

Breda University of Applied Sciences
Nienke Steenbergen

28 mei 2020

EMBARGO

TREKKERSHUTTEN *Zonder drempels*

Een onderzoek naar de toegankelijkheid
van Trekkershutten aangesloten bij
Stichting De Groene Koepel



Trekkershutten zonder drempels

Een onderzoek naar de toegankelijkheid van Trekkershutten
aangesloten bij Stichting De Groene Koepel

Auteur: Nienke Steenbergen

Studentnummer:

Plaats en datum: Houten, 28 mei 2020

Opleiding: Tourism Management

Instelling: Breda University of Applied Sciences
Monseigneur Hopmansstraat 2
4817 JS Breda

In opdracht van: Stichting De Groene Koepel

Appelvink 1
3435 RX Nieuwegein

Docentbegeleiding: Annemarie Beterams

Afstudeerperiode: februari 2020 t/m mei 2020

Versie 1

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het afstudeerrapport 'Trekshutten zonder drempels: een onderzoek naar de toegankelijkheid van Trekshutten aangesloten bij Stichting De Groene Koepel'. Van februari tot en met mei 2020 heeft er onderzoek plaatsgevonden naar in hoeverre het netwerk van Trekshutten voldoet aan de wensen en behoeften van de doelgroep 'zelfstandige reizigers met een mobiliteitsbeperking' om een verblijf mogelijk te maken, om uiteindelijk advies te geven aan Stichting De Groene Koepel hoe zij inclusiviteit kunnen vergroten door de toegankelijkheid van het netwerk van Trekshutten te verbeteren.

Dit onderzoeksrapport is geschreven in het kader van het afronden van de bacheloropleiding Tourism Management aan de Breda University of Applied Sciences en in opdracht van Stichting De Groene Koepel, te gast in de natuur.

Via deze weg wil ik graag iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan mijn afstudeerperiode hartelijk bedanken. In het bijzonder wil ik directrice Marieken Nieuwdorp bedanken voor de mogelijkheid om voor Stichting De Groene Koepel een onderzoek te kunnen uitvoeren. Ten tweede wil ik graag Silvie Hermsen, marketing en communicatiemedewerkster voor Trekshutten, bedanken omdat ik altijd bij haar terecht kon met mijn vragen. Als laatste wil ik mijn afstudeerbegeleider van de Breda University of Applied Sciences, Annemarie Beterams bedanken voor de begeleiding, steun en feedback waar ik gedurende het onderzoek altijd op kon rekenen.

Ik wens u als lezer veel leesplezier tijdens het lezen van deze scriptie.

Nienke Steenbergen
Houten, 28 mei 2020

Managementsamenvatting

'Stichting De Groene Koepel, te gast in de natuur' is een Nederlandse marketing- en belangenbehartigingsorganisatie die zich inzet voor een duurzame ontwikkeling van groene verblijfsrecreatie in Nederland en omliggende landen voor de drie keurmerken: Natuurkampeerterreinen, GroepsNatuurkampeerterreinen en Trekkershutten. Sinds het VN-verdrag handicap, dat geratificeerd is in 2016 om de positie van personen met een handicap te verbeteren, is De Groene Koepel actief bezig met het ondersteunen van dit initiatief door het opstellen van de 'Toolbox Toegankelijkheid'. Dit proces is echter sindsdien gestagneerd. Daarnaast is er sprake van een toenemende toeristische deelname van personen met een mobiliteitsbeperking die gebruik willen maken van het reguliere toeristische aanbod. Om deze redenen is het noodzakelijk om een advies op te stellen met mogelijke verbeteringen voor de toegankelijkheid van het netwerk van Trekkershutten. De probleemstelling van dit onderzoek luidt: *'Welke initiatieven moet Stichting De Groene Koepel voor mei 2021 ondernemen om de toegankelijkheid van het netwerk van Trekkershutten te verbeteren voor de doelgroep 'zelfstandige reizigers met een mobiliteitsbeperking' ten opzichte van de huidige situatie?'*

Om te onderzoeken hoe de toegankelijkheid van Trekkershutten verbeterd kan worden, moet inzicht verkregen worden in de wensen en behoeften van de doelgroep ten aanzien van de huidige situatie. Bij aanvang van het onderzoek is daarom de volgende onderzoeksdoelstelling opgesteld: *"Inzicht verkrijgen in de huidige situatie van het netwerk van Trekkershutten omtrent toegankelijkheid en het vergaren van kennis over de wensen en behoeften van de doelgroep 'zelfstandige reizigers met een mobiliteitsbeperking' ten aanzien van een verblijf, teneinde een advies uit te brengen over eventuele aanpassingen voor het toegankelijk maken van de Trekkershutten waardoor deze beter aansluiten op de wensen en behoeften van de doelgroep, met als uiteindelijke doel om de verblijfsrecreatie aangesloten bij Stichting De Groene Koepel meer inclusief te maken."*

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen is kwantitatief onderzoek in de vorm van een survey, kwalitatief onderzoek door middel van diepte-interviews en deskresearch uitgevoerd. Er is onderzoek gedaan naar in hoeverre het netwerk van Trekkershutten voorziet in de wensen en behoeften van de doelgroep ten aanzien van een verblijf. Hiervoor is onderzocht wat de richtlijnen van een toegankelijke accommodatie zijn, is inzicht verkregen in de wensen en behoeften van de doelgroep en is de huidige situatie in kaart gebracht. Ten slotte is onderzocht hoe de toegankelijkheid het beste kan worden verbeterd door het raadplegen van vier verschillende deskundigen in de branche.

Uit de resultaten is gebleken dat volledige en eerlijke informatie voor de doelgroep het belangrijkste is en dat de ondernemers van de huidige toegankelijke Trekkershutten hier nog niet voldoende in voorzien. Tevens is gebleken dat geen eenduidige richtlijn is om een verblijf voor iedereen binnen de doelgroep voldoende toegankelijk te maken. De wensen en behoeften verschillen per individu, afhankelijk van de mate van beperking en het mobiliteitshulpmiddel. Ten slotte is gebleken dat het aanbod van toegankelijke Trekkershutten kleiner is dan de vraag vanuit de doelgroep. Ondernemers zijn zich niet voldoende bewust van deze vraag vanuit de doelgroep waardoor zij nog geen aanpassingen hebben aangebracht. Hier ligt een kans voor de ondernemers. Een schematische weergave van de belangrijkste resultaten en mogelijke oplossingen is weergegeven in bijlage 1.

Op basis van de resultaten is er voor Stichting De Groene Koepel een advies opgesteld met zeven initiatieven die de organisatie voor mei 2021 zou moeten ondernemen om de toegankelijkheid van het netwerk van Trekkershutten te verbeteren.

Voor de huidige toegankelijke terreinen wordt aanbevolen om:

1. De juiste toegankelijkheids-informatie te delen om in de behoefte van de doelgroep te voorzien en verwachtingen te managen. Te denken valt aan een lijst met de aangebrachte aanpassingen en foto's in en rondom de Trekkershut.
2. Samen te werken met partners om meer informatie over de toegankelijkheid van de omgeving te verzamelen. Dit voor het creëren van een toegankelijke bestemming in zijn geheel.

Om in de toekomst meer toegankelijke Trekkershutten aan te kunnen bieden om in de vraag van de doelgroep te voorzien wordt aan Stichting De Groene Koepel aanbevolen om:

3. Eerst het bewustzijn onder de ondernemers te vergroten door middel van een motivatiefilmje en ervaringsparcours.
4. De ondernemers kleine aanpassingen te laten doen voor korte termijn verbeteringen.
5. De huidige situatie te meten door de ervaringen van de doelgroep te testen en door een technische keuring te laten uitvoeren op basis van de richtlijnen van het Nederlands Keurmerk voor Toegankelijkheid.
6. Een structurele aanpassing uit te voeren na het meten van de huidige situatie. Deze aanpassing is het ontwikkelen van een nieuwe toegankelijke Trekkershut. Dit is afhankelijk van de bereidheid tot investeren vanuit de ondernemers.
7. Een persoon aan te stellen met een functie specifiek gericht op toegankelijkheid om continue verbetering te realiseren.

Hoofdstuk 4 Conclusie

In dit hoofdstuk worden er conclusies getrokken uit de resultaten van hoofdstuk 3. De onderzoeksdoelstelling luidt: *“Inzicht verkrijgen in de huidige situatie van het netwerk van Trekkershutten omtrent toegankelijkheid en het vergaren van kennis over de wensen en behoeften van de doelgroep ‘zelfstandige reizigers met een mobiliteitsbeperking’ ten aanzien van een verblijf, teneinde een advies uit te brengen over eventuele aanpassingen voor het toegankelijk maken van de Trekkershutten waardoor deze beter aansluiten op de wensen en behoeften van de doelgroep, met als uiteindelijke doel om de verblijfsrecreatie onder Stichting De Groene Koepel meer inclusief te maken.”*

Volledige en eerlijke informatie is voor de doelgroep het belangrijkste.

Het rapport over het onderzoek uitgevoerd door ANVR, Reiswerk, NBAV en CELTH: ‘Toegankelijk toerisme: op weg naar een ‘inclusieve’ reisindustrie’ is tijdens de deskresearch geraadpleegd. Hieruit is gebleken dat het ontbreken van toegankelijkheidsinformatie het grootste knelpunt is voor de doelgroep. De resultaten uit de enquête en diepte-interviews ondersteunen dit knelpunt. Uit dit onderzoek is gebleken dat het vinden van geschikte accommodaties vaak erg lastig is voor de doelgroep en ze in de werkelijkheid vaak tegenvallen. Het is voor de doelgroep frustrerend om altijd accommodaties na te moeten bellen om informatie over de toegankelijkheid te achterhalen. Door de website van Trekkershutten te analyseren is gebleken dat dit ook bij het boeken van een toegankelijke Trekkershut het geval is. De ondernemers van de toegankelijke terreinen hebben te weinig toegankelijkheidsinformatie beschikbaar. De doelgroep heeft behoefte aan volledige, vindbare en nauwkeurige informatie in de vorm van een lijst van de aangebrachte aanpassingen in en rondom de Trekkershut evenals foto’s van de Trekkershut en aangebrachte aanpassingen. Daarnaast is het van belang dat de doelgroep activiteiten in de buurt van de Trekkershut kan ondernemen tijdens een overnachting. Door de ondernemers wordt te weinig informatie aangeboden over de toegankelijkheid van de omgeving. De ondernemers hebben een vrije keuze in welke mate zij aanpassingen willen aanbrengen op hun terrein en in de Trekkershutten, zolang zij maar voldoende informeren over de toegankelijkheid. De beschikbaarheid van informatie is voor vrijwel iedereen het belangrijkste.

Er is meer vraag naar toegankelijke Trekkershutten vanuit de doelgroep.

Doormiddel van deskresearch, kwantitatief en kwalitatief onderzoek is inzicht verkregen in de wensen en behoeften van de doelgroep. Uit de meso-analyse in hoofdstuk 1.5.1 is gebleken dat er meer dan 3 miljoen toeristische bedrijven in Europa niet voorbereid zijn op de stijgende vraag naar toegankelijk toerisme. Om aan de vraag te kunnen voldoen zouden in 2020 1,2 miljoen extra ondernemingen toegankelijke voorzieningen moeten kunnen aanbieden (van der Duim & Smit, 2019). Daarnaast is uit trends in de meso-analyse gebleken er behoefte is om uit de dagelijkse hectiek te ontsnappen en de natuur op te zoeken. Deze trend om een duurzame keuze te maken zal doorzetten met de komst van de coronacrisis. De trend van micro-vakanties dichtbij huis zal tevens groeien aangezien Nederlanders door de coronacrisis meer in eigen land op vakantie zullen gaan. Ten slotte is uit de macro-analyse in hoofdstuk 1.5.2 gebleken dat de vergrijzing, en dus ook de mensen met een mobiliteitsbeperking, toeneemt. Met deze redenen is het nog meer van belang om meer toegankelijke Trekkershutten te realiseren in de toekomst die aansluiten op de trends vanuit de sector. Uit dit onderzoek is gebleken dat geschikte accommodaties voor de doelgroep

vaak te duur zijn. De voornaamste reden dat de deelnemers aan de enquête en diepte-interviews behoefte hebben aan toegankelijke Trekkershutten is dan ook dat deze betaalbaar zijn. Daarnaast is het een comfortabele manier van kamperen midden in de natuur. Op dit moment wordt er door het netwerk van Trekkershutten nog niet voldoende voorzien in de vraag van de doelgroep naar toegankelijke Trekkershutten. Het grootste deel van het netwerk biedt namelijk nog geen toegankelijke Trekkershutten aan. Het is volgens de ondernemers niet mogelijk in de Trekkershutten en/of op het terrein te voorzien. Tevens hebben de ondernemers nog geen vraag voor toegankelijke Trekkershutten ontvangen vanuit de doelgroep. Met deze redenen is een meerderheid van de ondernemers niet bereid tot het doen van aanpassingen in de toekomst om de toegankelijkheid te verbeteren.

‘Zelfstandige reizigers met een mobiliteitsbeperking’ is geen homogene groep.

Vervolgens is onderzocht in hoeverre de huidige toegankelijke terreinen met Trekkershutten overeenkomen met de vereisten van de doelgroep om een verblijf mogelijk te maken. Uit het rapport ‘Toegankelijk toerisme: op weg naar een ‘inclusieve’ reisindustrie’ is gebleken dat ‘heterogeniteit’ een knelpunt is voor de reissector. Het is een veelvoorkomende misvatting dat alle mensen met een beperking hetzelfde zijn. Er is een verschil in beperking, mate van beperking en de benodigde hulp om te kunnen reizen (van der Duim & Smit, 2019). Met deze reden is het niet mogelijk om één algemene richtlijn aan te houden waaruit blijkt of een accommodatie voldoende toegankelijk is. Wel is gebleken dat voor rolstoelgebruikers de meeste aanpassingen noodzakelijk zijn ten opzichte van reizigers met een rollator, scootmobiel of geen hulpmiddel. Voor reizigers die gebruik maken van een rolstoel zijn de meeste aanpassingen verkregen uit de richtlijnen van het Nederlands Keurmerk voor Toegankelijkheid noodzakelijk om een verblijf mogelijk te maken, terwijl voor mensen die gebruik maken van een rollator, scootmobiel of geen hulpmiddel minder van deze aanpassingen noodzakelijk zijn.

Hoewel de beschikbaarheid van ten minste één toegankelijke parkeervoorziening ontbreekt voldoen de toegankelijke terreinen aan vele vereisten van de doelgroep.

Uit kwantitatief onderzoek is gebleken dat een groot deel van de ondernemers met toegankelijke terreinen de volgens de doelgroep noodzakelijke aanpassingen al hebben aangebracht in het sanitair. Hierdoor krijgt in ieder geval een groot deel van de doelgroep al de mogelijkheid om te overnachten op de huidige toegankelijke terreinen. Er zijn minder aanpassingen aangebracht in de Trekkershutten dan in het sanitair. Daarentegen hebben ondernemers die hun Trekkershut toegankelijk hebben gemaakt voor reizigers met een rolstoel wel meer aanpassingen aangebracht in de Trekkershut. Tevens is uit het kwantitatieve onderzoek gebleken dat de toegankelijke terreinen veelal de hoofdroutes naar de receptie en het sanitair begaanbaar hebben gemaakt voor mobiliteitshulpmiddelen. Ook zijn er geen steile opritjes op het terrein. Dit komt overeen met de wensen en behoeften van de doelgroep. Daarnaast heeft een meerderheid toegankelijke faciliteiten op hun recreatieterrein beschikbaar. Echter kan er niet geconcludeerd worden of de faciliteiten voldoende toegankelijk zijn, omdat de aanwezigheid van faciliteiten per terrein verschilt. De meeste terreinen zijn niet met het openbaar vervoer te bereiken. De doelgroep geeft voorkeur aan reizen met eigen vervoer naar vakanties in het binnenland. Toch voorzien de toegankelijke terreinen niet voldoende in de behoefte aan ten minste één aangepaste parkeervoorziening op het recreatieterrein. Ten slotte blijkt dat de doelgroep variërende ervaringen heeft met de service en dienstverlening in de toerismebranche. De juiste houding

van ondernemers om zo een welkom gevoel te geven is voor de doelgroep erg belangrijk. Op dit moment hebben de ondernemers van toegankelijke terreinen die al reizigers uit de doelgroep hebben ontvangen nog geen klachten gehad. Echter is er verder geen inzicht in de ervaringen van de reizigers die in een toegankelijke Trekkershut hebben overnacht. Deze zijn gedurende het onderzoek niet gesproken.

Met het aanbrengen van kleine aanpassingen een grote doelgroep bereiken.

Uit kwalitatief onderzoek is gebleken dat er vanuit de ondernemers behoefte is aan inventarisatie hoe de terreinen met kleine aanpassingen toegankelijker kunnen worden gemaakt. Het is niet altijd mogelijk om grote aanpassingen aan te brengen in de huidige (te) kleine Trekkershutten. Uit het boek 'All Inclusive: op weg naar toegankelijke vrijetijdsbesteding' geraadpleegd tijdens de deskresearch en de interviews met deskundigen is gebleken dat met kleine aanpassingen al een groot verschil gerealiseerd kan worden. Tevens is uit deze deskresearch en diepte-interviews gebleken dat het samenwerken met ervaringsdeskundigen en de doelgroep van belang is. De ondernemers hebben behoefte aan het laten testen van de toegankelijkheid door de doelgroep. De deskundige uit het diepte-interview die zelf locaties laat testen door de doelgroep ondersteunt dit belang. Daarnaast heeft deze deskundige aangegeven dat de intrinsieke waarde bij de ondernemers het belangrijkste is om verbeteringen te realiseren.