

Seniorenreizen laagseizoen plattelandsaanbod

Richtlijnen en criteria productontwikkeling



This project has been funded with support from the European Commission.
The sole responsibility of this publication lies with the author. The European Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained therein.

Inhoud

1. Inleiding.....	2
2. Productcriteria en toelichting	3
3. Kortingskaart voor senioren	6
4. Productvoorbeelden Vlaams-Brabant.....	8

Project "A bottom-up, stakeholder-driven product for individual senior off-season travel to rural micro- and SMEs, established and managed through corporate agreements"
(75/G/ENT/CIP/13/B/N03S01)

Projectpartners



**Latvian Country
Tourism Association
"Lauku ceļotājs"**
www.countryholidays.lv



**Norwegian Rural
tourism and local
food "HANEN"**
www.hanen.no/



**Toerisme Vlaams-Brabant
(BE)**
www.toerismevlaamsbrabant.be



**Lithuanian
Countryside Tourism
Association
of Lithuania**
www.atostogoskaime.lt



**NFE – Nationaal
Ouderenfond (NL)**
www.ouderenfonds.nl/



**European Federation
of Rural Tourism – EuroGites**
www.eurogites.org

1. Inleiding

Deze richtlijnen werden ontwikkeld in het kader van het project SenGoR – Seniors Go Rural¹. Het doel van dit project is een toeristisch aanbod van plattelandsreizen tijdens het laagseizoen te ontwikkelen voor de doelgroep van senioren. De richtlijnen werden specifiek voor dit aanbod ontwikkeld op basis van een haalbaarheidsstudie. Het product is gericht op actieve senioren van 55 jaar en ouder. Ze worden gekenmerkt als zijnde bewust van hun oudere leeftijd en bereid maximum van hun leven te genieten. Ze besteden hun geld aan leuke dingen die zijn bedoeld voor mensen van hun leeftijd, zonder als 'oud' worden beschouwd. Hun motto is 'You only live once' en ze willen actief blijven en genieten. De beschreven criteria worden hieronder toegelicht om logiesuitbaters in plattelandsgebieden voor te bereiden op deze doelgroep.

Om het productaanbod te verkopen werd de 'Seniors Go Rural' lidkaart ontwikkeld. De kaart is gebaseerd op een overeenkomst tussen toeristische aanbieders en een plattelands- of marketingorganisatie welke de kaarten verspreid onder seniorenorganisaties. Deze seniorenorganisaties stellen de kaarten ter beschikking van hun individuele leden. Het operationele model van de kaart dient als motivatie en ondersteuning van seniorenreizen tijdens het laagseizoen. De kaart wordt beschreven in een apart hoofdstuk van deze richtlijnen.

Voorts worden een aantal voorbeelden beschreven van logies die op vlak van toegankelijkheid en dienstverlening voldoen aan de wensen van de doelgroep.

¹ Project: *Seniors Go Rural (75/G/ENT/CIP/13/B/N03S01) (2014 - 2015)*

Facilitating transnational low season tourism exchanges in Europe encouraging Senior Citizens to travel
Projectduur: 01.09.2014 - 29.02.2016.

Projectinformatie: http://www.celotajs.lv/cont/prof/proj/SenGoR/Sengor_eng_active.html

2. Productcriteria en toelichting

<i>Doel</i>	<i>Criteria</i>	<i>Richtlijnen</i>
1. Informatie en reservatie	Nauwkeurige omschrijving van het logies en diensten	De beschrijving moet kenmerkend zijn voor de faciliteiten in het logies vanuit het oogpunt van toegankelijkheid en comfort. Bv. kamers op het gelijkvloers of verdieping, aanwezigheid van lift, of helling, enz. Nauwkeurige informatie moet worden verstrekt over alle beschikbare diensten met vermelding van prijzen en voorwaarden. De informatie moet worden verstrekt in een taal die zowel voor de gasten als gastheer begrijpelijk is. Beschikbare diensten, en eventuele beperkingen tijdens het laagseizoen, moeten duidelijk omschreven worden.
	Toegankelijkheidsinformatie aangeduid met speciale pictogrammen	De pictogrammen weerspiegelen niet enkel het toegankelijkheidsniveau. Ze zijn ook nuttig om een idee te krijgen van de andere gasten en een verkeerde indruk van noden en interesses te vermijden.  Rolstoeltoegankelijk (diensten welke volledig toegankelijk zijn, geen barrières of hindernissen, rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig, enz.)  Loophulpmiddel toegankelijk (diensten welke volledig toegankelijk zijn met hulpmiddelen, geen hindernissen, lift in plaats van trap, geen rolstoeltoegankelijk toilet maar wel handgrepen)  Wandelstok toegankelijk (diensten met sommige obstakels, maar zonder trappen, toilet met handgrepen)  Geen speciale toegankelijkheid (trap toegestaan, geen speciale toiletten, geen handgrepen nodig)  Zeer fit (accommodatie en activiteiten voor fitte personen met sport, fietsen of wandelen)
	Beschrijving van lokale activiteiten en diensten beschikbaar tijdens laagseizoen	De beschrijving in de gebruikelijke talen met duidelijke informatie over de toegankelijkheid, beschikbaarheid en boekingsinformatie.
	Contactinformatie ter plaatse voor assistentie en medische hulp	Informatie hoe men de gastheer bereikt in geval van noodzakelijke assistentie en hoe men de hulpdiensten contacteert in geval van nood. Assistentie verlenen in geval van taalbarrière van het medisch personeel.
2. Prijs	Laagseizoen korting	Senioren kunnen korting verwachten. De korting dient duidelijk aangegeven zijn (laagseizoen, ledenkaart seniorenorganisatie of andere).

3. Assistentie	Assistentie met bagage	Hulp met de bagage als dienstverlening. Voorzien dat de bagage naar de auto of kamer wordt gebracht.
	Bagagetransport (indien nodig)	Indien nodig kan transport van bagage worden aangeboden als extra service of als onderdeel van de dienst (bijvoorbeeld als senioren kiezen om te reizen met de fiets van het ene naar het andere logies).
	Bijstand om taalbarrière te overwinnen	Bijstand bij taalbarrière. Voor eenvoudige communicatie is het mogelijk om vertaalapplicaties, woordenboeken, enz. te gebruiken.
	Eerste hulp beschikbaar	EHBO-doos, noodnummers en adres van de dichtstbijzijnde medische hulppost duidelijk aangeven.
4. Locatie, kamers en omgeving	Gemakkelijke bereikbaarheid	Het is belangrijk dat de plaats gemakkelijk en veilig te bereiken is met duidelijke bewegwijzering en GPS-coördinaten.
	Veilige bestemming	De bestemming dient veilig te zijn, met een vriendelijke lokale gemeenschap, geen zwaar verkeer, enz.
	Aangename, mooie, goed onderhouden omgeving	Voldoende aandacht voor het onderhoud en veiligheid van de omgeving zoals de tuin, het terras, enz., zodat ongelukken vermeden worden.
	Geen barrières door verbouwingswerken	Geen barrières door verbouwingen binnen noch buiten, zoals moeilijke treden, glibberige paden, hoge drempels, lange afstand tussen de parkeerplaats en het gebouw, ingewikkelde sloten aan de deur, enz. Kleine niveauverschillen (vb. aan de deur) verhogen namelijk het risico op valpartijen.
5. Faciliteiten	Gemakkelijke treden en kamers maximum op de eerste verdieping	De trap moet voldoen aan de bouwvoorschriften. De treden mogen niet te hoog of te smal zijn. De treden mogen niet glad zijn (bv. ten gevolge van slijtage).
	Leuning	Trapleuning moet gemakkelijk te gebruiken zijn over de volledige lengte van de trap en de nodige steun geven.
	Toilet en badkamer voorzieningen die geschikt zijn voor senioren (handgrepen bij het bad, toiletten, enz.)	Voor een comfortabel en veilig gebruik van de sanitaire voorzieningen moeten de handgrepen volgens de voorschriften zijn geïnstalleerd. Gladde oppervlakten kunnen een gevaar vormen, gebruik een badmat of antislipmateriaal in het bad/douche en op de vloer. In sommige gevallen kan het nuttig zijn door pictogrammen te duiden hoe men de watertemperatuur kan aanpassen of kan schakelen tussen douche en kraan.
	Hoogte bed en matras	Het bed mag niet te laag zijn omdat dat het rechtstaan bemoeilijkt. Daarnaast dient er aandacht te zijn voor kwaliteitsvolle matrassen.

6. Personeel & management	Persoonlijke en vriendelijke houding	Voor senioren is persoonlijke aandacht van zeer groot belang. Ze verwachten klantvriendelijkheid en begrip voor hun speciale behoeften en wensen. Het personeel moet geschoold / ervaren zijn in klantvriendelijke communicatie en het oplossen van conflicten. Het personeel moet met het nodige geduld de zaken duidelijk uitleggen zodat de klant alles begrijpt.
	Kennis van het Engels en het vermogen om te communiceren in vreemde talen	Kennis van het Engels is een minimumvereiste op vlak van vreemde talen. Communicatie in de taal van de klant draagt bij aan het gevoel van comfort en veiligheid, en kan een motiverende factor zijn in het kiezen van een vakantiebestemming.
	Kennis van de regio	Senioren zijn meer dan andere groepen geïnteresseerd in het culturele en historische verleden en de tradities van de plaatsen die ze bezoeken. Kennis van de regio en goede presentatievaardigheden zijn dan ook van belang voor het personeel.
	Specifieke aandacht	Voorzien zijn op gebeurlijke omstandigheden: alarm, specifieke aandacht voor oudere gasten, duidelijke bewegwijzering waar nodig. Vragen naar dieetwensen en speciale zorgen bij boeking of aankomst.
7. Diensten en beleving (maaltijden, activiteiten, animatie)	Goede kwaliteit, vers bereide gerechten en streekproducten	Behalve dat het eten vers en van goede kwaliteit moet zijn wordt er ook belang gehecht aan de presentatie en de bediening. Uitleg bij streekproducten is aangewezen. Kleine porties om te proeven kunnen een hulp zijn. Het is belangrijk om te informeren over de herkomst van het voedsel, bv. van biologische oorsprong, eigen teelt of afkomstig van een naburige boerderij. Dieetbehoeften van de gasten moeten zorgvuldig worden nageleefd.
	Vorbereiding maaltijden	Er moet aandacht worden besteed aan de textuur van het voedsel bv. niet te moeilijk te kauwen, gefileerde vis. Kwaliteit is belangrijker dan kwantiteit.
	Dieetwensen	Dieetwensen verdienen de nodige aandacht. Wijs op speciale menu's indien beschikbaar; houd rekening met allergenen, vegetariërs en met culturele of religieuze bijzonderheden.
	Ontspanning	Senioren socializen graag, het is aangewezen om een gemeenschappelijke ruimte te voorzien en boeken, bibliotheek, gezelschapsspelen, ... ter beschikking te stellen.
	Activiteiten	Beschikbaar stellen van informatie over wat er in de omgeving te doen en te zien is (lokale cultuur, monumenten, ...), eenvoudige fysieke activiteiten (yoga, gym, wandelen, ...), leermogelijkheden (koken, muziek, ambachten, ...)
	Duurzaamheid	Organiseer diensten zodat de lokale gemeenschap er baat bij heeft: lokale handelaars, personeel, stimuleer de interactie met de lokale bevolking

3. Kortingskaart voor senioren

Om het laagseizoen seniorenaanbod op de markt te brengen werd een speciale kortingskaart voor senioren ontwikkeld onder het label "Zilveren Koffer". Deze kaart is een onderdeel van een Europees systeem met algemene regels.

Voordat een kaart wordt uitgegeven, zal een formele overeenkomst bestaan tussen een seniorenorganisatie (meestal, een regionale of nationale seniorenvereniging) die de kaart verspreidt, en een regionale of nationale plattelands/marketing organisatie welke logiesuitbaters die de kaart accepteren vertegenwoordigd. Deze overeenkomst bevat algemene regels over de distributie en de controle van de "Zilveren Koffer" kaart, en individuele bepalingen zoals in het 'Seniors Go Rural' project. In bepaalde landen kan de kaart ook rechtstreeks bij de plattelandsorganisatie beschikbaar zijn.



ASSOCIATED SERVICE

Alle zulke overeenkomsten zijn geregistreerd bij Eurogîtes, de Europese organisatie voor plattelandstoerisme. Eurogîtes beheert een website <http://sengor.eurogites.org> voor het bevorderen van het toeristische laagseizoen plattelandsaanbod voor senioren in de landen die het "Zilveren Koffer" systeem gebruiken.

Kaartdistributeurs (Seniorenorganisaties) promoten het specifieke toeristische aanbod voor senioren aan hun doelgroep en bezorgen de kaarten aan de individuele senioren. De kaarthouders worden geregistreerd en deze informatie is beschikbaar voor controledoeleinden.

Hoe werkt het?

1. De plattelands/marketing organisatie tekent een contract met een toeristische partner die bereid is het toeristisch product onder speciale voorwaarden aan te bieden voor de kaarthouders. Dit contract omvat alle relevante voorwaarden en operationele procedures. En definieert onder andere:
 - De voorwaarden en de periode van laagseizoen waarin het product kan worden gebruikt door kaarthouders
 - De korting of speciale regeling waarop een kaarthouder recht heeft
 - De korting is geldig voor de kaarthouder en een vergezellende partner
 - De toeristische partner registreert de Zilveren Koffer klanten voor statistische en onderzoeksdoeleinden op verzoek van de organisatie die de kaart verspreidt
 - De logiesuitbater garandeert een kwaliteitsvolle en professionele dienstverlening volgens de criteria hierboven
 - Eventuele procedures bij conflicten
2. De kaart is geldig voor zowel reservaties als voor boekingen die ter plaatse gebeuren. Boeking kunnen alleen in geval van geen beschikbaarheid worden afgewezen.
3. De kaarthouder reserveert rechtstreeks bij de dienstverlener. Tijdens de boeking moet het gebruik van de Zilveren Koffer kortingskaart voor senioren worden vermeld.
4. De geldigheid van de kaart en de identiteit van de gast moeten bij aankomst worden gecontroleerd. Op de kaart staat de naam en handtekening van de kaarthouder; zo niet kan de kaart geweigerd worden.

5. Indien ondanks de naleving van <3> een geldige kaarthouder niet de Zilveren Koffer korting ontvangt, dient de aanbieder het teveel betaalde bedrag alsnog terug te betalen of een passende compensatie te voorzien.
6. Toeristische partners die de Zilveren koffer producten aanbieden maken zich kenbaar door een sticker aan de ingang of in het gebouw zichtbaar aan te brengen.
7. De kaartdistributeur maakt alle voorwaarden en het gebruik van de kaart kenbaar aan de kaarthouder. Algemene bepalingen die in Europa en in elk specifiek land voor alle kaarthouders gelden, zijn beschikbaar op <http://sengor.eurogites.org>. De nationale of regionale plattelands- of marketingorganisaties engageren zich om te bemiddelen in geval van geschillen tussen kaarthouders en deelnemende aanbieders tijdens het verblijf.

4. Productvoorbeelden Vlaams-Brabant

Onderstaande plattelandslogies zijn omwille van de toegankelijkheid en dienstverlening interessant voor senioren en voldoen aan de noden en wensen van deze doelgroep. Een omschrijving van het logies en dienstverlening worden als voorbeeld weergegeven.

Hotel Pluimpapaver

Kleinschalig charmehotel met 5 kamers in het landelijke Rillaar, nabij provinciestad Aarschot, bedevaartsoord Scherpenheuvel en historische Oranjestad Diest. 's Ochtends start je de dag met een gevarieerd ontbijt, 's avonds roert de gastvrouw voor je in de potten en kan je de streek en het seizoen op je bord proeven. De restaurantruimte geeft uitzicht op de weelderige tuin en op het ruime terras kan je genieten van een Hagelands wijntje of een fris streekbier. Wie extra ontspanning zoekt, kan de wellnessruimte met sauna, jacuzzi en privéterras huren om te genieten in totale privacy. Als extra troef voor fietsers biedt Hotel Pluimpapaver een afgesloten fietsenstalling met oplaadpunt voor elektrische fietsen en fietsherstelling.



Karakteristieken: het charmehotel telt 5 kamers waarvan de gelijkvloerse kamer rolstoeltoegankelijk is. De kamer beschikt over een inloop-/inrijdbare douche, verhoogd toilet, verlaagde wastafel, obstakelvrije toegang tot de kamer vanaf de parking. De 5 kamers variëren in grootte maar hebben allen dezelfde faciliteiten zoals eigen sanitair met toilet, douche, haardroger en badlinnen, TV en wekkerradio. Hotel Pluimpapaver is een kleinschalig logies, waar persoonlijke benadering een prioriteit is. Jasmina en Hans streven ernaar hun hotel zo toegankelijk mogelijk te maken, ook voor andersvaliden. Op het menu staan streek- en seizoensgebonden producten centraal. De parking bevindt zich achteraan het hotel en is kosteloos. De afsluitbare fietsenstalling wordt door fietsers erg gewaardeerd.



Contactgegevens:

Nopstal 51, 3202 Rillaar (Aarschot)

+32 16 50 22 19

info@pluimpapaver.be

www.pluimpapaver.be

B&B Luttelkolen

Op zoek naar een zalige overnachtingsplaats? Lieve & Luc ontvangen jullie graag in hun gerestaureerde hoeve in hartje Hageland, een prachtige streek tussen Leuven, Diest, Tienen en Aarschot. De landelijke omgeving rond het kasteel van Horst, op een boogscheut van de B&B, geeft tal van mogelijkheden tot rustige wandelingen en stevige fietstochtjes. Als ervaren streekgids kan Lieve jullie hierbij zeker adviseren. De gemeenschappelijke plaats wordt gebruikt als ontbijtruimte en salon. In dit salon is het gezellig samenkomen rond de houtkachel. In totaal is er overnachtingsmogelijkheid voor tien personen.



Karakteristieken: alle kamers zijn gelegen op het gelijkvloers en zijn uitgerust met alle modern comfort en hebben rechtstreeks toegang tot het mooie zuidelijk gerichte terras. Boxspringbedden die van elkaar gescheiden kunnen worden en verduisterende gordijnen verzekeren de gasten een zalige nachtrust. De moderne badkamers zijn voorzien van een lavabo, WC, inloopdouche

en ecologische badproducten. Voor het linnen werd gekozen voor bio- en fairtrade producten. Een comfortabele zitbank, wifi, internet TV, boeken en gezelschapsspelen maken van de kamers een aangename verblijfplaats. Koffie en thee zijn beschikbaar op de kamers. De grote kamer is rolstoeltoegankelijk en beschikt over een inloop-/inrijdouche, verhoogd toilet, verlaagde wastafel, obstakelvrije toegang tot de kamer vanaf de parking. Voor wie wat meer zelfstandigheid wenst, is de Horstkamer met een kleine volwaardige keuken uitgerust. Deze studio is een plaats om 'thuis' te komen.



Contactgegevens:

Luttelkolen 9, 3221 Nieuwrode (Holsbeek)

+32 473 71 45 50

luttelkolen@telenet.be

www.luttelkolen.be

B&B Hof ter Haegen

Welkom in het paardendorp Vollezele, de bakermat van het Brabants trekpaard. Deze gerestaureerde vierkantshoeve herinnert aan een rijk paardenverleden en ligt te midden van het Stillegebied. In de vroegere paardenstal word je een uitgebreid ontbijt met huisgemaakte confituur en andere streekproducten geserveerd. Trek je wandelschoenen aan en volg de knooppunten van het gerenommeerde wandelnetwerk Pajottenland of huur een elektrische fiets om het glooiende landschap te ontdekken. De dag eindig je met het proeven van enkele lekkere streekbiertjes, ideaal om tot rust te komen!



Karakteristieken: de B&B telt vijf gastenverblijven en biedt plaats aan maximum achttien personen. Er zijn twee kamers op de benedenverdieping waarvan 1 kamer rolstoeltoegankelijk is met aangepast sanitair en een obstakelvrije toegang vanaf de privéparking. Alle kamers zijn erg ruim en zijn voorzien van badkamer met inloophdouche, lavabo en toilet, zithoek met flatscreen-tv en wifi.



Contactgegevens:

Crijnemstraat 10,

1570 Vollezele (Galmaarden)

+32 474 95 77 58

info@hofterhaegen.be

www.hofterhaegen.be

Hotel Klein Nederlo in Vlezenbeek

De familie Walravens heet je van harte welkom in hun sfeervolle, authentieke hotelhoeve. Klein Nederlo is gelegen in een rustige, groene en landelijke omgeving met het eeuwenoude Kasteel van Gaasbeek en het domein Groenendaal op wandelafstand. Het uitgebreide ontbijtbuffet met streekproducten en andere lekkernijen oogt en smaakt heerlijk. En als je 's avonds of 's middags een lekkere schotel wenst, dan is de taverne van de zaak de beste keuze. Bij mooi weer lonkt de schaduw van de lindebomen in de tuin, en vraag er dan gerust de uitgebreide bierkaart bij.



Karakteristieken: de 16 stijlvolle kamers beschikken over alle comfort zoals eigen badkamer, een flatscreen televisie, wifi, minibar en telefoon en het allerbelangrijkst natuurlijk een super comfortabel bed! Vier kamers bevinden zich op het gelijkvloers. De andere kamers bevinden zich op de eerste verdieping die toegankelijk is via een trap. De taverne is rolstoeltoegankelijk. Door het familiale karakter en de optimale service voel je je hier zeker thuis.



Contactgegevens: Appelboomstraat 196-198,
1602 Vlezenbeek (Sint-Pieters-Leeuw)
+32 2 531 01 70

info@kleinnederlo.be

www.kleinnederlo.be