat belangrijker. Zo moeten de sanitaire voorzieningen ruimer zijn zodat er 1 extra zorgpersoon aanwezig kan zijn in de ruimten.

Auditief beperkten (ondersteunend)

De auditief beperkten hebben aanpassingen nodig zoals een speciale wekker, tv en radio hoorhulp en mogelijk een aanpassing in de bel van de woning. Zij hebben behoefte aan een ruime woning met ruime kamers (en dus past deze groep goed bij de mobiliteitsbeperkten in een rolstoel), omdat ze graag veel (oog)contact houden met familie en vrienden. De keuken moet dan bijvoorbeeld goed zichtbaar zijn vanuit de woonkamer. Op die manier is communicatie voor hen goed mogelijk. Verder is service voor hen erg belangrijk, bijvoorbeeld op de receptie. Denk daarbij aan ringleiding. Ze moeten zonder hulp aan de balie geholpen kunnen worden.

Visueel beperkten (ondersteunend)

De woningen zijn vanwege hun ruime opzet goed geschikt voor visueel beperkten. Zij hebben daarnaast behoefte aan duidelijke contrasten (geen witte lampknoppen op een witte muur, geen witte kopjes in een witte kast, geen witte muur op een lichte vloer etc.) en aanpassingen van de lettergroten of gebruik van brailleschriften. Ook is het voor deze groep belangrijk dat de vakantiewoning zoveel mogelijk open is (bijvoorbeeld zicht vanuit de woonkamer op de keuken). Zo kan men goed contact houden met familie en vrienden, dit is voor deze groep (net als auditief beperkten) erg belangrijk.

5. Meest kansrijke doelgroepen

5.3 Advies doelgroep 1: Mobiliteitsbeperkten (vervolg):

Wij adviseren verder bij de inrichting van de woningen het volgende:

- **Flexibele hulpmogelijkheden:** De hulpmiddelen voor deze doelgroep moeten zoveel mogelijk flexibel worden ingericht. Tegenwoordig zijn er flexibele oplossingen voor bijvoorbeeld wandbeugels in de sanitaire voorzieningen. Het is mogelijk om ze flexibel in te laten bouwen en alleen op te hangen wanneer hier de vraag naar is. Daarnaast kunnen de aanpassingen voor visueel beperkten in een prachtige (kleur)stijl worden doorgevoerd en aanpassingen zoals brailleschrift zijn al flexibel. De aanpassingen voor auditief beperkten zijn ook nagenoeg allemaal flexibel of goed in te passen binnen de huidige interieurstijlen. Zo is de vakantiewoning ook aantrekkelijk voor de medereizigers van de gast met een beperking.
- **Er zijn vele vormen van mobiliteitsbeperkingen:** Droomburg Beekbergen zou zich met de nieuwe vakantiewoningen grotendeels moeten focussen op de matige tot zware vormen van mobiliteitsbeperkingen (met rolstoel). De lichte vormen vergen enkel een aantal eenvoudige aanpassingen. Dit zou goed kunnen in de huidige chalets op het park. In de praktijk blijken dit namelijk vooral senioren die (graag) ondersteuning wensen. Denk daarbij aan drempelloze woningen (vanwege rollator) en steunen in toilet en badkamer. De aanpassingen zijn hierin vrij klein, waardoor de vakantiewoning altijd aantrekkelijk blijft voor medereizigers of gasten zonder beperking.

5. Meest kansrijke doelgroepen

5.4 Advies doelgroep 2: Astma/ COPD patiënten

De tweede geadviseerde doelgroep betreft Astma en COPD patiënten. Deze doelgroep wordt zich steeds bewuster van de hygiëne die het nodig heeft en dus ook in een vakantiewoning. Daarnaast is de doelgroep groeiende, door het groeiende aantal ouderen in Nederland en deze aandoeningen zich veelal bij ouderen voordoen. Doordat de focus op de inrichting en het onderhoud van de vakantiewoningen ligt, kan een bijkomende doelgroep van deze vakantiewoningen mensen met ADHD/autisme zijn.

Astma/ COPD patiënten

Deze groep mensen heeft behoefte aan extra schone en stofvrije vakantiewoningen. Bij de realisatie van deze woningen dient hier dan ook streng rekening gehouden te worden. Denk hierbij aan speciale anti-allergie kussens en dekbedden, geen tapijt, kasten tot het plafond, banken zonder stoffen bekleding. Ook moet er streng gecontroleerd worden op een niet-rookbeleid in de vakantiewoning. Het opsteken van één sigaret kan grote gevolgen hebben voor de Astma/ COPD patiënten in deze woning. Het overgrote deel van de Astma/ COPD Patiënten bestaat uit 65+-ers¹. Daarom adviseren wij ook in deze woningen (flexibele: zie paragraaf 5.3) hulpmiddelen te realiseren zodat deze woningen ook voor mensen met een lichte mobiliteitsbeperking toegankelijk zijn.

Prikkelarmen

Mensen met ADHD/Autisme hebben vaak behoefte aan prikkelarme vakantiewoningen. De vakantiewoning moet een rustige inrichting hebben, met grote slaapkamers zodat mensen met deze aandoening zich nog even terug kunnen trekken. Ze waarderen privacy heel erg. De vakantiewoning moet dan ook staan op een ruime kavel met bij voorkeur een tuin met privacy. Dit moet dan wel ruimtelijk worden ingericht, met ook enige openheid (wat ook nodig is voor Astma/COPD patiënten die licht mobiel beperkt zijn).

¹ CBS, Gezondheidsenquête



5. Meest kansrijke doelgroepen

40

5.4 Advies doelgroep 2: Astma/ COPD patiënten (vervolg)

Verder willen we wijzen op het volgende:

- **Toezicht op gebruik:** Voor de flexibiliteit van de vakantiewoningen is het raadzaam de woningen in te richten voor zowel Astma/COPD patiënten als ook voor de eerstgenoemde doelgroep (Mobiliteitsbeperkingen; Auditief beperkten en Visueel beperkten). Ons advies is wel om te streven naar gebruik door Astma/ COPD patiënten om de kans op verkeerd-gebruik met grote gevolgen voor de vakantiewoning (bijvoorbeeld bij het opsteken van een sigaret in de vakantiewoning) te beperken.
- **Mensen met Autisme/ADHD:** Zoals ook in paragraaf 5.1. beschreven staat, raden wij Droompark Beekbergen af om zich te focussen op mensen met matige tot zware autisme/ADHD aandoeningen. Deze mensen hebben meer behoefte aan volledige rust en wensen ook op een bepaalde wijze behandeld te worden. Hun eisen kunnen erg specifiek zijn. Experts gaven aan hiervoor in zee te gaan met een patiëntenvereniging. Voor mensen met een lichtere vorm van ADHD/autisme zijn de woningen wel geschikt gezien de ruimte en de ligging aan de rand van het park. Belangrijk is dat dit goed gecommuniceerd wordt, zodat mensen niet teleurgesteld worden.



5. Meest kansrijke doelgroepen

5.5. Conclusies

- Wij adviseren Droombark Beekbergen om zich te richten op 2 hoofddoelgroepen. Voor deze groepen moeten nieuwe vakantiewoningen gemaakt worden. Bouwen in bestaande woningen is niet goed mogelijk. Bij de hoofdgroepen kunnen nog aanvullende doelgroepen gekozen kunnen worden, die goed in eenzelfde vakantiewoning kunnen verblijven.
- **(1) Mensen met een mobiliteitsbeperking, aanvullend: Visueel en auditief beperkten**
 - Wij adviseren hierbij 2 typen te maken. 1 type voor mensen in een rolstoel. Zij hebben behoefte aan een ruime vakantiewoning (draaicirkels, hoog/laag keuken, aanpassingen sanitair). En 1 type voor elektrische rolstoelgebruikers die (eventueel) een zorgpersoon in de verzorgende ruimtes nodig hebben.
 - Aanpassingen voor auditief en visueel beperkten zouden ook in deze woningen gerealiseerd kunnen worden, aangezien de nadruk ligt op de ruimte;
 - Bestaande woningen op het park kunnen ook getransformeerd worden om geschikt te zijn voor mensen met een **lichte** mobiliteitsbeperking (met rollator).
- **(2) Mensen met Astma/COPD, aanvullend: Autisme/ADHD**
 - Wij adviseren Droombark Beekbergen om woningen te realiseren (en te onderhouden) voor mensen met Astma en/of COPD.
 - Aanpassingen voor lichte vormen van Autisme/ADHD zouden ook in deze woningen gerealiseerd kunnen worden, aangezien de nadruk ligt op de inrichting;
 - Doordat mensen met Astma/COPD veelal ook last hebben van mobiliteitsbeperkingen (ouderen), zou Droombark Beekbergen er goed aan doen deze woning ook geschikt te maken voor licht mobielbeperkten.
 - In bestaande vakantiewoningen is transformatie voor deze groep nauwelijks mogelijk, aangezien hier erg strenge onderhoudseisen aanzitten. Het onderhoud voor deze woningen moet dan ook goed in acht genomen worden.



5. Meest kansrijke doelgroepen

5.5. Conclusies

Zoals hierboven vermeld kunnen ook reeds bestaande woningen inspelen op nieuwe doelgroepen door hulpmiddelen aan de woningen toe te voegen. In het geval van de genoemde doelgroepen kan dit voor de lichte mobiliteitsbeperkten. Voor zware mobiliteitsbeperkten zijn de aanpassingen normaliter zo groot, dat dit niet meer om te bouwen is (kosten/baten). Voor visueel en auditief beperkten moet er ook bij de bouw van een vakantiewoning rekening worden gehouden met aanpassingen die niet altijd makkelijk in bestaande bouw door te voeren is (ruime kamers, tegenstellingen licht/donker). Voor de doelgroep Astma/COPD is het ook niet wenselijk om dit in de bestaande bouw te integreren. Zoals aangegeven in het rapport zijn de hygiëne-eisen erg hoog. Bij bestaande woningen is dit niet te controleren of alsnog door te voeren. Mensen met autisme en ADHD hebben een rustige omgeving en prikkelarme woning nodig. Dit is enkel mogelijk wanneer de vakantiewoning op een rustige plaats ligt en deze plek privacy biedt. Doorgaans is dit lastig door te voeren. In de tabel hieronder een overzicht.

Tabel 5.1. Doelgroep verdeling nieuwe en bestaande vakantiewoningen

Soorten doelgroepen	24 nieuwe vakantiewoningen	Bestaande vakantiewoningen
Zware Mobiliteitsbeperkten (rolstoel)	✓	
Lichte mobiliteitsbeperkten (rollator)		✓
Auditief en visueel beperkten	✓	
Mensen met Astma/COPD	✓	
Mensen met Autisme/ADHD	✓	



6

Aanbevelingen

6. Aanbevelingen

Inleiding

In hoofdstuk 5 zijn de meest kansrijke doelgroepen voor Droompark Beekbergen beschreven. Tijdens de expertinterviews zijn we veel te weten gekomen over het ontvangen van mensen met een beperking op een vakantiepark. Deze informatie delen we in dit hoofdstuk. In 6.1. komen algemene wensen naar voren van mensen met een beperking. In 6.2. gaan we specifiek in op de marketing en communicatie, aangezien dit een erg belangrijk punt is wat door veel bedrijven op dit moment onderschat wordt.

Leeswijzer

6.1. Wensen

6.2. Marketing en communicatie



6. Aanbevelingen

6.1. Wensen

Uit de gehouden expertinterviews kwamen meerdere wensen naar voren die belangrijk zijn voor mensen met een beperking. Nederland loopt nog erg achter in toegankelijkheid, een gevolg hiervan is dat mensen met een beperking in ons land erg risicomijdend zijn. Hierdoor is het erg belangrijk om kritisch met de wensen van deze doelgroep om te gaan. Hieronder behandelen we puntsgewijs onze aanbevelingen voor de nieuw te realiseren 24 vakantiewoningen.

Samenstelling

Volgens de gehouden expert-interviews gaan de mensen met een beperking het liefste met hun eigen familie, vrienden- of vriendinnengroep op vakantie. De familie of vrienden-/vriendinnengroep wil het liefste op een zo normaal mogelijke wijze op vakantie gaan. Volgens de experts moet een 'ziekenhuissfeer' op ieder vlak (interieur, kleurgebruik, geur en technische hulpmiddelen) zoveel mogelijk vermeden worden. Het is de uitdaging dat de vakantiewoning de mensen zonder beperking niet afschrikt.

Informatie/faciliteiten

Bij de realisatie van de 24 vakantiewoningen voor mensen met een beperking, moeten ook belangrijke faciliteiten op het park volledig toegankelijk worden gemaakt voor mensen met een beperking. Denk hierbij aan: De receptie, parkshop, wegen op het park (geen drempels) en het restaurant. Ook moet Droompark Beekbergen ernaar streven faciliteiten die men in de toekomst gaat ontwikkelen allemaal geschikt te maken voor mensen met een beperking (in ieder geval voor de doelgroep waar men zich zelf op focust). Een belangrijk punt om hierbij in acht te nemen is dat mensen met een beperking graag op een zo gewoon mogelijke manier onderdeel uit maken van de maatschappij. Dus een speeltuin speciaal voor mensen met een beperking op een ander deel van het park zal minder in de smaak vallen.



6. Aanbevelingen

Behandeling van mensen met een beperking

Als bedrijf moet je weten hoe je om moet gaan met mensen met een beperking. ZET (2017) geeft aan dat 60% van de bedrijven het lastig vindt om met mensen die een lichamelijke beperking hebben te communiceren, omdat ze simpelweg niet weten hoe. De essentie is: benader ze als een ieder ander. Bij het ontvangen van deze mensen op het park is het essentieel dat iedereen weet hoe hiermee omgegaan moet worden. De juiste aanpak in de behandeling en ontzorging bepaalt voor een overgroot deel hoe tevreden deze groep is. Volgens Zet vindt een overgroot deel van de mensen met een beperking het ook niet erg wanneer niet alles 100% naar wens is in de vakantiewoning (mits hier maar duidelijk over gecommuniceerd is), de behandeling op het park zelf is minstens net zo belangrijk. De ontwikkeling van Droompark Beekbergen met onder andere het aanbieden van het hotelconcept zal hier op positieve wijze aan bijdragen. ZET biedt trainingen aan om personeel te leren hoe ze om moeten gaan met de doelgroepen.

Parkwensen

Mensen met een beperking die op vakantie gaan hechten er veel waarde aan om dichtbij de centrale voorzieningen te zitten om zodoende zoveel mogelijk deel uit te maken van de activiteiten die de groep onderneemt. Volgens de experts is het niet nodig om iedere faciliteit geschikt te maken voor de mensen met een beperking, een deel kan ook al voor heel veel voldoening zorgen. Men zou juist moeten proberen om faciliteiten, bijvoorbeeld speelvoorzieningen, geschikt te maken voor zowel mensen met als zonder beperking. Op het gebied van speelvoorzieningen is de Speeltuinbende hier een goede partner in. Zij kunnen, in co-creatie met de aanbieder, speelvoorzieningen beter toegankelijk maken.



6. Aanbevelingen

Marketing en communicatie

Het vinden van gepaste vakantiewoningen voor mensen met een beperking is vooralsnog erg lastig. Dit komt doordat het aanbod nog beperkt is en zodoende bij lange na niet voldoet aan de vraag. Daarnaast wordt er door veel aanbieders ook onvoldoende gecommuniceerd. Zo is vaak niet duidelijk dat er aangepaste vakantiewoningen zijn, voor wie deze geschikt zijn en waar deze wel/ niet aan voldoet. Het is voor mensen met een beperking erg belangrijk dat men zo precies mogelijk kan zien waar de woning wel en niet aan voldoet. Ook informatie over wat wel/ en niet toegankelijk is voor hen op het park is hierbij belangrijk. Het overgrote deel van mensen met een beperking verwacht niet dat nagenoeg alle faciliteiten voor hen toegankelijk zijn (Zet, 2017). Echter, verwacht men wel vooraf te weten wat wel en niet toegankelijk is. Zo kunnen ze zich goed voorbereiden. Naast de faciliteiten op het park, wil men ook graag weten wat er in de omgeving toegankelijk is voor hen. Een ander belangrijk punt is om rekening te houden met de naam van de vakantiewoningen. De ervaring leert dat, wanneer de vakantiewoning ook bedoeld is voor mensen zonder beperking, de naam niet gerelateerd moet zijn aan een beperking (bijv: Extra comfort bungalow in plaats van rolstoelvriendelijke bungalow).

Volgens Zet kost een negatieve ervaring een ondernemer al snel vijf potentiële gasten. Omgekeerd werkt het hetzelfde. Positieve reviews zijn dus erg belangrijk. Onderzoek wijst uit dat op in de punten uit alinea 1 nog een flinke slag te halen valt: 20 tot 40% van alle toeristen met een beperking is namelijk ontevreden over de bejegening en communicatie met ondernemers in de toeristische sector¹. Daarnaast schat Zet in dat het aanbod toch groter is dan bekend is. Ook dit heeft te maken met communicatie. Door veel bedrijven wordt er niet voldoende gecommuniceerd hoe toegankelijk het is en voor wie. Op de volgende pagina behandelen we puntsgewijs onze aanbevelingen op het gebied van marketing en communicatie.

¹ ZET: Trendboek All-inclusive: Op weg naar toegankelijke vrijetijdsbesteding



6. Wensen van doelgroepen

48

Marketing en communicatie

Aanbevelingen

- Geef de vakantiewoning geen naam gerelateerd aan een beperking, dit schetst een 'ziekenhuis-sfeer'. Dit mag op de website wel genoemd worden, zodat het duidelijk is dat het park wel vakantiewoningen voor mensen met een beperking aanbiedt;
- Communiceer duidelijk voor wie de vakantiewoning geschikt is (én voor wie niet);
- Geef de afmetingen van de woningen aan;
- Probeer zo exact mogelijk aan te geven waar de vakantiewoning aan voldoet;
- Zorg dat de doelgroep op laagdrempelige wijze meer informatie over de woning kan aanvragen (e-mail, telefonisch, webchat etc.). Het personeel moet hiervoor ook goed op de hoogte zijn over de kenmerken van de woning;
- Informeer de gast van welke faciliteiten ze op het park wel en geen gebruik kunnen maken. Dit geeft ze veel zekerheid en voorkomt teleurstellingen;
- Communiceer op de website en/of foldermateriaal ook over de mogelijkheden voor de doelgroep in de omgeving. Wat is toegankelijk voor ze? Zoek hiervoor ook samenwerkingen met ondernemers;
- Behandel ze als een ieder-ander;
- Verzamel de reviews van deze groep en vermeld deze ook op de webpagina waar de vakantiewoningen vermeld worden, dit zorgt voor vertrouwen;
- Zoek contact met patiëntenverenigingen. Zij kunnen zorgen dat de woningen beter onder de aandacht komen van de beoogde doelgroepen.
- Probeer binnen het hotel-service concept ook eventueel een wasvrouw of licht verpleegkundige hulp aan te bieden voor de mensen met een beperking.



7

Bijlagen

Bijlage 1

Partners voor ontwikkeling

Tijdens onze expertinterviews zijn er diverse partijen naar voren gekomen die nuttig kunnen zijn voor de ontwikkelingen van de nieuwe vakantiewoningen op Droompark Beekbergen. We noemen ze hieronder en indien we contactgegevens hebben gekregen, hebben we deze ook vermeld.

Wij zijn ZET

ZET weet nagenoeg alles op het gebied van toegankelijkheid. Voor Droompark Beekbergen zou ZET alle technische aanpassingen aan kunnen leveren voor de gekozen doelgroepen. Daarnaast kan het werknemers trainingen geven hoe om te gaan met mensen met een beperking.

Contactgegevens: Francis Meulendijks (Senior Adviseur) - 06 17757991 - fmeulendijks@wijzijnzet.nl



OogFonds

Het OogFonds heeft aangegeven graag te ondersteunen in de vakantiewoningen die geschikt zijn voor visueel beperkten. Ze komen graag langs om aanbevelingen te delen.

Contactgegevens: Petra de Wal (Manager Projecten) - P.dewal@oogfonds.nl - (030) 254 57 11



Speeltuinbende

Wanneer je een speeltuin ook toegankelijk wilt maken voor mensen met een beperking is de Speeltuinbende een goede partner. Zij geven advies voor de toegankelijkheid en daarnaast testen ze deze uitgebreid uiteraard door mensen met een beperking. Zo wordt een optimaal resultaat behaald.

Contactgegevens: www.speeltuinbende.nl



Bijlage 1

Longfonds

Het LongFonds kan helpen bij de technische aspecten die van belang zijn voor de groep Astma/ COPD patiënten. Ze houden zich graag aanbevolen om mee te denken.

Contactgegevens: www.speeltuinbende.nl – yvettemoerings@longfonds.nl





LEISURE
CONSULTANTS



ZKA – Leisure Consultants

Biesbosweg 16c
5145 PZ WAALWIJK



088-2100250
www.zka.nl
@ZKA_Leisure



Jikke van Haften
j.vanhaften@zka.nl
tel. 06 153 22 011