



Kindvriendelijkheid aan de Vlaamse Kust

Eindrapport

©2008 Guidea - Kenniscentrum voor Toerisme en Horeca vzw

Deze informatie werd met de grootste zorg samengesteld.

Guidea, het Kenniscentrum voor Toerisme en Horeca vzw stelt zich echter niet aansprakelijk voor de juistheid van de aangeboden informatie. In geen geval is Guidea, het Kenniscentrum voor Toerisme en Horeca aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade als gevolg van of in verband met de aangeboden informatie uit deze publicatie.

Kindvriendelijkheid aan de Vlaamse Kust

Eindrapport

Het project _____ 3

Deelrapporten _____ 5

Literatuuronderzoek en analyse van best practices in het buitenland _____ 7

- 1 Gezinnen met kinderen zijn een belangrijke groep vakantiegangers aan de Vlaamse kust _____ 7
- 2 Buitenlandse initiatieven die gezins- en kindvriendelijkheid in toerisme beogen te stimuleren _____ 8
- 3 Best practices van kind- en gezinsvriendelijke horeca en toerismevoorzieningen in het buitenland _____ 9
 - 3.1 Inspirerende kind- en gezinsvriendelijke hotels zijn “Kinderhotels” en “Familotels”. _____ 9
 - 3.2 Inspirerende kind- en gezinsvriendelijke vakantie dorpen _____ 9
 - 3.3 Selectie van kindvriendelijke vakantieaccommodaties door touroperators _____ 10
 - 3.4 Kindvriendelijke badplaatsen _____ 10
- 4 Onderzoek naar de specifieke behoeften van gezinnen met kinderen op vakantie _____ 11
- 5 Kind- en gezinsvriendelijkheid zijn een aspect van servicekwaliteit _____ 11
- 6 Kenmerken van een gezins- en kindvriendelijke horeca en toerisme _____ 12

Praktijkvoorbeelden in Vlaanderen _____ 13

- 1 Kindvriendelijkheid in de Vlaamse badplaatsen _____ 13
 - 1.1 Volgens de toeristische diensten van de Vlaamse badplaatsen _____ 13
 - 1.2 Volgens gezinnen met kinderen: observaties op strand en dijk _____ 14
- 2 Kindvriendelijkheid in horeca _____ 15

Kindvriendelijkheid aan de Vlaamse Kust: Kwalitatief onderzoek _____ 17

- 1 Op vakantie met kinderen aan de kust _____ 17
- 2 Wat is kindvriendelijkheid? _____ 19

Kindvriendelijkheid aan de Vlaamse Kust: Kwantitatief onderzoek _____ 21

Mogelijke strategieën voor een kind- en gezinsvriendelijke Vlaamse Kust _____ 27

- 1 Een kind- en gezinsvriendelijkheidslabel toekennen _____ 27
- 2 Speelvoorzieningen en animatie voor kinderen zijn een basisvoorziening van een badplaats _____ 27
- 3 Veiligheid _____ 27
- 4 Informatie _____ 28
- 5 Een sociaal beleid in verband met gezinsvakanties _____ 28

Het project

Hoe onze Vlaamse Kust aantrekkelijker maken voor gezinnen met kinderen?

In het kader van het Kustactieplan III wil Guidea, het Kenniscentrum voor Toerisme en Horeca, met dit project een antwoord bieden op de vraag:

“Wat betekent kindvriendelijkheid voor de kustbezoeker met kinderen?”

- Wat verstaat de consument onder kindvriendelijkheid?
- Wat maakt een voorziening, een accommodatie of een bestemming kindvriendelijk?

Waarom dit onderzoek?

- De kinderen van vandaag zijn de klanten van morgen.
- Weten wat verstaan wordt onder kindvriendelijkheid laat toe de Vlaamse kust te (her)positioneren als dé kindvriendelijke bestemming bij uitstek. Dit kan haar aantrekkingskracht en de tevredenheid bij dag- en verblijfstoeristen alleen maar ten goede komen.
- Er is tot op vandaag nog niet veel onderzoek verricht naar kindvriendelijkheid.

Het onderzoek is opgebouwd uit volgende delen:

- 1) Een **literatuuronderzoek en een onderzoek naar best practices** in het buitenland. Dit deel werd gerealiseerd door prof. em. Dr. W. Faché.
- 2) Een **marktonderzoek bij ouders en grootouders aan de kust**: 30 individuele diepte-interviews (kwalitatief onderzoek) en 1000 face-to-face interviews (kwantitatief onderzoek).
- 3) **Praktijkvoorbeelden in Vlaanderen.**
 - Enerzijds het opsporen van kindvriendelijke initiatieven en voorzieningen in Vlaamse badplaatsen. We stuurden een e-mail naar de badplaatsen. Verder vroegen we gezinnen met kinderen op strand en dijk welke kindvriendelijke voorzieningen de kinderen gebruiken.
 - Anderzijds bezocht Guidea een aantal kindvriendelijke horecazaken, op zoek naar Vlaamse best practices.

Op basis van dit onderzoek stelde Guidea een praktijkhandboek samen dat verspreid wordt naar alle horecazaken aan de Vlaamse Kust en werden er 4 workshops georganiseerd:

- Een infosessie voor schepenen en toeristische infokantoren. Doel is de badplaatsen informatie te geven over hoe ze hun badplaats kindvriendelijker en dus aantrekkelijker kunnen maken. Guidea presenteert ook de resultaten van het onderzoek
- Drie workshops voor werkgevers en werknemers uit de horecasector. Naast de presentatie van de resultaten van het onderzoek komen praktische tips om de zaak kindvriendelijker te maken aan bod.

De resultaten van het project werden ook voorgesteld op een persconferentie op 24 november 2008 ter gelegenheid van Horeca Expo in Gent.

Deelrapporten

De resultaten van het project zijn vastgelegd in verschillende deelrapporten:

1. Kwalitatief onderzoeksrapport
2. Kwantitatief onderzoeksrapport
3. Praktijkvoorbeelden in Vlaanderen
4. Literatuuronderzoek, best practices en adviezen
5. Bijlagen literatuuronderzoek en best practices
6. Communicatie rond het project
7. Een CD-ROM met fotoreportage:
 - a. Kindvriendelijke voorzieningen aan de Franse Noordzeekust
 - b. Kindvriendelijke voorzieningen Center Parcs
 - c. Kindvriendelijke voorzieningen aan de Vlaamse Kust
8. Praktijkhandboek voor horeca

In wat volgt vindt u een synthese met de belangrijkste resultaten uit de verschillende deelrapporten.

Literatuuronderzoek en analyse van best practices in het buitenland

Kindvriendelijkheid is een begrip dat in het bijzonder in de toerimesector wordt gebruikt. Met deze term wordt aangegeven dat met de **behoeften van kinderen** rekening wordt gehouden.

Kindvriendelijke vakantievoorzieningen zijn meestal gefocust op de behoeften van kinderen. Men verliest wel eens uit het oog dat ook de ouders specifieke behoeften hebben. In de plaats van het begrip kindvriendelijkheid wordt daarom - vooral in Duitsland - het concept **gezinsvriendelijkheid** gebruikt.

Maar omdat in Vlaanderen bij de term gezinsvriendelijkheid niet altijd gedacht wordt aan de specifieke behoeften van kinderen gebruiken wij in de literatuurstudie de term gezins- en kindvriendelijkheid.

Op basis van onderstaande tabel kunnen we vaststellen dat speciale aandacht voor gezinnen met kinderen noodzakelijk is. Voor de Vlaamse Kust zijn gezinnen met kinderen een belangrijk marktsegment waarmee nog onvoldoende rekening wordt gehouden.

1 Gezinnen met kinderen zijn een belangrijke groep vakantiegangers aan de Vlaamse kust

Tabel 3
Samenstelling van het reizende gezelschap (inclusief familie, vrienden, lief) van de Belgische verblijfstoeristen in commerciële logiesvormen aan de Vlaamse Kust in 2005, naar verblijfsperiode (in % van de respondenten)

SAMENSTELLING VAN HET REIZENDE GEZELSHAP	Voorseizoen	Juli-augustus	Naseizoen	Totaal
Met kinderen	26,5	57,2	23,9	39,1
- Thuiswonende kinderen/jongeren, niet begeleid door volwassenen	2,5	2,2	2,2	2,3
- Jongste kind < 6 jaar	14,6	24,8	9,1	17,6
- Jongste kind 6 tot 11 jaar	3,5	20,5	5,5	11,4
- Jongste kind 12 tot 17 jaar	4,0	7,8	2,7	5,3
- Jongste kind 18 tot 24 jaar	1,8	1,9	4,5	2,5
Zonder kinderen	73,5	42,8	76,1	60,9
- Alleenwonende jongeren, 18 tot 24 jaar	1,4	0,9	0,5	0,9
- Oudste persoon 25 tot 34 jaar	2,9	2,2	4,5	3,0
- Oudste persoon 35 tot 49 jaar	8,4	5,9	8,3	7,3
- Oudste persoon 50 tot 64 jaar	20,1	14,3	23,7	18,5
- Oudste persoon 65 tot 74 jaar	21,6	12,3	19,9	17,1
- Oudste persoon 75 jaar en ouder	19,3	7,1	19,1	14,0
Totaal	100,0	100,0	100,0	100,0
Ongewogen aantal cases	414	532	319	1268

In de twee volgende hoofdstukken bespreken wij de buitenlandse best practices die enerzijds de overheid en anderzijds ondernemers kunnen inspireren bij de ontwikkeling van een gezins- en kindvriendelijk beleid.

2 Buitenlandse initiatieven die gezins- en kindvriendelijkheid in toerisme beogen te stimuleren

In Frankrijk, Zwitserland en Duitsland wordt aan regio's, horeca en toeristenbedrijven die beantwoorden aan bepaalde criteria, een kindvriendelijkheidslabel toegekend. Dit stimuleert enerzijds bedrijven aandacht te hebben voor de specifieke behoeften van dit marktsegment en helpt anderzijds consumenten bij de keuze van een vakantiebestemming en serviceverleners.

Het toekennen van een kind- en gezinsvriendelijkheidslabel gebeurt in deze landen op basis van:

- Een zelfevaluatie-rapport. Dit rapport wordt opgesteld op basis van een vragenlijst met minimumeisen en wenselijkheden in verband met kind- en gezinsvriendelijkheid van voorzieningen (hotels, restaurants, campings, enz.)
- Controle van het zelfevaluatie-rapport gebeurt door de organisatie die het label toekent
- Mystery check door een controleorganisme.

Bepaalde landen kennen het gezinsvriendelijk label uitsluitend toe aan vakantieoordn. Andere landen kennen het gezinsvriendelijk label toe zowel aan vakantieoordn als aan individuele vakantievoorzieningen.

Verder wordt in het kind- en gezinsvriendelijkheidsbeleid van bepaalde landen ook aandacht voor het cultureel patrimonium van de regio gevraagd. Tenslotte integreren bepaalde landen in het gezins- en kindvriendelijkheidsbeleid een sociale dimensie : aandacht voor de behoefte van eenoudergezinnen, financieel zwakke gezinnen en personen met fysieke beperkingen.

3 Best practices van kind- en gezinsvriendelijke horeca en toerismevoorzieningen in het buitenland

In het buitenland vonden wij een aantal best practices van kind- en gezinsvriendelijke horeca en toerismevoorzieningen.

3.1 *Inspirerende kind- en gezinsvriendelijke hotels zijn “Kinderhotels” en “Familotels”.*

“**Kinderhotels**” is een samenwerkingsverband van hotels in Oostenrijk, Duitsland en Italië, dat in Oostenrijk in 1989 werd opgericht. In 2008 waren er 46 Kinderhotels.

Het succes van dit hotelmerk hangt af van het vertrouwen dat gezinnen hebben in dit merk. Daarom laat Kinderhotels zijn “familievriendelijke garanties” controleren door een onafhankelijk controleorganisme.

In “Kinderhotels” wordt niet alleen rekening gehouden met de behoeften van kinderen. Ook ouders hebben specifieke vakantiebehoeften. Zij wensen op bepaalde ogenblikken ook vakantie te kunnen genieten met zijn tweeën zonder kinderen.

Daarom voorziet “Kinderhotels” ook opvang van baby’s en animatie voor kinderen.

“**Familotel**” is een merk voor een groep hotels dat ook beantwoordt aan gecontroleerde kind- en gezinsvriendelijkheidscriteria.

De geschiedenis van Familotel begint in 1993 in Duitsland. In 2007 behoren 51 hotels tot de Familotel-groep in Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland, Zuid-Tirol en Hongarije. Familotels hoopt in de toekomst ook hotels te hebben in Nederland, Luxemburg, Frankrijk en Denemarken. In totaal 80 à 100 hotels is het streefdoel.

Om de kindvriendelijkheid van de hotels te garanderen worden alle hotels minstens eenmaal per jaar gecontroleerd door een mystery check van een gespecialiseerde, onafhankelijke organisatie.

Sinds 2004 streeft Familotels ernaar dat zoveel mogelijk hotels ook beantwoorden aan de TÜV criteria “OK für Kids”, die ontwikkeld werden door de “Deutsche Kinderschutzbund”.

3.2 *Inspirerende kind- en gezinsvriendelijke vakantiedorpen*

In de ontwikkeling van een nieuw concept van vakantiedorpen, speelde Center Parcs een fundamentele rol.

Center Parcs heeft van bij de start de focus op de behoeften van gezinnen met kinderen gezet. De parken bieden een zeer ruime variëteit aan spel- en sportvoorzieningen voor kinderen.

3.3 *Selectie van kindvriendelijke vakantieaccommodaties door touroperators*

In verschillende landen zijn er touroperators die een speciale brochure samenstelden met vakantieaccommodaties die geschikt zijn voor gezinnen met kinderen.

Slechts één touroperator publiceert in de brochures de selectiecriteria per accommodatie. We vinden dat heel belangrijk omdat de toegevoegde waarde van een touroperator immers is, betrouwbare en relevante informatie over zijn aanbod geven.

De kindvriendelijkheidsstrategie van Thomas Cook kan badplaatsen inspireren bij het ontwerpen van informatiebrochures.

3.4 *Kindvriendelijke badplaatsen*

Niet alleen een verblijfsaccommodatie, maar ook de omgeving ervan moet kindvriendelijk zijn. Franse, Duitse en Zwitserse toeristische diensten kennen aan **vakantieoord**en een kindvriendelijkheidslabel toe, met de bedoeling een kindvriendelijke vakantieomgeving te stimuleren.

Voor vakantieoord

en in kustregio's is de kindvriendelijkheid van strand en dijk zeer belangrijk, omdat dit bestemmingen zijn voor gezinnen met kinderen.

De Franse Noordzeekust heeft zoals de Vlaamse Kust eveneens mooie zandstranden. Maar op die mooie Franse zandstranden hebben gemeentebesturen van bijv. Trouville en Hardelot sport-en speelterreinen ingericht. Op die speelterreinen voor kinderen tot 12 jaar staat een diversiteit aan speeltoestellen. In tegenstelling tot Vlaanderen is het aantal speeltoestellen per badplaats in Frankrijk groter en zijn alle speeltoestellen en sportvelden (uitgezonderd tennisveld) gratis ter beschikking.

4 Onderzoek naar de specifieke behoeften van gezinnen met kinderen op vakantie

Er is weinig onderzoek beschikbaar over de specifieke behoeften van het marktsegment “gezinnen met kinderen op vakantie”.

Belangrijke conclusies uit beschikbaar onderzoek zijn de volgende:

- Kinderen hebben duidelijk invloed op het beslissingsproces van ouders in verband met de gezinsvakantie,
- De aanwezigheid van kinderen in het reisgezelschap bepaalt sterk de kenmerken van een vakantie,
- Leeftijd van de kinderen nuanceert wat ouders belangrijk vinden voor een gezinsvakantie,
- Kinderen vinden dezelfde kenmerken van een vakantieoord niet even belangrijk als hun ouders,
- Van alle kenmerken van een hotel en omgeving vinden gezinnen met kinderen de veiligheidsfactor de belangrijkste. Daarna volgen de factoren babyfaciliteiten, speelfaciliteiten, kindgerichte inrichting van slaapkamer, kindgerichte maaltijden en kinderanimatie.

5 Kind- en gezinsvriendelijkheid zijn een aspect van servicekwaliteit

In Duitsland zijn er toeristische diensten die kindvriendelijkheid expliciet als aspect van servicekwaliteit beogen te bevorderen. Dit zijn de toeristische diensten van de deelstaten Mecklenburg-Vorpommern, Baden-Württemberg en Sachsen.

Volgens verschillende auteurs draagt het management de verantwoordelijkheid in het bevorderen van een bedrijfscultuur gericht op continue servicekwaliteit, waarin aandacht is voor de behoeften van gezinnen met kinderen.

Er zijn een aantal kwaliteitsverbeteringstrategieën, die de service aan gezinnen met kinderen kunnen verbeteren:

- Een service blauwdruk en een walk-through audit. In een grafische voorstelling worden gelijktijdig het verloop van het serviceproces, de rol van de klant en de serviceverlener en de voorzieningen voor een service weergegeven.
- Een publicatie van kind- en gezinsvriendelijkheidsgarantie: Hierin maakt een onderneming duidelijk aan de klant wat hij minstens mag verwachten in het hotel. Dit is naar de gezinnen toe zeer belangrijk, omdat dit het risico van een verkeerde hotelkeuze zeer sterk beperkt.

6 Kenmerken van een gezins- en kindvriendelijke horeca en toerisme

Op basis van de analyse van de buitenlandse best practices en de onderzoeksliteratuur beantwoordt een gezins- en kindvriendelijke horeca aan de volgende kenmerken:

- Volgens de onderzoeksliteratuur en analyse van best practices, zijn de volgende 3 aspecten essentieel voor kindvriendelijkheid:
 - Kind- en gezinsvriendelijkheid is in de eerste plaats een grondhouding van de medewerkers, die een sfeer creëert waardoor gezinnen met kinderen zich welkom voelen,
 - Een tweede essentieel aspect van kindvriendelijkheid heeft betrekking op veiligheid van de vakantieomgeving,
 - Een derde criterium is de hygiëne.

Ook uit het onderzoek van Guidea blijkt ook dat (groot)ouders met kinderen deze aspecten zeer belangrijk vinden.

- Het is belangrijk in de vakantieomgeving waar een gezin verblijft, om een onderscheid te maken tussen verschillende ruimtelijke situaties: de woonsituatie (bijv. hotel, vakantiewoning), de directe woonomgeving (bijv. de hoteltuin, de tuin rond de vakantiebungalow), specifieke vrijetijdsomgevingen (bijv. het strand, een speeltuin, een zwembad) en de vakantie regio. In elk van deze vakantieomgevingen heeft een gezin specifieke behoeften.
- Het belevingsaspect van de horeca wordt een belangrijke trend. Deze trend sluit aan bij de evolutie naar een belevingseconomie en entertainmenteconomie.
- Een geslaagde gezinsvakantie is een vakantie waar iedereen aan zijn trekken komt. Het is immers zo dat in een gezinsgroep naast gemeenschappelijke behoeften die alle gezinsleden delen, óók specifieke recreatiebehoeften te onderscheiden zijn die per gezinslid verschillen. Daarenboven bestaan er per gezin verschillen in de mate waarin de gemeenschappelijke of de individuele behoeften doorwegen in de vakantieverwachtingen.
Concreet betekent dit dat in een gezinsvriendelijke vakantieomgeving enerzijds recreatiemogelijkheden moeten aanwezig zijn die de gezinsgroep als geheel (bijv. ouders met kinderen) in staat stelt gezamenlijk éénzelfde activiteit te beoefenen en anderzijds mogelijkheden moeten aanwezig zijn die elk gezinslid (bijv. man of/ en vrouw) toelaten zijn eigen activiteiten (verschillend van de andere gezinsleden) te kiezen. Dit laatste betekent dat er kindersanimatie aanwezig is.
- De begeleidende volwassenen van kinderen zijn geen homogene groep wat de vakantiebehoeften betreft. Gezinnen beantwoorden niet langer meer aan het stereotype gezin van mijnheer en mevrouw Peeters en hun twee kinderen. Gezinnen worden kleiner en het aantal éé noudergezinnen neemt toe. Ook reisgezelschappen bestaan in toenemende mate uit drie generatiegroepen en uit grootouders met kleinkinderen. Elk van deze groepen hebben specifieke vakantiebehoeften.

Praktijkvoorbeelden in Vlaanderen

In dit deel zijn er 2 doelstellingen:

- > Het in kaart brengen van de kindvriendelijke initiatieven in de verschillende Vlaamse badplaatsen.
- > Het in kaart brengen van praktijkvoorbeelden in horeca die kunnen dienen als inspiratiebron voor horeca-uitbaters die zich willen richten naar gezinnen met kinderen. De praktische uitwerking hiervan is eveneens terug te vinden in het praktijkhandboek.

1 Kindvriendelijkheid in de Vlaamse badplaatsen

1.1 *Volgens de toeristische diensten van de Vlaamse badplaatsen*

In februari 2008 stelden we aan alle badplaatsen de volgende twee vragen via e-mail:

- > Zijn er specifieke initiatieven en / of voorzieningen voor kinderen op de dijk, in de badplaats, in de horeca,... ontwikkeld? Zo ja, welke én voor welke leeftijdsgroep?
- > Wordt er gecommuniceerd over deze initiatieven / voorzieningen? Via welke kanalen?

Daarnaast vroegen we aan de verschillende badplaatsen om een **infobrochure** op te sturen. Bijna alle badplaatsen stuurden één of meerdere toeristische brochures waarin één of meerdere pagina's voorkomen met kindvriendelijke voorzieningen.

In het deelrapport "Praktijkvoorbeelden in Vlaanderen" vindt u hiervan de weerslag.

Wat blijkt nu ?

In bijna alle badplaatsen worden er initiatieven ontwikkeld en zijn er voorzieningen aanwezig voor kinderen. Uit het kwalitatief onderzoek leren we dat de communicatie over de initiatieven niet altijd de bestemde doelgroep, namelijk ouders met kinderen, bereikt.

1.2 *Volgens gezinnen met kinderen: observaties op strand en dijk*

Tot een kindvriendelijke vakantieomgeving behoort volgens verschillende onderzoeken vooral veilige zwemgelegenheid.

Naast zwemvoorzieningen zijn ook andere recreatieve mogelijkheden noodzakelijk voor een optimale vakantiebeleving.

Aan de Vlaamse Kust staan op het strand en de dijk slechts enkele verspreide toestellen door het gemeentebestuur opgesteld. Veeleer worden speeltoestellen commercieel uitgebaat en betalen ouders zich blauw voor de recreatiemogelijkheden voor hun kinderen. De Franse badsteden Hardelot en Trouville bijvoorbeeld doen het op dit vlak beduidend beter dan hun Vlaamse tegenhangers.

Naast speelterreinen waarderen ouders ook een uitleendienst voor spelmateriaal of spelothek en een strandbibliotheek. Verder zijn kinderanimatie en weersonafhankelijke speelruimten belangrijk.

De kind- en gezinsvriendelijkheid van de dijk en het strand aan de Vlaamse Kust moet nog heel wat verbeteren. De commercialisering van de recreatie mag slechts toegelaten worden als het gemeentebestuur de basisvoorziening, een speelterrein op het strand ingericht heeft.

Daarnaast moeten de bestaande initiatieven ook duidelijk gecommuniceerd worden naar de doelgroep. In het voorjaar interviewden we ouders met kinderen in de diverse badplaatsen. We vroegen hen naar de aanwezigheid van kindvriendelijke voorzieningen in de desbetreffende badplaats.

Het resultaat werd vastgelegd in een fotoreportage die terug te vinden is op CD-ROM. In de fotoreportage zijn kindvriendelijke voorzieningen opgenomen die genoemd werden door ouders en grootouders. Het geeft dus geen totaalbeeld van alle voorzieningen aan de Vlaamse Kust, maar het geeft ons wel een beeld van de bekendheid van voorzieningen bij ouders.

Tijdens de gesprekken wordt duidelijk dat ouders niet altijd op de hoogte zijn van het aanbod voor kinderen. Vele ouders moeten ons het antwoord schuldig blijven in sommige badplaatsen en anderen hebben moeite met het opsommen van meer dan 1 voorziening.

Leggen we het beeld van (groot)ouders naast het aanbod dat vermeld wordt in de brochures van de toeristische diensten dan valt onmiddellijk op dat er nog een grote kloof te overbruggen is.

2 Kindvriendelijkheid in horeca

Tijdens de zomermaanden bezocht Guidea een aantal kindvriendelijke zaken. Aan de hand van een aantal gesprekken en observaties wilden we inzicht krijgen in de concrete invulling van kindvriendelijkheid in de horeca.

Uit praktijkvoorbeelden kunnen een aantal waardevolle lessen getrokken worden. De inzichten en praktijkervaringen vormen een bron van inspiratie en ideeën voor initiatieven aan de Vlaamse Kust.

Aan de uitbaters stelden we onder andere volgende vragen:

- > Wat wordt er specifiek naar kinderen toe gedaan? Zijn er specifieke initiatieven, voorzieningen?
- > Wat is het concept?
- > Waar haal je de inspiratie?
- > Hoe ziet de menukaart voor kinderen eruit?
- > Welke reacties krijg je?

In elke zaak namen we ook een aantal foto's die zullen worden gebruikt bij workshops gericht op enerzijds horeca en anderzijds diensten voor toerisme en vertegenwoordigers van gemeenten, scholen. De weergave hiervan is ook terug te vinden op CD-ROM.

De kindvriendelijke horeca initiatieven werden gevonden op basis van:

- > Opzoeken op het internet.
De volgende websites met kindvriendelijk horeca werden gevonden:
 - www.kinderenonline.be
 - www.restokids.be
 - www.kidsland.be
 - www.vlaanderen-vakantieland.be
- > Ervaringen van collega's met kinderen,
- > Publicaties in kranten en tijdschriften.

Op die manier werd in een eerste fase een longlist met voorbeelden van kindvriendelijke horeca samengesteld. Uit deze longlist kozen we vervolgens willekeurig een aantal voorbeelden die we telefonisch contacteerden en daarna bezochten.

Volgende zaken werden bezocht:

- > Cook And Book – Brussel
- > Sensunik – Antwerpen
- > De Lindenhoeve – Sluis
- > B & B Chocolate Dreams – Gent
- > Vakantiecentrum De Ceder – Deinze
- > Hotel Montana – De Panne
- > Jan Breydel – Roksem
- > 'T Groot Moerhof – Adinkerke

Tijdens onze zoektocht naar kindvriendelijke horecazaken werd het onmiddellijk duidelijk dat het niet gemakkelijk is om zaken te vinden met voorzieningen of initiatieven gericht op kinderen. Vooreerst is het moeilijk zaken te vinden die zich in hun communicatie uitdrukkelijk profileren naar gezinnen met kinderen. Bovendien beperkt het kindvriendelijk karakter van een zaak zich dikwijls tot de aanwezigheid van een kinderstoel en de aanwezigheid van één kindermenu op de kaart. Uiteraard zijn we blij met al deze initiatieven – ook al zijn ze beperkt – maar voor deze oefening wilden we originele initiatieven vinden die inspireren. En, deze waren moeilijker te vinden.

In het deelrapport “Praktijkvoorbeelden in Vlaanderen” geven we een beschrijving van de voorzieningen en initiatieven die we aantreffen in bovengenoemde zaken. Drie restaurants die een concept uitwerkten dat zich richt tot gezinnen met kinderen, namelijk Cook & Book, Sensunik en de Lindenhoeve worden meer in detail beschreven. Deze concepten passen in de trend naar een belevingseconomie. Meer hierover kan u lezen in het rapport “Literatuuronderzoek, best practices en adviezen”.

Kindvriendelijkheid aan de Vlaamse Kust: Kwalitatief onderzoek

Wat wordt verstaan onder kindvriendelijkheid?

Om een antwoord te krijgen op deze vraag voerde Guidea een onderzoek uit bij gezinnen met kinderen aan de Vlaamse Kust uit.

In een eerste fase werd een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Doelstelling was het begrijpen van de consument, zijn behoeften, percepties en voorkeur omtrent kindvriendelijkheid van de Vlaamse Kust. Daarnaast diende het kwalitatief onderzoek ook als input voor de kwantitatieve vragenlijst.

In totaal werden 30 diepte-interviews gerealiseerd met Belgische personen die in de afgelopen 12 maanden met hun kinderen of kleinkinderen jonger dan 16 jaar de Vlaamse Kust hebben bezocht.

Hierna volgt een synthese van de resultaten. Een volledige beschrijving van het onderzoek vindt u in het rapport “Kindvriendelijkheid aan de Vlaamse Kust: kwalitatief onderzoek”.

1 Op vakantie met kinderen aan de kust

Aantrekkelijkheid Vlaamse Kust

De kust heeft vele troeven om op vakantie te gaan met kinderen:

- > Er is zand en water
- > Er is ruimte, mogelijkheid om te spelen
- > Er is de mogelijkheid om nieuwe dingen te ontdekken, andere kinderen te leren kennen
- > Er is de gezonde lucht
- > Er is een gezellige sfeer die leidt tot ontspanning
- > Er valt altijd wel iets te beleven
- > Het is dichtbij.

Daarnaast ervaart men ook nadelen:

- > Het is er soms druk waardoor het moeilijk wordt de kinderen in de gaten te houden
- > Het is duur.

De Vlaamse Kust: vooral een bestemming voor gezinnen met kleine kinderen?

De aantrekkingskracht van de Vlaamse Kust varieert naargelang de leeftijd van de kinderen. Ouders met kleuters en schoolkinderen vinden de kust een ideale bestemming voor een daguitstap of verblijf. Ze kiezen ook eerder de rustige badplaatsen.

Jongeren, tenzij ze sportief zijn aangelegd, zijn moeilijker te vinden voor een vakantie aan de Vlaamse Kust.

Rustzoekers versus entertainmentzoekers

Onder de kusttoeristen kunnen we twee profielen onderscheiden:

- > Gezinnen die eerder op zoek gaan rust en ontspanning; veelal gezinnen met kleine kinderen.
- > Gezinnen die badplaatsen verkiezen waar allerlei evenementen, attracties en activiteiten worden georganiseerd.

Welke bestemming?

Veelal kiezen ouders een bepaalde badplaats omdat ze er als kind ook altijd zijn geweest.

Bij de keuze van de bestemming houden ouders heel duidelijk rekening met de kinderen:

- > De aanwezigheid van bepaalde voorzieningen in het logies
- > Veiligheid in het logies, de omgeving van het logies en de badplaats
- > Speeltuinen, winkels, parkings moeten dichtbij zijn
- > Er moet iets te beleven vallen in de badplaats
- > De aanwezigheid van kindvriendelijke horeca in de buurt.

En wat als het slecht weer is?

De vakantie is voor velen pas geslaagd als het weer goed is. Een lange vakantie aan de Vlaamse Kust is voor sommigen zelfs geen optie omwille van het onvoorspelbare weer. Bij goed weer brengen ze hun tijd door aan het strand en in het water. Als het slecht weer is, is er nood aan kinderspeelruimte. Het aanbod van binnenzwembaden en binnenspeeltuinen mag volgens heel wat ouders nog wat worden uitgebreid.

De trein of toch maar liever met de auto?

Sommige dagtoeristen gaan naar de Vlaamse Kust met de trein. Verblijfstoeristen gaan veelal met de auto omwille van bagage en de mogelijkheid om zich te verplaatsen.

Een tekort aan informatie

Ouders winnen vooraf heel weinig informatie over de badplaats in, tenzij over het logies. Ze vertrekken naar de kust en de vraag wat ze kunnen doen, stelt zich pas ter plaatse.

Bovendien voelt men zich niet voldoende geïnformeerd over de aanwezigheid van voorzieningen voor kinderen, de organisatie van evenementen en activiteiten. Een minderheid is wel op de hoogte via:

- > De toeristische infokantoren
- > Info in het logies
- > Affiches
- > Folders in restaurants en cafés
- > Toeval.

2 Wat is kindvriendelijkheid?

Kindvriendelijkheid in het logies

Hotels vormen niet het favoriete logies bij gezinnen met kleine kinderen. Een appartement kent veel bijval bij gezinnen met kinderen omwille van flexibiliteit, voldoende ruimte, communicerende kamers, een kitchenette, prijs. In een vakantiedomein stellen ze de organisatie van activiteiten en de aanwezigheid van een speelplein en zwembad zeer op prijs. Een camping vinden ze kindvriendelijk omwille van de activiteiten, een speeltuin en het terrein dat veelal afgesloten is.

Gezinnen informeren zich vooraf goed over de aanwezigheid van bepaalde voorzieningen in het logies en hebben heel wat verwachtingen. Aangezien er heel wat verwachtingen zijn verwijzen we u naar het rapport in plaats van ze hier nog eens op te sommen.

Kindvriendelijkheid in de reca

Uit eten gaan met kinderen is geen evidente zaak. Gezinnen met kinderen letten op:

- > De aanwezigheid van een speelhoekje
- > Het voorhanden zijn van een kindermenu
- > De aanwezigheid van een kinderstoel
- > De aanwezigheid van kinderbestek
- > Propere toiletten
- > Verschoonfaciliteiten voor baby's
- > Een microgolf
- > Een vriendelijke omgang met kinderen
- > De aanwezigheid van een speeltuin

Kindvriendelijkheid op het strand

Kindvriendelijkheid op het strand roept bij ouders heel wat zaken op:

- > Netheid: voldoende toiletten, vuilnisbakken en douches
- > Veiligheid
- > Voldoende speelruimte
- > Strandcabines
- > De organisatie van activiteiten
- > Animatie op het strand
- > De aanwezigheid van speeltuigen, afgesloten speelhoekjes op het strand.

Kindvriendelijkheid op de dijk

De dijk is aantrekkelijk voor gezinnen om lange wandelingen te maken met de kinderwagen, te fietsen of met gocarts te rijden.

Ook hier is veiligheid een item dat heel wat ouders nauw aan het hart ligt. Meestal is de dijk een drukke plaats die gevaarlijk is met kinderen. Een aparte, afgebakende ruimte waar fietsen en gocarts rijden, lijkt interessant.

Daarnaast verlangen ouders een propere dijk, voldoende banken om te rusten, om een ijsje te eten.

Kindvriendelijke binnen- en buitenfaciliteiten/activiteiten

Kindvriendelijke binnen- en buitenfaciliteiten en kinderanimatie staat op het verlanglijstje van heel wat ouders. Vooral ouders die iets langer aan de Vlaamse Kust verblijven en ouders met oudere kinderen zijn vragende partij naar een (binnen)zwembad, een bioscoop, een (binnen)speeltuin, een lunapark, een minigolf, een bowling, verhuur van gocarts, een kinderboerderij, een trampoline, een afgebakende plaats waar kinderen veilig kunnen rijden met gocarts en skaten.

Naast faciliteiten denken ze ook aan leeftijdsgebonden georganiseerde activiteiten op het strand, op de dijk, in de badplaats.

Gezinnen verwachten dat er in elke badplaats voorzieningen zijn en kiezen hun bestemming soms bewust op basis van het al dan niet aanwezig zijn van faciliteiten of activiteiten.

Kindvriendelijkheid aan de Vlaamse Kust: Kwantitatief onderzoek

Na het kwalitatief onderzoek werd alles gekwantificeerd door middel van een kwantitatief onderzoek.

Hierna volgt een korte synthese van de resultaten. Een volledige beschrijving van het onderzoek vindt u in het rapport “Kindvriendelijkheid aan de Vlaamse Kust: kwantitatief onderzoek”.

De resultaten van het onderzoek zijn gebaseerd op 1000 face-to-face interviews met gezinnen met kinderen gespreid over de gehele kust: 250 gezinnen die verblijven in een appartement, studio of villa, 250 gezinnen die verblijven in een hotel, 250 kampeerders en 250 dagtoeristen.

Een kindvriendelijke badplaats

9 op 10 (groot)ouders vinden de badplaats waar ze voor één of meerdere nachten verblijven geschikt voor kinderen.

Zowel dag- als verblijftoeristen met kinderen hebben gelijklopende basisverwachtingen met betrekking tot de badplaats. Bovenaan het verlanglijstje vinden we een speeltuin. Andere voorzieningen waaraan veel belang wordt gehecht zijn: een animatieprogramma bij goed en slecht weer, een binnenzwembad, voldoende parkeermogelijkheden en een goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer.

Hoe scoort onze Vlaamse Kust hier nu op?

Het meest tevreden zijn (groot)ouders over de speeltuin en het binnenzwembad in de badplaats en de bereikbaarheid met het openbaar vervoer. Daarnaast zijn er ook een aantal aandachtspunten. Hou er echter rekening mee dat de ontevredenheidsscores relatief laag zijn. Aandachtspunten in de badplaats zijn parkeermogelijkheden en een animatieprogramma bij slecht weer.

Een speeltuin in de badplaats is zeer gegeerd. Ook wanneer spontaan gevraagd wordt naar de voorzieningen die moeten aanwezig zijn in de badplaats wordt als eerste spontane antwoord de speeltuin genoemd door 6 op 10. 3 op 10 verlangt een binnenzwembad en gocarts. Als het slecht weer is, wil men terecht kunnen in een binnenspeeltuin, een binnenzwembad en een bioscoop.

Kindvriendelijke dijk en strand

9 op 10 (groot)ouders met kinderen vinden de dijk en het strand geschikt voor kinderen.

Zowel dag- als verblijftoeristen hebben dezelfde basisverwachtingen voor de dijk en het strand. Veiligheid is zeer belangrijk voor ouders. Zowel de dijk als het strand moeten veilig zijn. Op de dijk verwachten ze een autoluwe ruimte.

Op de tweede plaats vinden we properheid en netheid van het strand en toiletten. Ook een EHBO-post wordt gewaardeerd.

In het algemeen zijn zowel verblijf- als dagtoeristen tevreden over de veiligheid en properheid van het strand. Ook over de EHBO-post is men in het algemeen tevreden. De aanwezigheid van propere, openbare toiletten kan volgens zowel dag- als verblijftoeristen iets beter. Ook is er vraag naar meer gratis speeltuigen op dijk en strand en naar meer picknicktafels.

1 op 2 verblijftoeristen met kinderen die in een appartement, studio of villa logeren, maakt gebruik van spelvoorzieningen op dijk en strand. Bij hotelgasten is dit 1 op 3. Bij kampeerders en dagtoeristen is dit 1 op 4. Mocht er een uitleendienst zijn van spelmateriaal dan zou 1 op 2 daarvan gebruik maken. Wat vooral opvalt is dat men verwacht dat de speeltuigen op strand en dijk gratis zijn.

Kindvriendelijk verblijf

Ongeveer 9 op 10 verblijftoeristen vinden hun logies aan de Vlaamse Kust geschikt voor een verblijf met kinderen. Vooral een appartement, studio of villa vinden ouders en grootouders zeer geschikt.

Veiligheid, properheid, een kindvriendelijke atmosfeer en een rustige omgeving vormen een rode draad doorheen de verwachtingen die (groot)ouders hebben ten opzichte van het logies. Hotelgasten en toeristen die in een appartement, studio of villa verblijven appreciëren privacy: een aparte kamer voor de kinderen. In een hotel is het een pluspunt als deze bereikt kan worden via een tussendeur. In een appartement staat ook een microgolf op het verlanglijstje, terwijl op een kampeerterrein een speeltuin en een activiteitenprogramma voor kinderen zeker niet mag ontbreken.

De tevredenheid over de netheid en properheid van het logies aan de Vlaamse Kust is groot. In hotels vinden we hoge tevredenheidsscores voor de aanwezigheid van een lift, een bad en de rustige omgeving. In appartementen, studio's of villa's: de microgolfoven en de lift. Op het kampeerterrein apprecieert men de kindvriendelijke sfeer en de speeltuin.

Hotelgasten zijn het meest ontevreden over het ontbreken van een speelhoekje en de kindersanimatie. Ook een tussendeur naar de kinderkamer blijkt veelal te ontbreken. Bij de verblijftoeristen in een appartement, studio of villa klaagt men vooral over het ontbreken van een was- en droogmachine en de breekbaarheid van vele voorwerpen en decoratie. Op het kampeerterrein zijn ze dan weer minder tevreden over het zwembad en de organisatie van activiteiten voor kinderen. Let op! Ook hier gaat het om aandachtspunten.

Kindvriendelijk restaurant, café of tearoom

Gemiddeld vinden 7 op 10 ouders en grootouders een restaurant, café of tearoom aan de Vlaamse Kust geschikt voor kinderen.

Bovenaan het verlanglijstje vinden we een kindermenu. Daarnaast hechten ze ook veel belang aan properheid en hygiëne, een kindvriendelijke sfeer, een kindvriendelijke en snelle bediening en een speelhoekje.

Het meest tevreden zijn (groot)ouders met kinderen over het terras, de properheid en de keuze aan dranken voor kinderen. Wat beter kan (hoewel het % ontevredenen ook hier relatief laag is), zijn de mogelijkheden om de kinderwagen te parkeren, de ruimte tussen de tafels, een speelhoekje, een speeltuin en een videohoekje.

Ook wat betreft de kindermenu's is nog verbetering mogelijk. Slechts 26 à 29% vindt het aanbod van kindermenu's gezond en gevarieerd. 54 à 67% vindt een kindermenu leuker dan een gewoon menu op kindermaat. Het bijvragen van een extra bordje daarentegen moet mogelijk zijn. 70 à 86% is hier vragende partij naar.

Basisverwachtingen aan de Vlaamse Kust van ouders en grootouders:

De percentages in de tabel lezen we als volgt: een speeltuin behoort voor 59% van de dagtoeristen met kinderen tot de drie belangrijkste kindvriendelijke voorzieningen in de badplaats.

1. De badplaats:

Dagtoerist	Hotelgast	Appartement, studio of villa	Kampeertterrein
Speeltuin (59%)	Animatie slecht weer (55%)	Speeltuin (54%)	Speeltuin (56%)
Parkeer-mogelijkheid (52%)	Speeltuin (51%)	Animatie slecht weer (42%)	Animatie slecht weer (52%)
Animatie slecht weer (37%)	Parkeer-mogelijkheid (42%)	Parkeer-mogelijkheid (34%)	Bereikbaarheid openbaar vervoer (33%)
Bereikbaarheid openbaar vervoer (32%)	Bereikbaarheid openbaar vervoer (36%)	Animatie goed weer (34%)	Parkeer-mogelijkheid (31%)
Ontlenen sport- en spelmateriaal (25%)	Binnen-zwembad (32%)	Binnen-zwembad (30%)	Binnen-zwembad (26%)
Binnen-zwembad (24%)	Animatie goed weer (28%)	Bereikbaarheid openbaar vervoer (28%)	Animatie goed weer (24%)

2. Het strand en de dijk:

Dagtoerist	Hotelgast	Appartement, studio of villa	Kampeertterrein
Veiligheid op het strand (73%)	Veiligheid op het strand (66%)	Veiligheid op het strand (74%)	Veiligheid op het strand (74%)
Aparte, autoluwe ruimte op dijk (52%)	Aparte, autoluwe ruimte op dijk (48%)	Properheid strand (46%)	EHBO-post (43%)
Properheid strand (42%)	EHBO-post (45%)	Aparte, autoluwe ruimte op dijk (45%)	Properheid strand (41%)
Propere openbare toiletten (38%)	Properheid strand (40%)	EHBO-post (39%)	Propere openbare toiletten (38%)
EHBO-post (36%)	Propere openbare toiletten (37%)	Propere openbare toiletten (31%)	Aparte, autoluwe ruimte op dijk (29%)

3. Het verblijf:

Hotel	Appartement, studio of villa	Kampeertterrein
Kindvriendelijke sfeer (36%)	Properheid en hygiëne (48%)	Properheid en hygiëne sanitair (54%)
Propere (bad)kamer (33%)	Veilige vensters, balkons en terrassen (46%)	Speeltuin (51%)
Veilige vensters, balkons en terrassen (25%)	Voldoende grote en ruime vakantiewoning (34%)	Properheid en hygiëne kampeertterrein (35%)
Rustige omgeving (24%)	Aparte kamer voor de kinderen (25%)	Kindvriendelijke sfeer (28%)
Kinderkamer met tussendeur (19%)	Microgolfoven (22%)	Geen nachtlawaai (27%)
	Rustige omgeving (21%)	Activiteiten voor kinderen (25%)
		Afgesloten voor autoverkeer (24%)

4. Restaurants, cafés en tearooms:

Dagtoerist	Hotelgast	Appartement, studio of villa	Kampeertterrein
Kindermenu (48%)	Kindermenu (44%)	Kindermenu (41%)	Kindermenu (44%)
Properheid en hygiëne (44%)	Kindvriendelijke sfeer (44%)	Properheid en hygiëne (37%)	Kindvriendelijke sfeer (37%)
Kindvriendelijke sfeer (43%)	Properheid en hygiëne (36%)	Kindvriendelijke sfeer (36%)	Properheid (37%)
Kindvriendelijke bediening (23%)	Speelhoekje (28%)	Speelhoekje (27%)	Speelhoekje (28%)
Snelle bediening (22%)	Snelle bediening (22%)	Snelle bediening (22%)	Speeltuin, zichtbaar en afgesloten (21%)
Speelhoekje (18%)	Kindvriendelijke bediening (20%)	Kindvriendelijke bediening (20%)	Faciliteiten baby's verversen (20%)
	Kinderstoelen (20%)	Kinderstoelen (18%)	Kindvriendelijke bediening (19%)
	Faciliteiten baby's verversen (15%)	Ruimte tussen tafels (16%)	Ruimte tussen tafels (18%)
	Ruimte tussen tafels (14%)	Faciliteiten baby's verversen (15%)	Snelle bediening (16%)
			Kinderstoelen (14%)

Mogelijke strategieën voor een kind- en gezinsvriendelijke Vlaamse Kust

Op basis van:

- > Het kwalitatief en kwantitatief onderzoek bij (groot)ouders aan de Vlaamse Kust,
- > Het literatuuronderzoek,
- > De analyse van best practices,
- > Praktijkvoorbeelden in Vlaanderen

formuleren we in dit hoofdstuk een voorstel voor een overheidsbeleid dat de gezins- en kindvriendelijkheid van de Vlaamse Kust kan verbeteren.

1 Een kind- en gezinsvriendelijkheidslabel toekennen

Met vakantie gaan houdt het risico in van mislukking. Mensen proberen bij het boeken van een hotelkamer, huurwoning, campingplaats of een maaltijd in een restaurant de risico's te reduceren. Vanuit het gezichtspunt van een consument kan een kind- en gezinsvriendelijkheidslabel het risico reduceren. Daarenboven zal het ondernemers stimuleren ook deel te nemen aan een kindvriendelijkheidsbeleid.

2 Speelvoorzieningen en animatie voor kinderen zijn een basisvoorziening van een badplaats

In elke badplaats zou op het strand een speelterrein voor kinderen moeten aanwezig zijn. Deze speelterreinen moeten voor kinderen en jongeren gratis ter beschikking zijn. Vlaamse badplaatsen kunnen voor de inrichting van speelterreinen op het strand inspiratie vinden in enkele badplaatsen in Nord-Pas-de-Calais. Naast deze speelterreinen op het strand is het ook noodzakelijk weersonafhankelijke speelvoorzieningen in de badplaats te voorzien. Verder is een aanbod van kinderanimatie zowel belangrijk voor de vakantiebeleving van de kinderen als voor de ouders.

Verder moeten ook voldoende activiteiten voor kinderen worden georganiseerd.

3 Veiligheid

Veiligheid op de dijk en op het strand is een belangrijke basisverwachting van (groot)ouders die met kinderen aan de Vlaamse Kust verblijven. Verder verwacht 6 à 7 op 10 van de toeristen met kinderen dat er een aparte zone is voor fietsers en gocarts op de dijk.

4 Informatie

Een brochure en website met informatie over **recreatieve voorzieningen** voor gezinnen met kinderen voor de **volledige** Vlaamse Kust is noodzakelijk.

Anderzijds is er ook nood aan informatie over **kindvriendelijke horeca**. Uit het onderzoek blijkt dat 65 à 73% van de (groot)ouders met kinderen een toeristische gids met een aanbod van horeca handig vindt.

5 Een sociaal beleid in verband met gezinsvakanties

Het gezinsinkomen is een **belangrijke factor** die het **vakantiegedrag van gezinnen** beïnvloedt.

In Duitsland blijkt, volgens een onderzoek in 2000, dat ruim één vierde van de ondervraagde gezinnen, geen vakantieaanbod kennen dat voor hen betaalbaar is. We hebben geen vergelijkbare gegevens voor België. Maar we veronderstellen dat de situatie bij ons niet veel zal verschillen van de Duitse. Opdat gezinsvakanties in België niet onbetaalbaar zouden zijn voor talrijke gezinnen met kinderen, moet vakantie het onderwerp van een sociaal beleid vormen.

Mogelijke pistes kunnen erin bestaan gezinsvermindering te verlenen voor toeristentaks en toegangsprijzen tot culturele en toeristische voorzieningen.

Een andere relevante hulp zijn all-in prijzen voor kinderen in hotels, vakantiedorpen e.d. Verder kan een subsidiebeleid er toe bijdragen dat financieel zwakke gezinnen, gezinnen met gehandicapte kind(eren), gezinnen in speciale situaties (bijv. na scheiding), éénoudergezinnen, een gezinsvakantie kunnen beleven.

