

Dossier

Iedereen Verdient Vakantie:

Advies over het decreet en aanbod



Inhoudstafel

Inleiding	4
Opzet en inhoud dossier	5
<u>Deel 1: Advies over het Decreet Iedereen Verdient Vakantie</u>	6
• 1) Sociaal-toeristische organisatie	7
• 2) Bemiddelingskantoor voor sociaal toerisme	11
• 3) Projectoproepen	13
<u>Deel 2: Toegankelijkheidsscan op het aanbod van Iedereen Verdient Vakantie</u>	15
• Betaalbaar	15
• Bekend/begrijpelijk	17
• Bereikbaar	19
• Beschikbaar	21
• Bruikbaar	23
• Betrouwbaar	24
Fotolegende	26
Bronnen	27

Inleiding

Bijna een kwart van de Belgen (ongeveer 2,5 miljoen of 21,6%) kan zich geen week vakantie veroorloven (Statbel, 2024). Dat gaat vooral over mensen die een verhoogd risico lopen op armoede en sociale uitsluiting: werkzoekenden (46,5%), huurders (46%), eenoudergezinnen (44,7%) en laaggeschoolden (40,4%) (Statbel, 2024). Hoewel het recht op vakantie en ontspanning een grondrecht is (Artikel 24, Universele Verklaring van de Rechten van de Mens), blijven de drempels torenhoog. Het is vaak een combinatie van financiële, digitale, praktische, sociale, en mobiliteitsdrempels dat ervoor zorgt dat mensen in armoede niet op vakantie kunnen gaan. Nochtans ervaren net deze gezinnen dagelijks enorm veel stress en spanning, en zouden ze enorm veel baat hebben bij er even 'tussenuit' zijn.

“

“Ik heb niet de middelen om veel leuke dingen met mijn kinderen te doen. Zonder Iedereen Verdient Vakantie zou ik hen veel moeten ontfeggen, ze zouden werkelijk uitgesloten worden. Door met mijn kinderen op daguitstap te gaan ervaren zij hetzelfde als andere kinderen en kunnen ze met hen meepraten. Het betekent echt veel voor hen.”

“

“Ik ben de gelukkigste mens ter wereld om hier samen met al mijn kinderen op gezinsvakantie te zijn met de armoedevereniging. Doordat mijn kinderen niet thuis wonen, is het niet evident om samen mooie herinneringen op te bouwen. Ik ben zo dankbaar dat dit bestaat.”





Opzet en inhoud dossier

Dit dossier bestaat uit twee delen:

- Het eerste deel bestaat uit een kwalitatieve of ervaringsgerichte evaluatie van het Decreet Iedereen Verdient Vakantie (2022), als onderdeel van een officiële Vlaamse armoedetoets. Via een armoedetoets wordt nagegaan of wetgeving en dienstverlening geen onbedoelde effecten heeft voor mensen in armoede. Het omvat altijd een participatief proces, waarbij mensen in armoede en medewerkers van armoedeorganisaties ervaringen en aanbevelingen delen voor de officiële evaluatie en optimalisatie van het decreet.
- Het tweede deel vertrekt opnieuw vanuit praktijkervaringen en aanbevelingen uit armoedeverenigingen, maar toegepast op het aanbod van Iedereen Verdient Vakantie. We hanteren hiervoor een uitgebreide toegankelijkheidsscan waarbij we het aanbod evalueren op basis van de 7 B's; Is het aanbod 'betaalbaar', 'bekend', 'begrijpelijk', 'bereikbaar', 'bruikbaar', 'beschikbaar', 'betrouwbaar' voor mensen in armoede? We hopen dat deze adviezen door zowel Iedereen Verdient Vakantie als de vakantieaanbieders ter harte worden genomen zodat het aanbod nog toegankelijker wordt voor de beoogde doelgroep.

Deel 1: Advies over het Decreet Iedereen Verdient Vakantie

Om iets aan de vakantiedrempels te doen, keurde het Vlaams Parlement op 29 juni 2022 het Decreet Iedereen Verdient Vakantie goed. Dat decreet moet ervoor zorgen dat elke Vlaming zijn of haar recht op vakantie ten volle kan beleven. Aangezien het een nieuw decreet is, is het belangrijk om de efficiëntie en effectiviteit van het decreet te evalueren. Dat wordt idealiter binnen een tijdspanne van 5 jaar gerealiseerd.

Dit dossier omvat een eerste kwalitatief deel van de evaluatie. Het Netwerk tegen Armoede heeft mee nagedacht over de optimalisatie van het decreet vanuit de praktijk en ervaringen van mensen in armoede en medewerkers van armoedeverenigingen.

In functie hiervan startte het Netwerk tegen Armoede samen met Toerisme Vlaanderen een beleidsparticipatief traject op met een 11-tal armoedeverenigingen: Buurtwerk 't Lampeke, Centrum Kauwenberg, De Brug Hasselt, De Springplank, De Mozaort, Mensen voor Mensen, PSC Open Huis, T'AnTWOORD, Wijkcentrum De Kring, Wijkpartenariaat De Schakel, en De Zuidpoort. Het traject is onderdeel van een officiële Vlaamse armoedetoets. Via een armoedetoets wordt nagegaan of wetgeving en dienstverlening geen onbedoelde effecten heeft voor mensen in armoede. In dit dossier bespreken we praktijkervaringen en aanbevelingen gelinkt aan de 3 speerpunten in het decreet.



3 Speerpunten van het Decreet Iedereen Verdient Vakantie

1. Het decreet wil organisaties versterken die vakanties organiseren voor maatschappelijk kwetsbare groepen via de subsidielij en erkenning als 'sociaal-toeristische organisatie'.
2. Het decreet wil organisaties versterken die mensen in armoede naar het vakantieaanbod toeleiden via de subsidielij en erkenning als 'bemiddelingskantoor voor sociaal toerisme' (= Rap op Stap-kantoor).
3. Het decreet maakt subsidies mogelijk voor (meerjarige) projecten die het recht op vakantie mee helpen te realiseren.

Bron: Toerisme Vlaanderen, 2022

1) Sociaal-toeristische organisatie

Kansen

We zijn heel blij met de komst van deze subsidielijnen. Het grondrecht op ontspanning waarmaken, is iets waar de verenigingen waar mensen in armoede het woord nemen ook sterk op inzetten. Quasi alle verenigingen organiseren daguitstappen met gezinnen, volwassenen en kinderen in armoede. Tal van armoedeverenigingen gaan ook jaarlijks op reis of organiseren meerdere weekends per jaar voor verschillende doelgroepen die maatschappelijk kwetsbaar zijn. Dat is van onschatbare waarde, en vaak de enige vorm van vakantie die de bezoekers van verenigingen ervaren. Meer armoedeverenigingen zouden hierin structureel erkend en ondersteund moeten worden. Vrije tijd is een belangrijke katalysator voor het werken aan andere levensdomeinen omdat het mentale ruimte en weerbaarheid creëert die nodig is om na te denken, tot rust te komen, en een moeilijke periode door te maken.

“Samen op daguitstap gaan met de vereniging, daar kijk ik elk jaar naar uit. Het is een moment waarbij je eens aan niets moet denken, alles is geregeld. Een dag waarbij je niet in de miserie zit, zeg maar. Ik vind het zo mooi dat iedereen meekan die meewil.”

“Ik ben een alleenstaande vader. Ik ben twee jaar geleden voor het eerst met mijn dochter op vakantie geweest via de werking ‘Gewoon Gezin Zijn’ van Centrum Kauwenberg. Ik maakte een zware periode door, doordat mijn dochter geplaatst is. Die week samen met haar op vakantie heeft ons zoveel deugd gedaan. We kregen daar enorm veel ondersteuning. Daarnaast waren we omringd door gelijkgezinden, we konden onszelf zijn en kwamen écht tot rust. Het is fantastisch.”



Uitdagingen

- Er is momenteel een grote lacune tussen de 'kleine' subsidie voor sociaal-toeristische bemiddelingskantoren en de 'grote' subsidie voor sociaal-toeristische organisaties.
- Momenteel is er geen structurele ondersteuning voor de vrijetijdswerking van armoedeverenigingen. Hierdoor wordt het steeds moeilijker voor hen om daguitstappen of vakanties voor mensen in armoede mogelijk te maken. De kostprijs loopt enorm op (ook voor het organiseren van daguitstappen), waardoor ze ze telkens weer op zoek moeten naar nieuwe middelen.

"Wij hebben dit jaar geen grote uitstap kunnen maken met onze bezoekers omdat we onvoldoende middelen kregen. De groep mensen die we bereiken met onze daguitstappen groeit elk jaar, maar de lokale middelen groeien niet mee. Hierdoor werden we verplicht om deze keuze te maken." - medewerker armoedevereniging

- De subsidievoorwaarde waarbij organisaties jaarlijks minstens twee vakanties van elk minimaal vier overnachtingen moeten organiseren, is moeilijk haalbaar en niet altijd wenselijk voor armoedeverenigingen en de bezoekers. Dit omdat het bijkomende praktische drempels opwerpt, en voor extra stress kan zorgen. Flexibiliteit in het aantal nachten is wenselijk. Zeker voor mensen zonder vakantie-ervaring is een georganiseerde daguitstap of weekend veel laagdrempeliger en welgekomen. Een georganiseerde daguitstap kan een opstapje zijn om ook eens met het eigen gezin op uitstap te gaan.

"Voor mij hoeft vakantie helemaal niet ver of heel lang te zijn. Een weekend om er even tussenuit te zijn, betekent al enorm veel. Het is zo fijn dat het volledig georganiseerd is. Dat ontzorgt. Dit is waar we als gezin het meeste nood aan hebben."



- De subsidievoorwaarden zijn erg gericht op het verhogen van vakantievaardigheden van mensen in armoede, met als doelstelling dat ze achteraf zelfstandig op vakantie kunnen gaan. We begrijpen die redenering, maar willen hier een belangrijke kanttekening bij plaatsen. Vakanties inclusief maken gaat niet enkel over de versterking van vakantievaardigheden, maar ook over het sensibiliseren van vrijetijdsaanbieders en het structureel wegwerken van vakantiedrempels. Het vraagt gedeelde inspanningen van zowel de lokale- en Vlaamse overheid, als de vakantieaanbieders zelf (cf. bekijk ook deel 2 van dit dossier: toegankelijkheidsscan op het aanbod van Iedereen Verdient Vakantie).

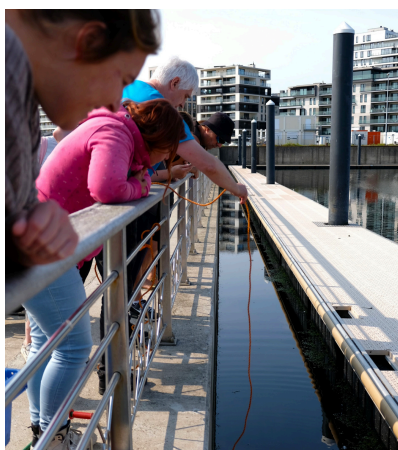
“De grootste groep waar we nu mee weggeweest zijn, zal nooit alleen op reis gaan omdat de drempels te hoog blijven. Dat gaat niet alleen over vakantievaardigheden ontwikkelen, maar ook over structurele drempels wegwerken, zoals de hoge kostprijs en de mobiliteitsdrempels. Daarnaast gaan mensen ook mee op uitstap, juist omdat ze deel willen uitmaken van onze groep en weinig ander gezelschap hebben.”

- medewerker armoedevereniging

- Vorming geven binnen de eigen organisatie aan medewerkers en vrijwilligers over vakantiedrempels is een relevante subsidievoorwaarde. Maar ook hier willen wij erop wijzen dat sensibilisering van vakantieaanbieders of lokale besturen ook nodig is.

“Wij werken graag met de toeristische sector en andere organisaties samen om vakanties mogelijk te maken, maar er zijn grote verschillen. Je hebt aanbieders die veel ervaring hebben met het organiseren van vakanties voor maatschappelijk kwetsbare groepen. Voor anderen is het helemaal nieuw. Daar komt heel wat sensibilisering bij kijken. Door in gesprek te gaan maken we verdoken vakantiedrempels zichtbaar. Soms kunnen kleine aanpassingen zoveel betekenen.”

- medewerker armoedevereniging



Aanbevelingen voor speerpunt 1: sociaal-toeristische organisatie

- Bouw een extra subsidielijijn in: naast een subsidie voor de organisatie van meerdaagse vakanties, zou er ook een subsidie voor de organisatie van groepsuitstappen mogelijk moeten zijn.
- Betrek de armoedesector voor het bepalen van subsidievoorwaarden, bij bijvoorbeeld de opstart van een nieuwe subsidielijijn.
- Maak regionale samenwerking tussen armoedeverenigingen/organisaties mogelijk om in aanmerking te komen voor sociaal-toeristische erkenning.
- Versoepel de subsidievoorwaarde om minstens twee vakanties te organiseren van minimaal 4 overnachtingen. Medewerkers van armoedeorganisaties weten het beste welke vakantieformule werkt voor bepaalde doelgroepen. Herschrijf de voorwaarde als volgt: “Je organiseert jaarlijks vakanties voor mensen met een vakantiedrempel uit Vlaanderen en Brussel. Je mag het aantal overnachtingen flexibel inzetten, maar in totaal moeten er jaarlijks acht overnachtingen georganiseerd worden. Verschillende formules zijn mogelijk.” Bv.:
 - 4 weekends van 2 overnachtingen
 - 2 vakanties van 3 overnachtingen en 1 weekend van 2 overnachtingen
 - 2 vakanties van 4 overnachtingen
 - 1 vakantie van 6 nachten en 1 weekend van 2 overnachtingen
 - 1 vakantie van 8 overnachtingen
 - ...

“Geef ons vertrouwen als armoedeorganisatie. Vanuit onze expertise weten we perfect met welke groepen het wenselijk is om maar twee nachten weg te gaan, en met welke groep het ook langer kan. Laat ons hier flexibel in zijn.” - medewerker armoedevereniging

“Wij bereiken heel veel mensen met onze daguitstappen, en gebruiken hiervoor het aanbod van Iedereen Verdient Vakantie of de (groeps)UiTPAS met kansentarief. Wij kiezen bewust niet voor meerdaagse vakanties omdat het te veel vraagt van ons en onze bezoekers. Nu vallen wij weer uit de boot voor ondersteuning, terwijl de kostprijs voor groepsuitstappen enorm oploopt. Het lukt ons bijvoorbeeld niet meer om naar een pretpark te gaan.”



2) Bemiddelingskantoor voor sociaal toerisme

Kansen

- We staan enorm achter de werking van de bemiddelingskantoren voor sociaal toerisme (of: Rap op Stap-kantoren). Tal van verenigingen waar mensen in armoede het woord nemen hebben ook een Rap op Stap-kantoor (RoS-kantoor) in huis of werken nauw samen met een regionaal RoS-kantoor. De verenigingen experimenteren al lang voor het ontstaan van het decreet met soortgelijke werkingen, omdat ze inspelen op lokale noden rond vrije tijd.
- De reden waarom we de werking van RoS-kantoren zo steunen, is omdat ze vertrekt vanuit een aantal basisprincipes: opbouwen van een vertrouwensrelatie, toeleiding en bemiddeling op maat. Dat zijn essentiële onderdelen voor het toegankelijk maken van vrije tijd voor iedereen, en waar armoedeverenigingen heel wat expertise in hebben opgebouwd.
- Een grote meerwaarde van sociaal-toeristische bemiddelingskantoren, is dat ze transversaal werken. In de regionale bemiddelingskantoren kunnen mensen die vrijetijdsdrempels ervaren terecht met al hun vragen rond vrije tijd. De veelheid aan verschillende bovenlokale en regionale vrijetijdsinitiatieven (bv. Iedereen Verdient Vakantie, VRIJUIT, UiTPAS, lokale initiatieven) zorgt ervoor dat veel mensen de weg kwijt zijn. Zo'n overkoepelend bemiddelingskantoor heeft enorm veel potentieel omdat het bruggen kan leggen tussen de wensen en noden van mensen in armoede, lokale besturen en vrijetijdsaanbieders.

"Zonder de ondersteuning van Rap op Stap kan ik niet boeken. Ik heb geen laptop of Itsme en het is mij ook niet duidelijk welke opties het meest geschikt zijn voor mijn budget en noden. De medewerkers van Rap op Stap helpen mij hier enorm bij."

Uitdagingen

- De opdracht van een sociaal-toeristisch bemiddelingskantoor staat niet in verhouding met een subsidie van slechts 2.000 euro per jaar. Toeleiding en vrijetijdsbemiddeling op maat vraagt een zeker continuïteit, locatie, materiaal, ondersteuning en opleiding van vrijwilligers. Daarvoor zijn voldoende werkingsmiddelen en personeelsinzet nodig.
- Het is essentieel om als Rap op Stap-kantoor in te zetten op ondersteuning en opleiding van vrijwilligers. Ze staan immers steeds meer onder druk omwille van het nieuwe boekingssysteem, digitale drempels, communicatieve drempels en eigen zorgen of omdat ze hun weg niet vinden in het versnipperde boven(lokal) vrijetijdsaanbod.
- Het potentieel van Rap op Stap-kantoren om uit te groeien naar een volwaardig transversaal of overkoepelend bemiddelingskantoor voor vrije tijd wordt momenteel nog onderbenut.
- Er is nood aan verdere bekendmaking, uitrol en spreiding van Rap op Stap-kantoren over de verschillende steden en gemeenten.

"Vorig jaar heeft ons Rap op Stap-kantoor 260 mensen geholpen. Er zijn heel veel nieuwe mensen die langskomen. Als ik zie hoeveel personeelstijd, ondersteuning en opvolging wij moeten doen, dan is die 2.000 euro per jaar echt te weinig."
- coördinator van een vereniging met RoS-kantoor

"Wij hebben eigenlijk minstens 20.000 euro per jaar nodig om onze werking voort te zetten. Ik ben een professionele kracht en werk nu 40 procent (2 dagen per week) op alles wat met Rap op Stap te maken heeft. Veel tijd kruipt in de ondersteuning van onze vrijwilligers. Ons Rap op Stap-kantoor reikt ook verder dan enkel reisbemiddeling. Wij ondersteunen mensen bij vrijetijdsbesteding in het algemeen."
- medewerker RoS-kantoor

"In mijn gemeente is er geen Rap op Stap-kantoor. Ik moet van ver komen om geholpen te worden. Het zou goed zijn als er in elke stad of gemeente een Rap op Stap-kantoor komt voor vrije tijd."

Aanbevelingen voor speerpunt 2: bemiddelingskantoor voor sociaal toerisme

- Om de (transversale) toeleidingsopdracht van sociaal-toeristische bemiddelingskantoren te garanderen, is er minimaal 0,2 VTE nodig.
- Zet in op de verdere uitrol van Rap op Stap-kantoren zodat elke Vlaamse stad/gemeente een bemiddelingskantoor voor vrije tijd heeft.
- Faciliteer een samenwerking tussen Rap op Stap-kantoren en Digipunten voor de opleiding van vrijwilligers en de ondersteuning van bezoekers die digitale drempels ervaren (bv. door de koppeling met Itsme).



3) Projectoproepen

Kansen

- Projectmiddelen zijn belangrijke hefboomen voor organisaties die willen experimenteren met nieuwe samenwerkingen en initiatieven rond het toegankelijker maken van vrije tijd.
- Hoewel projectsubsidies vooral bedoeld zijn voor de ondersteuning van tijdelijke initiatieven, kunnen organisaties die net niet in aanmerking komen voor sociaal-toeristische erkenning, daar ook tijdelijk op terugvallen.

Uitdagingen

- Het tijdelijke karakter van projectsubsidies blijft een valkuil voor het verduurzamen van goedwerkende projecten.
- De subsidievoorwaarde om 'vernieuwend' te zijn doet afbreuk aan de werkelijke doelstelling van de projectoproep: ervoor zorgen dat mensen die vakantiedrempels ervaren een positieve vakantie-ervaring meemaken en versterkt worden in hun vakantievaardigheden. De focus kan ook zijn: behouden en versterken van wat werkt.
- Sommige subsidievoorwaarden promoten gebruik van een specifiek regionaal toeristisch aanbod, wat niet altijd voldoet aan de noden en wensen van mensen in armoede.

“De eis dat het vernieuwend moet zijn, is frustrerend. Je wilt voortbouwen op wat werkt, niet telkens iets anders verzinnen om subsidies te krijgen. Als je een project hebt gehad, heb je gemerkt wat wel en niet werkt. Hierop willen we voortbouwen. Vertrouw ons met die expertise.” - medewerker armoedevereniging

“Wij hebben ingediend op een projectoproep waar we gebruik moesten maken van regionale vakantiehuizen. Maar in sommige regio's is er totaal geen geschikt aanbod voor ons doelpubliek (denk aan toegankelijke kamers, voldoende aparte kamers per gezin, flexibele eetformules, ...). - medewerker armoedeverenigingen

Aanbevelingen voor speerpunt 3: projectoproepen

- Voorzie binnen de projectoproepen een looptijd van minimum 3 jaar.
- Bouw kansen in voor het verduurzamen van goedwerkende projecten. Het faciliteren van projectverlengingen is een goede zaak.
- Schrap de voorwaarde om 'vernieuwend' te zijn.
- Schrap regionale limieten of breid ze uit naargelang beschikbaarheid van toegankelijk toeristisch aanbod.



Deel 2: Toegankelijkheidsscan op het aanbod van Iedereen Verdient Vakantie

In dit deel bekijken we het aanbod van Iedereen Verdient Vakantie vanuit het leefwereldperspectief van mensen in armoede. De signalen die we over de jaren heen verzamelden brengen we nu samen in een uitgebreide toegankelijkheidsscan. We evalueren het aanbod op basis van de 7 B's: Is het aanbod 'betaalbaar', 'bekend', 'begrijpelijk', 'bereikbaar', 'bruikbaar', 'beschikbaar', 'betrouwbaar' voor mensen in armoede? Voor elke B voorzien we enkele getuigenissen die de grootste uitdagingen beschrijven, en maken we concrete aanbevelingen. We willen een kanttekening plaatsen bij de getuigenissen die vooral focussen op de uitdagingen, waardoor dit een negatieve bijklank kan hebben. We blijven echter geloven in het platform Iedereen Verdient Vakantie. Het is een enorme meerwaarde dat het volledige Vlaamse sociaal-toeristische vakantieaanbod gebundeld is, en dat het kansentarief bovenlokaal wordt aangeboden.

Laat dit dossier een inspiratiebron zijn om de goede werking van Iedereen Verdient Vakantie nog meer aan te scherpen. We willen vakantieaanbieders, lokale besturen en de Vlaamse overheid inspireren om dat extra tikkeltje meer te doen wat betreft het toegankelijk maken van het aanbod. Kleine initiatieven kunnen zoveel betekenen voor mensen die vakantiedrempels ervaren.

Betalbaar

De mate waarin de prijs voor het aanbod (bv. boekingsprijs, extra's, materiaal, verzekering en plaatselijke onkosten) een drempel vormt.

Uitdagingen

"Ik zou dolgraag eens met mijn gezin op meerdaagse vakantie willen gaan, maar zelfs binnen het aanbod van Iedereen Verdient Vakantie kan ik dat niet betalen. Het is gewoon te duur. Ook om op daguitstap te kunnen gaan met ons gezin van vijf, moet ik voldoende kunnen sparen."

"Als wij een daguitstap organiseren vragen wij een vrije bijdrage met een richtprijs van 3 tot 5 euro, wat vaak lager ligt dan het kansentarief. Jammer genoeg merken we op dat de meesten dit niet meer kunnen betalen. Als we met een groep van 20 mensen op daguitstap gaan, kunnen maar 5-tal personen die richtprijs betalen."
- medewerker armoedevereniging

“Of het nu gaat over kampen of groepsreizen, een eerste keer alleen op reis gaan,... Er zijn zoveel verdoken kosten aan gekoppeld. Bij kampen gaat dat over slaapzakken en ander kampeermateriaal... Maar soms kan het gaan over beddengoed, zonnecrème, een eerste valies aanschaffen,... We mogen het niet vanzelfsprekend vinden dat iedereen zomaar alles ter beschikking heeft.”
- medewerker armoedevereniging

“Sinds het nieuwe boekingssysteem moet je vaak onmiddellijk betalen. Ik ben in bewindvoering, dat lukt voor mij gewoonweg niet. Ik moet via een consulent budget aanvragen, dit verantwoorden,... Dat kost tijd. Dit zorgt ervoor dat ik onmogelijk direct kan reserveren.”

“Tegenwoordig moet je onmiddellijk kunnen betalen als je wil reserveren voor een pretpark. Als je een groot gezin hebt, is dat een grote som geld. Dat lukt voor de meesten niet direct. Vroeger kon je reserveren en aan de kassa betalen. Voor sommige mensen werkt cash beter, of is het belangrijk dat ze flexibel kunnen annuleren als er gezinsleden ziek worden. Daar wordt nu weinig rekening mee gehouden.” - medewerker RoS-kantoor

“In sommige periodes en bij sommige aanbieders is de prijs van iedereen Verdient Vakantie hetzelfde als je rechtstreeks boekt. In sommige pretparken scheelt het tarief maar 2 euro met bepaalde kortingswebsites voor iedereen. Of soms is een specifiek aanbod via bepaalde instanties, zoals de mutualiteit, nog goedkoper. Wat is de waarde van kansentarief dan nog?” - coördinator armoedevereniging



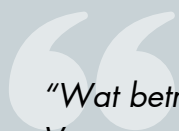
Aanbevelingen Betaalbaar

- Ga in overleg met de armoedesector over een betaalbaar prijzenbeleid.
- Communiceer open en duidelijk over de totale kostprijs in elk seizoen. Ook bij een boekingsaanvraag moet de finale prijs van bij het begin duidelijk zijn.
- Heb aandacht voor verdoken kosten (bv. bedlinnen, handdoeken, toeristenbelasting, schoonmaak, supplementen voor huisdieren, ontbijt, fietsverhuur, mobiliteitskosten) en communiceer daar open en duidelijk over.
- Zorg voor keuzevrijheid in betaalmogelijkheden (vooraf vs de dag zelf betalen – online vs cash betalen – duidelijke afbetalingsplannen) en communiceer daar open en duidelijk over. Hou er rekening mee dat het voor veel mensen in armoede onmogelijk is om geruime tijd op voorhand het volledige bedrag te betalen. Bouw een zoekfunctie ‘type betaalmogelijkheid’ in op het platform van Iedereen Verdient Vakantie zodat mensen daarop kunnen filteren.
- Zorg voor een duidelijk en flexibel annulatiebeleid bij voorafbetaling (voor zowel de daguitstappen als de meerdaagse vakanties). Zo kunnen mensen tijdig annuleren of aantallen wijzigen bij ziekte zonder dat zij een compensatie moeten betalen. Een goed praktijkvoorbeeld: momenteel kan je bij meerdere pretparken een ticket kopen zonder vaste datum waarbij je een jaar lang de tijd hebt om het ticket te gebruiken. Dat is voor onze mensen ideaal omdat er vaak onverwachte omstandigheden zijn.
- VLAAMS NIVEAU: Waarborg een geloofwaardig kansen tarief binnen het aanbod van Iedereen Verdient Vakantie zodat er een duidelijk onderscheid is met de reguliere tarieven en andere kortingsplatforms.

Bekend/begrijpelijk

De mate waarin het aanbod bekend is. De mate waarin informatie over het aanbod en tijdens de activiteit duidelijk gepresenteerd wordt.

Uitdagingen



“Wat betreft bekendmaking merken we dat persoonlijke benadering het beste werkt. Voor onze eigen groepsuitstappen verspreiden we wekenlang flyers, posten we op sociale media, en spreken we mensen persoonlijk aan. Dat werkt het beste: direct contact, iemand die hun vragen beantwoordt.” - medewerker armoedevereniging

“Ik ben fan van die betaalbare kinderkampjes, maar ik kan ze zelf moeilijk online terugvinden. Je moet al een halve geleerde zijn om dat terug te vinden ... Ik heb ze uiteindelijk leren kennen via het Rap op Stap-kantoor.”

“De landingspagina van sommige aanbieders om te kunnen boeken via Iedereen Verdient Vakantie is enorm onduidelijk. Gebruikers/vrijwilligers worden hier tijdens het boekingsproces niet automatisch naartoe geleid, waardoor er soms geboekt wordt via de gewone website. Hierdoor hebben al verschillende gebruikers hun kansentarif mislopen. Ze blijven misnoegd achter en willen de 100-en euro's die ze teveel hebben betaald terug. Wie neemt in deze situaties de verantwoordelijkheid op?” - medewerker RoS-kantoor

“Je moet momenteel elke aanbieder overlopen, om na te gaan of de boekingsvoorwaarden passen bij jouw mogelijkheden. Dat maakt het onnodig complex. Doordat die voorwaarden, betaalmogelijkheden, prijzenbeleid, kortingen, en beschikbaarheid verschilt per aanbieder, kost het enorm veel tijd en energie om het geschikte aanbod te vinden.”

“Er zijn al mensen bij ons gekomen die een boekingsaanvraag gedaan hadden, en de dag nadien volledig in paniek bij ons Rap op Stap-kantoor stonden. Ze hadden een factuur gekregen die veel hoger was dan wat zij voorzien hadden. Ze dachten dat ze dit niet meer konden annuleren, maar het was een boekingsaanvraag. Op deze manier creëer je eigenlijk een nieuwe stresservaring voor mensen, terwijl vakantie eigenlijk ontspannend moet zijn.” - medewerker RoS-kantoor



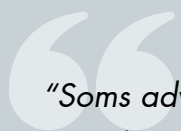
Aanbevelingen Bekend/begrijpelijk

- Ga op bezoek bij sociale organisaties en vertel over het aanbod; vraag feedback waar nodig.
- Organiseer als vakantieaanbieder ‘opendeurdagen’ in samenwerking met sociale organisaties.
- Zorg voor een eenduidig boekingssysteem:
 - Eén duidelijke boekingspagina voor Iedereen Verdient Vakantie, zodat er geen vergissingen kunnen gebeuren tijdens het boekingsproces waarbij mensen via de website van de aanbieder boeken zonder korting.
 - Stel voor vakantieaanbieders richtlijnen opgesteld rond prijszetting, boekingsvoorwaarden, annulatievoorwaarden, beschikbaarheid, ...
 - Maak het mogelijk om gegevens van gezinnen op te slaan zodat ze die niet telkens opnieuw moeten ingeven.
- Indien er verschillen blijven bestaan: communiceer duidelijk over de verschillende boekingsvoorwaarden per aanbieder. Zorg voor een overzichtelijk platform, waar mensen makkelijker kunnen filteren op de voorwaarden die bij hen passen.
- Communiceer duidelijk over de boekingsvoorwaarden (o.m. de exacte totaalprijs, gedetailleerde beschrijving van wat er in de prijs begrepen is, een duidelijk annulatiebeleid) tijdens een boekingsaanvraag. Mensen mogen niet verrast zijn wanneer zij een factuur ontvangen. Ook een duidelijke tijdsindicatie over het goedkeuren of weigeren van de boekingsaanvraag is essentieel.

Bereikbaar

De mate waarin het aanbod fysiek, ruimtelijk en in de tijd toegankelijk is. De mate waarin mobiliteitskosten een drempel vormen.

Uitdagingen



“Soms adverteren aanbieders hun ‘rolstoelvriendelijke logies’, maar eigenlijk vergeten ze dan te communiceren over zoveel andere aspecten. Dan kom ik daar aan en word ik geconfronteerd met een enorm steile helling ... Ik geraak niet op die helling met mijn valies, hé. Dan heb ik een geluk dat ik mijn kinderen van 8 jaar en 5 jaar bij mij heb, die dan de valies naar boven kunnen trekken. Maar dit kan toch niet de bedoeling zijn?”

“Meestal moet je voor die groepsreizen 's ochtends vroeg ergens geraken om mee op de bus te stappen. Ik woon in een sociale woning op het platteland en ik heb geen auto. Ik geraak er nooit op tijd, dus ik mis het vertrek al.”

“Via Iedereen Verdient Vakantie krijg je lijnkaarten om de vervoerskosten te drukken. Maar eigenlijk zou ons gezin beter af zijn met de terugbetaling van onze treintickets. Of een forfait, zoals bij VRIJUIT, want sommige mensen komen liever met de wagen omdat die is aangepast aan hun handicap. Het zou beter zijn als wij hier een keuze in kunnen maken.”



Aanbevelingen Bereikbaar

- Denk kritisch na over de bereikbaarheid en rolstoeltoegankelijkheid van elk vakantieverblijf. Communiceer over mogelijke drempels en bedenk oplossingen.
- Voorzie pendel- of belbussen wanneer een verblijf ver gelegen is van het openbaar vervoer.
- Zorg voor een betere bekendmaking van (boven)lokale mobiliteitsoplossingen voor mensen met een beperkt budget en mensen die minder mobiel zijn.
- VLAAMS NIVEAU:
 - Installeer een eenduidige Vlaamse terugbetaling van vervoerskosten voor elk bovenlokaal vrijetijdsaanbod met kansentarief zonder de keuzevrijheid voor vervoer voor mensen in armoede in te perken. Momenteel is er een wirwar aan systemen (bv. forfait bij VRIJUIT, lijnkaart bij IVV, niets binnen de UiTPAS), wat voor verwarring zorgt.
 - Blijf subsidies voorzien voor het rolstoeltoegankelijk maken van vakantieverblijven.

Beschikbaar

De mate waarin het aanbod voorhanden is en er administratieve en digitale drempels zijn om te kunnen deelnemen.

Uitdagingen

“Tegenwoordig moet je voor alles een smartphone of laptop mét internet hebben. Er worden zoveel e-mails gestuurd, online afspraken gemaakt, of alles is gelinkt aan Itsme of de bankapp. Maar voor mensen zoals ik, is dat allemaal geen evidentie. Gelukkig kan ik bij Rap op Stap terecht, waar ze mij helpen om te boeken.”

“Ik sta wel achter de redenering van het nieuwe boekingssysteem, omdat het sowieso voor mensen een meerwaarde is om Itsme te leren gebruiken. Zelfstandig kunnen boeken is ook belangrijk voor als mensen zelf last-minute beslissen om op daguitstap te gaan. Wij zijn niet altijd open, waardoor we ze niet altijd kunnen helpen op momenten dat het voor hen nodig is.” - Medewerker RoS-kantoor

“Medewerkers van Iedereen Verdient Vakantie zijn tegenwoordig veel minder beschikbaar. Vroeger werd op bijna elk tijdstip de telefoon opgenomen, maar vandaag is dit niet meer evident. Vaak moeten we op een later moment terugbellen, waardoor het niet lukt om samen met de vakantieganger aan de slag te gaan met zijn/haar vakantie.” - Medewerker RoS-kantoor

“Door het nieuwe boekingssysteem zijn alle boekingen rechtstreeks gelinkt aan de persoon zelf. Dit zorgt ervoor dat wij vanuit het Rap op Stap-kantoor weinig overzicht hebben, en moeilijker kunnen ondersteunen wanneer er iets fout gaat. Het zou voor ons werkbaarder zijn als wij via een boekingsreferentie of naam de reservatie van een bezoeker kunnen terugvinden en wijzigen indien nodig” - Medewerker RoS-kantoor

“Het aanbod van Iedereen Verdient Vakantie is niet altijd beschikbaar in het hoogseizoen of tijdens de week. In juli en augustus is er bv. geen of enkel over een beperkte periode korting mogelijk bij bepaalde aanbieders (zowel voor meerdaagse vakanties als voor daguitstappen bv. tropische zwembaden of binnenspeeltuinen). Dit is juist de periode waarin gezinnen in armoede daar ook eens een uitstap doen of op vakantie willen.”



Aanbevelingen Beschikbaar

- Voorzie voldoende aanbod in het hoogseizoen en in het weekend en communiceer daar duidelijk over.
- Zorg ervoor dat Rap op Stap-medewerkers via een boekingsreferentie of naam de reservatie van een bezoeker makkelijker kunnen terugvinden of wijzigen indien nodig.
- VLAAMS NIVEAU: Investeer in de sociaal-toeristische bemiddelingskantoren zodat zij boekingsondersteuning en vrijetijdsbemiddeling duurzaam kunnen voortzetten (zie ook aanbevelingen over dit thema in deel 1). Het nieuwe boekingssysteem (koppeling aan Itsme) creëert digitale drempels die extra ondersteuning vragen. Momenteel zijn er te weinig middelen om de bemiddelingsopdracht naar behoren te vervullen.

Bruikbaar

De mate waarin het aanbod aan ieders behoeften voldoet.

Uitdagingen

“

“Populair toegankelijk aanbod is snel volzet, zeker in het hoogseizoen. Dat gaat vooral over betaalbaar en bereikbaar aanbod in onze badsteden, of formules waar grote gezinnen betaalbaar op vakantie kunnen. Ook de plekken voor toegankelijke kinderkampen zijn al snel ingevuld, waardoor veel kinderen die wij bereiken niet mee kunnen. Het zou goed zijn als dit aanbod uitgebreid wordt” - medewerker armoedevereniging

“

“Er is een groot tekort aan georganiseerd aanbod voor specifieke doelgroepen, bv. gezinnen met uit huis geplaatste kinderen. Deze gezinnen ervaren bijkomende drempels om op vakantie te kunnen gaan omwille van tal van procedures (bv. via de jeugdrechter, consulent, verschillende jeugdverblijven). Juist deze gezinnen ervaren een hoge nood om samen fijne dingen te doen, los van de voorzieningen. Er moet meer geïnvesteerd worden in georganiseerde vakantiewerking die deze gezinnen ontzorgen en dit mogelijk maken. - beleidsmedewerker Netwerk tegen Armoede

“

“Veel armoedeverenigingen vangen het tekort aan ‘bruikbaar’ aanbod op door zelf daguitstappen en meerdaagse vakanties te organiseren. Aangezien ze hier niet structureel voor ondersteund worden, is het steeds moeilijker om dit aanbod duurzaam verder te zetten. Zorg daarom voor erkenning en ondersteuning van sociaal-toeristisch aanbod binnen armoedeverenigingen.” - beleidsmedewerker Netwerk tegen Armoede

“

“Ik heb kinderen met een invaliditeitskaart, die een begeleider nodig hebben. Het zou goed zijn als we ook voor begeleiders kunnen reserveren binnen het systeem van Iedereen Verdient Vakantie, dat is momenteel niet het geval.”

Aanbevelingen Bruikbaar

- Werk samen met sociale organisaties voor het uitwerken van een bruikbaar aanbod voor specifieke doelgroepen.
- Bevraag de noden, wensen en verwachtingen van maatschappelijk kwetsbare doelgroepen over hun vakantiebeleving. Geef feedback, en doe aanpassingen waar nodig/mogelijk.
- Informeer je over faciliteiten die aandacht hebben voor (religieuze en culturele) waarden en normen en de noden van mensen met een beperking, een chronische of psychische kwetsbaarheid. Doe aanpassingen waar mogelijk. Bv. damesuurtje, gebedsruimte, aangepaste catering, prikkelarme ruimtes, differentiatie in het aanbod, etc.
- Zorg ervoor dat begeleiders van mensen met een invaliditeitskaart ook hun ticket kunnen reserveren via Iedereen Verdient Vakantie.
- VLAAMS NIVEAU: Zorg voor erkenning en ondersteuning van sociaal-toeristisch aanbod binnen armoedeverenigingen zodat zij hun drempelvrije vrijetijdswerking duurzaam kunnen voortzetten.

Betrouwbaar

De mate waarin mensen zich goed voelen voor, tijdens en na de activiteit. Dat heeft invloed op de mate waarin er mentale drempels (zoals angst door vooroordelen) bestaan.

Uitdagingen

“

De mensen die hier werken zijn zo vriendelijk: van baliemedewerkers, de kuisploeg, tot keukenpersoneel. Je ziet dat iedereen begaan is met ons en hier ook graag aan de slag is. Het maatschappelijk engagement van de eigenaar is doordrongen in heel de werking; er wordt sterk ingezet op het bereiken van maatschappelijke kwetsbare groepen en er is ook bewust voor sociale tewerkstelling gekozen.” - medewerker armoedevereniging

“Wij werken voor onze vakanties meestal samen met dezelfde aanbieders, waardoor we heel goede afspraken en regelingen kunnen treffen wat betreft prijs, flexibiliteit, ontvangst ... Ook onze mensen gaan liefst van al naar dezelfde plekken. Het vermindert de stress want ze kennen het, de mensen van daar kennen ons, er is een band met de plek, je hebt er al herinneringen ...” - medewerker armoedevereniging



Aanbevelingen Betrouwbaar

- Zorg voor een warm welkom, en een vertrouwenspersoon.
- Zorg ook binnen Iedereen Verdient Vakantie voor één regionaal aanspreekpersoon die herkenbaar is, en op vaste tijdstippen langskomt.
- Zorg voor discretie over kansentarief aan de receptie/infobalie.
- Hecht belang aan nazorg. Vraag feedback over jullie vakantieaanbod en doe ook iets met die feedback.

FOTOLEGENDE

- © Laura Van Raemdonck. Fotoreportage van gezinsvakantie “Gewoon Gezin Zijn” voor uit huis geplaatste kinderen en hun ouders van Centrum Kauwenberg in 2025. (p. 1, 4, 5, 7, 9, 14, 16, 18, 22, 25)
- © Netwerk tegen Armoede. Foto van overleggroep vrije tijd en foto van ontmoetingsdag van het Netwerk tegen Armoede. (p. 6, 8)
- © Laura Van Raemdonck. Fotoreportage van volksfeest 50-jarig bestaan Buurtwerk ‘t Lampeke in 2022. (p. 11)
- © Rap op Stap-kantoor, Iedereen Verdient Vakantie (p. 13)
- © De Brug Hasselt. Sfeerbeeld van georganiseerde vakantie. (p. 20)

BRONNEN

- Develtere, L. (2023). Gezinnen met geplaatste kinderen samen op vakantie: 'Even gewoon gezin zijn'. Verkregen via: <https://sociaal.net/verhaal/gezinsvakantie-jeugdhulp-even-gewoon-gezin-zijn/>
- Iedereen Verdient Vakantie (g.d.). Ons vakantie aanbod. Verkregen via: <https://www.iedereenverdientvakantie.be/nl/ons-vakantie-aanbod>
- Netwerk tegen Armoede (2025). De Vlaamse Armoedetoets als instrument in de strijd tegen armoede. Verkregen via: <https://netwerktegenarmoede.be/nl/nieuws/2025/de-vlaamse-armoedetoets-als-instrument-in-de-strijd-tegen-armoede>
- Netwerk tegen Armoede (2024). Mensen in armoede aan het woord over de UitPAS. Verkregen via: <https://www.netwerktegenarmoede.be/nl/nieuws/2024/mensen-in-armoede-aan-het-woord-over-de-uitpas>
- Netwerk tegen Armoede (2023). Armoedetoets op voorontwerp Bovenlokaal Cultuurdecreet. Verkregen via: <https://netwerktegenarmoede.be/nl/nieuws/2023/armoedetoets-op-voorontwerp-bovenlokaal-cultuurdecreet>
- Statbel (2024). Bijna 2,5 miljoen Belgen kunnen zich geen week vakantie permitteren. Verkregen via: <https://statbel.fgov.be/nl/nieuws/bijna-25-miljoen-belgen-kunnen-zich-geen-week-vakantie-permitteren>
- Toerisme Vlaanderen (g.d.). Toerisme Vlaanderen: ondersteuning voor vakantiemakers. Verkregen via: <https://toerismevlaanderen.be/nl>
- Toerisme Vlaanderen (2022). Decreet Iedereen Verdient Vakantie. Verkregen via: <https://toerismevlaanderen.be/nl/thema/iedereen-verdient-vakantie/decreet>
- Vlaamse regering (2014). Armoedetoets. Verkregen via: <https://www.vlaanderen.be/gezondheid-en-welzijn/armoede/armoedebestrijding-in-vlaanderen/armoedetoets>
- Vlaamse Regering (2025). Beslissingen van de Vlaamse Regering: Vlaams Actieplan Armoedebestrijding (VAPA) voor de periode 2025-2029: traject. Verkregen via: <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-regering/beslissingen-van-de-vlaamse-regering/vlaams-actieplan-armoedebestrijding-vapa-voor-de-periode-2025-2029-traject>

Contact



Vooruitgangstraat 323 b6
1030 Brussel



02 204 06 50



info@netwerktegenarmoede.be



www.netwerktegenarmoede.be



ondernemingsnummer
0864.536.155

