

# Veel tijd, nooit weg

## Een onderzoek naar aangepaste vakanties

ir. Gerda Welt  
dr. Reint Jan Renes

Sectie Communicatiewetenschap  
Wageningen Universiteit en Researchcentrum

Wetenschapswinkel Wageningen UR  
Oktober 2005

**Rapport 216**

## Colofon

Veel tijd nooit weg: Een onderzoek naar aangepaste vakanties  
ir. Gerda Welt en dr. Reint Jan Renes  
Sectie Communicatiewetenschap, Wageningen Universiteit

Wetenschapswinkel Wageningen UR, rapportnummer 216  
Oktober 2005

ISBN: 90-6754-930-4

Omslag: Andrew Zeegers, Domino Design

Lay-out: Hildebrand DTP, Wageningen

Illustraties: Gerda Welt

Druk: Grafisch Service Centrum Van Gils, Wageningen

[www.wur.nl/wewi](http://www.wur.nl/wewi)

## Veel tijd, nooit weg:

### Een onderzoek naar aangepaste vakanties

#### Rapportnummer 216

ir. Gerda Welt en dr. Reint Jan Renes, oktober 2005

#### **Stichting Mens en Samenleving**

Molenweg 49A  
6741 KK Lunteren  
tel: 0318-485183  
e-mail: [info@s-m-s.org](mailto:info@s-m-s.org)  
[www.s-m-s.org](http://www.s-m-s.org)

Stichting Mens en Samenleving (SMS) is een non-profit organisatie die zich richt op het aanbieden van vakanties voor ouderen, gehandicapten en chronisch zieken.

#### **Sectie Communicatiewetenschap**

Wageningen Universiteit  
Postbus 8130 - bode 79  
6700 EW WAGENINGEN  
tel: 0317-4 84310  
fax: 0317-486094  
e-mail: [office.cis@wur.nl](mailto:office.cis@wur.nl)  
[www.socialsciences.wur.nl/com](http://www.socialsciences.wur.nl/com)

Sectie Communicatiewetenschap richt zich op de rol van communicatie in veranderingsprocessen. Dit beslaat een breed gebied van onderwerpen, van technische innovaties tot sociale verandering, in de thematische velden landbouw, gezondheid en milieu - in landen in Zuid en Noord.

#### **Wetenschapswinkel Wageningen UR**

Postbus 9101  
6700 HB Wageningen  
0317-485649  
e-mail: [wetenschapswinkel@wur.nl](mailto:wetenschapswinkel@wur.nl)  
[www.wur.nl/wewi](http://www.wur.nl/wewi)  
[www.wetenschapswinkels.nl](http://www.wetenschapswinkels.nl)

Maatschappelijke organisaties zoals verenigingen en belangengroepen, die niet over voldoende financiële middelen beschikken, kunnen met onderzoeksvragen terecht bij de Wetenschapswinkel Wageningen UR. Deze biedt ondersteuning bij de realisatie van onderzoeksprojecten. Aanvragen moeten aansluiten bij de werkgebieden van Wageningen UR: duurzame landbouw, voeding en gezondheid, een leefbare groene ruimte en maatschappelijke veranderingsprocessen.



## Voorwoord

Stichting Mens en Samenleving (SMS) is ruim honderd jaar geleden ontstaan uit het sociaal werk van de vrijzinnige geloofsgemeenschap NPB. De NPB vertegenwoordigt een vrijzinnig christelijke en religieus humanistische stroming die openheid, tolerantie, solidariteit met en zorg voor de ander centraal stelt. Zo heeft SMS vakantiekolonies voor kinderen, verzorgingshuizen, Boddaertcentra, opvang voor vluchtelingen en herstellingsoorden opgezet. Veel van deze activiteiten zijn na verloop van tijd afgestoten, verzelfstandigd of gestopt omdat de taak door anderen overgenomen werd. Nieuwe activiteiten werden opgezet. En zo blijft SMS activiteiten ontwikkelen, passend bij de jas van de tijd waarin men leeft, geïnspireerd op bovengenoemde waarden.

De aandacht voor het welzijn van ouderen met functionele en sociale beperkingen, m.n. de groep van hoogbejaarden (>75 jaar), schiet in onze samenleving ernstig tekort. De discussie van het laatste jaar over het tekort aan borging van de zorg voor een groot deel van bewoners van verpleeghuizen maakt dit opnieuw duidelijk. SMS wil op grond van haar statutaire doelstelling\* een bijdrage leveren aan het welzijn van deze groep ouderen, m.n. door de organisatie en verzorging van vakanties met zorg.

SMS wil deze activiteit uitbreiden en verbeteren. Daartoe heeft SMS in 2003 onderzoek gedaan onder haar eigen gasten naar hun waardering van de vakanties en ter verkrijging van enige informatie over de positie van SMS in de markt.

SMS heeft de Wetenschapswinkel gevraagd m.n. ten behoeve van zijn positie in de markt verder onderzoek te verrichten. In dit rapport wordt verslag gedaan van dit onderzoek. Het onderzoek van de Wetenschapswinkel heeft het idee bevestigd dat het welzijn van ouderen een item is dat opnieuw op de politieke agenda dient te worden gezet. Oud-woorden in 2005 is meer dan een lichamelijke achteruitgang; de kwaliteit van het leven van de hoogbejaarde vraagt dan ook specifieke aandacht en innovatie zowel op het terrein van welzijnsonderzoek als wat betreft welzijnsvoorzieningen.

SMS is de wetenschapswinkel en de betrokken onderzoekers dankbaar voor hun inzet en doorzettingsvermogen om deze complexe nog weinig bekende markt in beeld te brengen en zal in de komende jaren haar werk versterken met de resultaten van dit onderzoek.

Drs. Claes Visser MBA  
Directeur/bestuurder SMS

\* SMS formuleert in de statuten het volgende doel: "Bevorderen maatschappelijk welzijn en de lichamelijke en geestelijke gezondheid van hen die op enigerlei wijze zorg, hulp en/of aandacht nodig hebben, zulks op basis van respect voor ieders levensbeschouwing."



## Inhoud

Veel tijd, nooit weg: Een onderzoek naar aangepaste vakanties .....	iii
Voorwoord .....	v
Inhoud .....	vii
Samenvatting .....	ix
1 Inleiding .....	1
1.1 Achtergrond .....	1
1.2 Probleemstelling .....	1
1.3 Onderzoeksvragen: .....	1
1.4 Afbakening .....	1
1.5 Leeswijzer .....	2
2 Aangepaste vakanties: ouderen .....	3
2.1 Ouderen en vakantie .....	3
2.2 Hoe ziet de oudere bevolking van nu eruit? .....	3
2.2.1 Ouderen van allochtone afkomst .....	4
2.2.2 Ouderen met een verstandelijke beperking .....	5
2.3 Afbakening .....	5
3 Aangepaste vakanties: de aanbieders .....	7
3.1 Onderscheid tussen de diverse aanbieders .....	7
3.1.1 Vrijwilligerorganisaties .....	7
3.1.2 Organisaties die werken met betaalde krachten .....	8
3.2 De grote ideële organisaties .....	8
3.3 De gespecialiseerde ideële organisaties .....	9
3.4 De commerciële organisaties .....	11
3.5 Samenvatting .....	11
4 Aangepaste vakanties: de zorg .....	13
4.1 Zorg .....	13
4.2 Onderscheid professionele- en vrijwillige zorgverleners .....	14
4.3 Zorg in de praktijk van woon-zorgcentra .....	14
4.4 Zorg tijdens een vakantie .....	15
5 Aangepaste vakanties: de groene ruimte .....	17
5.1 De invloed van natuur op sociaal, psychisch en lichamelijk welbevinden .....	17
5.2 Ouderen en groen: de praktijk .....	17
5.3 Mogelijkheden voor een aangepaste vakantie .....	18
6 De praktijk .....	19
6.1 Aanbieders van aangepaste vakanties .....	19
6.2 Koepelorganisaties rondom de doelgroep .....	19
6.3 Regionale organisaties rondom de doelgroep .....	19
6.3.1 Vragenlijst voor het interview met medewerkers van woonzorgcentra .....	20
7 Resultaten .....	23
7.1 De aanbieders .....	23
7.1.1 Kennis en beeld van het werkveld .....	23
7.1.2 Visie op eigen aanbod .....	23
7.1.3 Positie in het werkveld .....	23
7.1.4 Werkwijze .....	24
7.1.5 Vrijwilligers of betaalde medewerkers .....	25
7.2 Woonzorgcentra .....	25
7.2.1 Huidige voorzieningen .....	26
7.2.2 De aanbieders .....	27
7.2.3 Waardering organisatiekenmerken .....	28
7.2.4 Benadering vakantie en zorg .....	29
7.2.5 Interessante opmerkingen .....	30
7.3 Mantelzorg .....	31
7.3.1 Interview met de coördinator Steunpunt Mantelzorg .....	31
7.3.2 Mantelzorgers .....	32

7.4 Thuiszorgorganisaties .....	33
7.4.1 De aanbieders bij naam.....	33
7.4.2 Organisatie van een aangepaste vakantie .....	33
7.4.3 Professionele zorg .....	34
7.4.4 Financiën.....	34
7.4.5 Vakanties en zorg: het aanbod.....	34
8 Positie SMS .....	35
8.1 Positie SMS tussen de andere aanbieders van vakanties met zorg.....	35
8.1.1 Reacties op het foldermateriaal van SMS .....	35
8.2 Mogelijkheden voor SMS.....	36
9 Discussie .....	37
9.1 Beeldvorming van de doelgroepen (klantenprofielen) .....	37
9.2 Welke vraag van welke klant? .....	37
9.3 Welke producten bij welke klant?.....	38
9.4 Kwaliteit en kwantiteit van zorg door vrijwilligers.....	38
9.5 De Woonzorgcombinaties.....	39
9.6 De Thuiszorg.....	39
9.7 Vakanties voor specifieke groepen.....	40
10 Nawoord .....	41
Literatuurlijst.....	43
Bijlage 1.....	47
Bijlage 2.....	55
Bijlage 3.....	63



## Samenvatting

Een verslechterende gezondheidstoestand zorgt er in het algemeen voor dat ouderen (van 75 jaar en ouder) minder vaak op vakantie gaan dan ze willen. Voor ouderen die te maken krijgen met lichamelijke en geestelijke beperkingen is een vakantie niet vanzelfsprekend. Een aangepaste vakantie is voor deze groep een goed alternatief om er toch even tussen uit te kunnen. Dit rapport geeft een eerste verkenning weer van het veld van aangepaste vakanties: de aanbiedende organisaties en de betrokken organisaties rondom ouderen. Opdrachtgever voor dit onderzoek is Stichting Mens en Samenleving (SMS). SMS is een non-profit organisatie die zich richt op het aanbieden van vakanties voor ouderen, gehandicapten en chronisch zieken. Zij biedt diverse vakantieperiodes aan voor zowel zelfredzame ouderen en ouderen die te maken hebben met lichamelijke beperkingen, als voor mantelzorgers en hun partner. De stichting wilde graag weten wat er op dit moment allemaal gebeurt op het gebied van aangepaste vakanties en of er mogelijkheden zijn voor een meer divers aanbod.

### Ideëel versus commercieel

Er is een eerste inventarisatie gemaakt van het veld van aangepaste vakanties op basis van het foldermateriaal van de diverse aanbiedende organisaties die zijn aangesloten bij de Nederlandse Branchevereniging Aangepaste Vakanties (NBAV). Op basis van de kenmerken van het aanbod is een onderscheid gemaakt naar ideële organisaties en commerciële organisaties. De ideële en commerciële organisaties verschillen op een aantal aspecten in de manier waarop ze een aangepaste vakantie aanbieden. Bij commerciële aanbieders wordt de zorg tijdens een vakantie verleend door betaalde medewerkers, terwijl de zorg tijdens een vakantie van een ideële organisatie vaak door een vrijwilliger wordt verleend. Tevens werken de ideële organisaties veelal met een vastomlijnd aanbod bestaande uit groepsreizen met meerdere activiteiten, terwijl de commerciële organisaties voornamelijk werken met een flexibel aanbod waarbij ouderen zelf in grote mate de vakantieperiode kunnen invullen. Een ander kenmerk waarmee de ideële organisaties zich onderscheiden van de commerciële organisaties is dat de ideële organisaties vaker reizen aanbieden voor specifieke groepen als mantelzorgers, mantelzorgers met hun partner en mensen met beginnende dementie. Over het algemeen lijken ideële organisaties meer belang te hechten aan persoonlijke aandacht dan commerciële organisaties. De zorg van onbezoldigde krachten lijkt daarbij een belangrijke factor te zijn.

### Intransparante markt

Een aangepaste vakantie is vaak een prettige onderbreking van de dagelijkse routine waar veel ouderen in zitten. Het leven in een woonzorgcomplex kenmerkt zich door een vast patroon en geïnstitutionaliseerde zorg. Ouderen ontvangen vaak alleen de hoognodige zorg. Medewerkers van woonzorgcentra stellen dan ook dat bewoners het fijn vinden om even in een andere omgeving te zijn. Ook de persoonlijke aandacht wordt erg gewaardeerd. Juist omdat in het dagelijkse leven in een woonzorgcomplex vaak geen tijd is voor extra aandacht. De medewerkers van woonzorgcentra die betrokken zijn bij de organisatie van een aangepaste vakantie zijn zeer positief over de effecten van een vakantie op de bewoners. Bewoners zijn vaak minder gefixeerd op elkaar en accepteren over het algemeen meer. Er is onder ouderen duidelijk behoefte aan aangepaste vakanties. Ondanks het feit dat sommige woonzorgcentra er niet bij stil staan om een vakantie zelf aan te bieden hebben ze, op het moment dat ze de mogelijkheden aangereikt krijgen, vaak wel interesse in het aanbieden van een aangepaste vakantie. Echter, vanwege diverse redenen organiseren veel woonzorgcentra geen vakanties. De belangrijkste reden lijkt de intransparantie van de markt te zijn. Onder de medewerkers van woonzorgcentra is vaak weinig zicht op het huidige aanbod van aangepaste vakanties. Wanneer zij een vakantie willen organiseren voor de bewoners moeten ze veelal zelf informatie zoeken en weten ze niet goed een overzicht te krijgen van alle mogelijkheden. De aanbiedende organisaties doen er ogenschijnlijk ook weinig aan om zich goed te presenteren naar de woonzorgcentra. Dat het lastig is om een goed overzicht te krijgen van de mogelijkheden lijkt deels te wijten aan het feit dat niet alle aanbiedende organisaties aangesloten zijn bij de NBAV. Ook de aanbiedende organisaties zelf die aangesloten zijn bij de NBAV kennen voornamelijk alleen de andere NBAV leden. Niet alleen is er beperkt zicht op wat er wordt aangeboden, ook de kwaliteit van het gebodene is vaak lastig in te schatten. Voor veel

ouderen zijn bepaalde voorzieningen essentieel, bijvoorbeeld rolstoeltoegankelijkheid, terwijl het niet altijd eenvoudig blijkt te zijn om erachter te komen of dergelijke voorzieningen in voldoende mate aanwezig zijn. Naast de onzekerheid over de kwaliteit van de accommodaties en de aanwezigheid van essentiële voorzieningen zijn ook hoge kosten een belangrijke belemmerende factor. Vanuit woonzorgcentra is er soms geen budget voor het organiseren van vakanties zodat het personeel dit in de eigen tijd moet doen of tussen de bedrijven door. De praktijk laat zien dat er dan over het algemeen niks wordt georganiseerd. Ook bij andere instanties die in contact staan met ouderen worden weinig vakanties aangeboden. Zo bieden thuiszorgorganisaties over het algemeen geen mogelijkheden voor een aangepaste vakantie. De thuiszorgorganisaties hebben over het algemeen weinig interesse in het aanbieden van een aangepaste vakantie en werken ook niet echt mee in het aanbieden van dergelijke vakanties. Zij zien een aangepaste vakantie vooral als een dienst die men door anderen wil laten leveren. Een samenwerking met aanbiedende organisaties is op dit moment vaak beperkt tot een korting voor de leden. Ook steunpunten voor mantelzorgers organiseren over het algemeen geen vakanties aangezien ze naar eigen zeggen vooral gericht zijn op de belangenbehartiging van hun leden.

### **Vast versus open programma**

Naast de intransparantie van de markt en de onzekerheden die daar uit voortkomen zijn sommige woonzorgcentra ook onzeker over de uitwerking van een aangepaste vakantie op de gemoedstoestand van ouderen. Sommige werknemers van woonzorgcentra zijn bang dat tijdens de vakantie een gebrek is aan structuur en dat dit nadelig is voor de ouderen. Deze onzekerheid komt ook naar voren bij de invulling van een aangepaste vakantie. Het is voor veel werknemers niet duidelijk welke invulling van een aangepaste vakantieweek aansluit bij ouderen. Veel organisaties organiseren vakantieweken die verschillen wat betreft de keuzevrijheid. Enerzijds worden vakanties aangeboden met een vast programma (meestal de ideële organisaties), anderzijds worden vakanties aangeboden waarin de deelnemers grotendeels zelf kunnen bepalen hoe ze de dagen besteden (vaak de commerciële organisaties). Medewerkers van de woonzorgcentra willen liever geen programma aan de bewoners opdringen en ze liever zelf de keus laten. Echter in de praktijk van woonzorgcentra vertonen de bewoners, volgens de werknemers, veelal passief gedrag. Pas wanneer men in het huis activiteiten organiseert wordt er het een en ander ondernomen. Het is dan ook de vraag of een vakantie die deels ingevuld kan worden door de deelnemer wel past bij deze ouderen.

### **Vraag van ouderen**

In ieder geval laat dit onderzoek zien dat een aangepaste vakantie zeer gunstig kan zijn voor het welzijn van ouderen. Ouderen hebben wel degelijk behoefte aan een vakantie en ook de woonzorgcentra hebben over het algemeen interesse in het aanbieden van een aangepaste vakantie. Echter, de huidige markt van aangepaste vakanties is op dit moment onvoldoende transparant, de intermediairs van de ouderenzorg kennen de aanbodmogelijkheden niet en worden amper benaderd door de aanbiedende organisaties van aangepaste vakanties. Er zijn echter wel mogelijkheden voor samenwerking tussen de aanbiedende organisaties en de verschillende intermediairs. Aan een aangepaste vakantie kan op verschillende manieren invulling gegeven worden, het is alleen niet duidelijk wat de ouderen zelf graag willen en hoe divers deze vraag is. Gezien het toenemende aantal ouderen als gevolg van de vergrijzing, en de toenemende diversiteit onder deze groep, is het van groot belang dat er duidelijkheid komt over de aanbodmogelijkheden. Daarbij zal kritisch gekeken moeten worden naar de wensen van de ouderen zelf.

## 1. Inleiding

Ontspanning, zorg en aandacht, wie wil dat niet? Echter voor degenen die afhankelijk zijn van hulp bij de dagelijkse levensverrichtingen is een vakantie waar dit centraal staat niet zo vanzelfsprekend, omdat men afhankelijk is van zorg en aangepaste voorzieningen.

### 1.1 Achtergrond

Dit rapport is tot stand gekomen in opdracht van Stichting Mens en Samenleving (SMS). Stichting Mens en Samenleving is een non-profit organisatie, die zich richt op het aanbieden van aangepaste vakanties voor ouderen, gehandicapten en chronisch zieken. De huidige doelgroep die wordt aangesproken zijn ouderen met een fysieke en/of mentale beperking, die zorgt voor een bepaalde mate van sociale isolatie. Stichting Mens en Samenleving vindt het belangrijk om degenen die buiten het reguliere vakantie aanbod vallen toch een vakantie aan te bieden. Met hun activiteiten willen ze de sociale participatie bevorderen en de kwaliteit van het leven verhogen.

Stichting Mens en Samenleving heeft de Wetenschapswinkel van de Wageningen UR gevraagd om te onderzoeken wat de mogelijkheden voor hen zijn om meerdere groepen mensen te laten profiteren van hun aanbod. Zij denkt dat de behoefte aan aangepaste vakanties zich alleen maar zal uitbreiden gezien de toenemende vergrijzing. Zij wil graag dat meerdere groepen mensen die beperkt worden in hun mogelijkheden kunnen profiteren van de expertise en accommodatie van de stichting.

### 1.2 Probleemstelling

De onderzoeksvraag van Stichting Mens en Samenleving is uitgewerkt tot de volgende hoofdvraag:

#### **Wat gebeurt er momenteel op het gebied van aangepaste vakanties?**

Het doel van dit onderzoek was om het gebied van aangepaste vakanties in kaart te brengen, zowel op het gebied van de huidige aanbieders van een aangepaste vakantie als op het gebied van de benadering van een aangepaste vakantie.

### 1.3 Onderzoeksvragen:

1. Voor welke groepen kan SMS iets betekenen in de toekomst?
2. Wat is het veld van de vakanties en zorg, wat doen de verscheidene aanbieders van vakantie en zorg?
3. Wat zijn op dit moment belangrijke thema's binnen het veld van vakantie en zorg?
4. Wat is de positie van SMS binnen het veld van vakantie en zorg?

### 1.4 Afbakening

De vakanties van Stichting Mens en Samenleving zijn opgesteld voor een aantal groepen ouderen. De huidige groepen waarvoor SMS vakanties organiseert zijn:

- Zelfredzame ouderen
- Verpleeghuisbewoners en hun partner
- Ouderen met een lichamelijke handicap
- Ouderen met beginnende dementie
- Mantelzorger en verzorgde
- Hartpatiënten (medio 2004)

De gemiddelde leeftijd van de deelnemers ligt gewoonlijk rond de 80 jaar. De kenmerken van het aanbod, een vakantie binnen Nederland gedurende een week, overzichtelijk en vertrouwd,

zijn kenmerken die vooral ouderen die nog maar een klein bereik hebben zullen aanspreken. In dit onderzoek zullen we ons dan ook richten op de doelgroep 55+, aangezien de stichting haar aanbod wil uitbreiden.

## **1.5 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 worden de aanbieders die zich richten op het aanbieden van een aangepaste vakantie aan ouderen beschreven en wordt een eerste typologie gemaakt. In hoofdstuk 3 wordt een verdere verkenning gemaakt van de doelgroep waar een behoefte bestaat aan een aangepaste vakantie. In de volgende hoofdstukken 4 en 5 worden thema's uitgelicht die een rol kunnen spelen bij de aangepaste vakanties. In hoofdstuk 6 wordt de keuze toegelicht voor het verzamelen van informatie via kwalitatieve interviews met verschillende intermediairs rondom ouderen. De resultaten van de kwalitatieve interviews worden vervolgens beschreven in hoofdstuk 7, waarna de positie van Stichting Mens en Samenleving wordt behandeld in hoofdstuk 8. De discussie en nawoord volgen in hoofdstuk 9 en 10.

## 2. Aangepaste vakanties: ouderen

De vakanties van Stichting Mens en Samenleving worden voornamelijk georganiseerd voor ouderen met een lichamelijke- en/of geestelijke beperking. Net als andere leeftijdsgroepen worden ook ouderen gekenmerkt door een grote diversiteit. Niet alleen generatieverschillen spelen een rol, ook de veranderende samenleving werkt door in de oudere populatie. Aangezien de stichting haar aanbod wil uitbreiden is het interessant om na te gaan welke groepen ouderen een speciale vakantie wensen of nodig hebben.

### 2.1 Ouderen en vakantie

Uit het ContinuVakantieOnderzoek (CVO) uit 2002 bleek dat 81% van de gehele Nederlandse bevolking minimaal één keer per jaar op vakantie gaat. Van de jonge senioren (50-64 jaar) gaat eveneens ongeveer 81% jaarlijks één keer op vakantie. Bij de 65-plussers lag de vakantieparticipatie lager; tweederde van hen ging minimaal één keer per jaar op vakantie. Er bestond een verschil tussen de ouderen onderling, 62% van de jonge senioren ging naar het buitenland tegen 47% van de 65-plussers. Tussen de leeftijdsgroepen bestond een kleiner verschil ten aanzien van een vakantie in het binnenland; 53% van de jonge senioren en 46% van de 65-plussers brachten hun vakantie binnen Nederland door.<sup>1</sup> Echter, karakteristieken van de 65-plussers waren niet bekend. Uit het AgeWise Basisonderzoek (2001), waar onder diverse leeftijdsgroepen 773 senioren van vijftig jaar of ouder hebben meegedaan, bleek dat vakantie belangrijk is voor ouderen. Naarmate men ouder wordt neemt zowel de vakantie duur als de vakantie frequentie toe, wel is deze toename vooral te vinden in de leeftijdscategorie 60-69 jaar. Levensgebeurtenissen als pensionering en de VUT zijn veruit de belangrijkste redenen. Daarentegen bleek dat een gezondheid die achteruit gaat een negatieve invloed heeft op de vakantie frequentie bij senioren van 75 jaar en ouder.

### 2.2 Hoe ziet de oudere bevolking van nu eruit?

Op dit moment bestaat de bevolking van Nederland voor 13.8% uit mensen van 65 jaar en ouder. Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek zal in de toekomst de vergrijzing meer en meer toenemen (CBS, 2004). Ouderen krijgen over het algemeen te maken met veranderingen in hun leven die mogelijk gevolgen hebben voor hun welzijn. De leeftijd 65 is geassocieerd met pensionering, ouderen doen dan afstand van hun maatschappelijke functie. Het ouder worden brengt tevens lichamelijke en geestelijke beperkingen met zich mee. Het verlies van de maatschappelijke functie en de beperkingen die lichamelijke en geestelijke aandoeningen met zich mee brengen kunnen ervoor zorgen dat het sociale netwerk steeds kleiner wordt (Tijhuis *et al.*, 1992; Van Tilburg, 1998). Dat er met het ouder worden ook familieleden, vrienden en kennissen wegvallen versterkt dit en men kan zodoende te maken krijgen met eenzaamheid (De Jong Gierveld, 1999; Hortulanus *et al.*, 2003).

Er is een grote groep ouderen die door lichamelijke of geestelijke beperkingen gehinderd worden in hun dagelijks handelen. Veel van hen verblijven in de intramurale zorg. Op dit moment telt Nederland 1364 verzorgingshuizen met ongeveer 109.000 bewoners, daarnaast zijn er 333 verpleeghuizen met ongeveer 60.000 bewoners (CBS, 2004). Van alle mensen ouder dan 65 jaar heeft 7% hulp nodig bij de zelfzorgactiviteiten vanwege lichamelijke- en geestelijke beperkingen. Specifieke lichamelijke ouderdomsaandoeningen zijn onder andere coronaire hartziekten, beroerte, astma, reumatoïde artritis, osteoporose (botontkalking), ouderdomsdiabetes, kanker, slechthoortendheid, lawaai- en ouderdomslethoortendheid en chronische bronchitis (Van Rijn & Schreuder, 2003). Als het gaat om geestelijke functiebeperkingen die veelal bij ouderen voorkomen, zijn dit met name depressie, rouw, geheugenverlies, angsten en fobieën (Korrelatie, 2004). De meeste ouderen die hulp nodig hebben met zelfzorgactiviteiten wonen in een verzorgings- of verpleeghuis (Enders-Slegers, 2000).

<sup>1</sup> Hier was het mogelijk meerdere antwoordmogelijkheden aan te kruisen. Het totaal is dan ook meer dan 100%.

De oudere bevolking van nu wordt gekenmerkt door een steeds groter wordende diversiteit. Als eerste is een onderverdeling naar leeftijd te zien. De 'oudere' ouderen in de leeftijd van 75 tot 95 jaar behoren tot de vooroorlogse generatie (1910-1930), de 'jongere' ouderen in de leeftijd van 65 tot 75 jaar behoren tot de stille generatie (1930-1940). De toekomstige ouderen behoren tot de naoorlogse generatie (1940-1955), zij zijn nu in de leeftijd van 50 tot en met 65 jaar. De vooroorlogse generatie is onder andere gevormd door de economische crisis in de jaren dertig en de Tweede Wereldoorlog. De stille generatie daaropvolgend is tevens onder andere gevormd door de Tweede Wereld oorlog in hun jeugd en de wederopbouw. De protestgeneratie daarentegen is onder andere gevormd door culturele veranderingen na de Tweede Wereld oorlog (Becker, 1992). Het generatiebesef bij ouderen blijkt vrij sterk te zijn. Een onderzoek toonde aan dat 91% van de vooroorlogse generatie 86% van de stille generatie zichzelf identificeerde met de eigen generatie. Bij de protestgeneratie is dit generatiebesef gedaald tot 75% (Diepstraten *et al.*, 1998).

Deze verschillende groepen generaties van ouderen hebben een aantal waarden en normen gemeen. Zo hechten ouderen veel waarde aan hun gezondheid en zijn zij maatschappelijk betrokken, met name bij de directe leefomgeving, en zijn zij milieubewust. Anderzijds hebben ouderen moeite om grote hoeveelheden informatie te ordenen en vinden ze het moeilijk om hiermee om te gaan. Tevens verblijven ouderen graag in hun eigen huis, trekken zij zich terug in de beslotenheid van het eigen huis (Spangenberg *et al.*, 2000). De aankomende generatie ouderen onderscheidt zich door een hoger opleidingsniveau en een betere vermogenspositie. Tevens zullen zij zich onderscheiden door een meer kritische houding en meer behoefte hebben aan autonomie. Maar, aangezien men steeds ouder wordt, zal de vergrijzing gepaard gaan met een toenemend aantal ouderen met gezondheidsproblemen, die langdurig aangewezen zijn op zorg. In de toekomst zullen de ouderen dus nog meer diversiteit vertonen. Meer Nederlanders van allochtone afkomst bereiken namelijk de leeftijd van 55+ (Dagevos, 2002). Ouderen met een verstandelijke beperking vormen ook een doelgroep die steeds meer in beeld komt bij het realiseren van voorzieningen en activiteiten (Zomerplaag, 1998). Deze groepen zullen nader worden omschreven.

### **2.2.1 Ouderen van allochtone afkomst**

In 2003 woonden in Nederland ruim 116.445 personen van 55 jaar of ouder, afkomstig uit niet-westerse landen. Surinaamse Nederlanders waren met 32.614 ouderen het sterkst vertegenwoordigd, waarna de Turkse- (26.164) en Marokkaanse Nederlanders (22.953) volgen. Onder deze groep ouderen is er een klein deel hoogbejaard (75+), wat in het bijzonder geldt voor Turkse en Marokkaanse Nederlanders en vluchtelingengroepen. Aangezien Chinezen en Surinamers langer in Nederland verblijven, is het aandeel van hoogbejaarden onder hen hoger (Goumans *et al.*, 2004). De totale groep niet westerse allochtone ouderen bedraagt 2.9% en lijkt als zodanig niet een reden voor speciale aandacht te vormen. Toch zal deze groep ouderen in de nabije toekomst snel toenemen, in 2010 zullen 191.315 ouderen van niet westerse allochtone afkomst in Nederland wonen, zodat het percentage gestegen is tot 4.1%. Tevens wonen de meeste oudere allochtonen in de vier grote steden in Nederland, alwaar zij een groter aandeel vormen binnen de oudere bevolking (SCP a, 2004).

Binnen ouderen van allochtone afkomst bestaat een verschil ten aanzien van het gebruik maken van welzijnsvoorzieningen, Hoewel er in Nederland een aantal speciale verzorgings- en verpleegtehuizen zijn voor ouderen van Surinaamse, Indische en Chinese afkomst, zijn er bijna geen verzorgingshuizen speciaal afgestemd op ouderen van Marokkaanse en Turkse afkomst. Ongeveer evenveel ouderen van autochtone afkomst als ouderen van Surinaamse afkomst wonen in een woonzorgcomplex. Ouderen van Marokkaanse en Turkse afkomst geven er over het algemeen de voorkeur aan om bij één van de kinderen in te wonen (Van Es, 2000: Yerden, 2000). Zij zien het als een taak van de kinderen om voor de ouderen te zorgen wanneer deze afhankelijk worden van zorg. Ook andere welzijnsvoorzieningen zoals de thuiszorg en de maaltijdvoorzieningen worden weinig gebruikt door ouderen van Marokkaanse en Turkse afkomst (SCP b, 2004), in tegenstelling tot ouderen van Surinaamse afkomst. De voornaamste redenen hiervoor zijn dat veel ouderen van Marokkaanse en Turkse afkomst gebruik maken van informele hulp, of niet op de hoogte zijn van het bestaan van deze voorzieningen.

Het is niet bekend in hoeverre er een behoefte is aan een aangepaste vakantie onder ouderen van allochtone afkomst. Mogelijk zijn ze niet bekend met dit fenomeen, net als dat met name ouderen van Marokkaanse en Turkse afkomst niet bekend zijn met andere hulpverleningsdiensten. Anderzijds is het moeilijk om ouderen van Marokkaanse en Turkse afkomst te bereiken aangezien velen van hen niet in woon-zorgcentra wonen (SCP *b*, 2004).

### **2.2.2 Ouderen met een verstandelijke beperking**

Door de vooruitgang in de geneeskunde, wetenschap, onderwijs en techniek is de levensverwachting van mensen met een verstandelijke beperking in veel landen toegenomen. Daarnaast treden ouderdomsverschijnselen zoals de ziekte van Alzheimer eerder op bij mensen met een verstandelijke beperking dan bij mensen zonder een verstandelijke beperking (Cornel, 2004). Volgens een onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau (Klerk, 2001) waren er in Nederland in 2001 ongeveer 3.700 mannen en vrouwen met een lichte verstandelijke beperking in de leeftijd van 50-59 jaar, in de leeftijd 60-64 jaar waren er 800 mannen en vrouwen met een lichte verstandelijke beperking. In totaal waren er 1.200 mannen en vrouwen met een lichte verstandelijke beperking ouder dan 64 jaar.

Een vrij vaak voorkomende chromosoomafwijking, die leidt tot een verstandelijke handicap, is het Down syndroom. Naast de functionele ouderdomsverschijnselen, zoals verminderde mobiliteit, gezichtsvermogen en gehoor die afnemen en verminderde energie, kan ook dementie optreden. Naarmate mensen met een verstandelijke handicap ouder worden neemt het sociale netwerk in omvang af. Het sociale netwerk is dan veelal niet verder uitgebouwd dan de directe familie (Janicki, M.P., 2000).

Ouderen met een verstandelijke beperking stellen specifieke eisen aan de omgeving en de hulpverlening (Zomerplaat, 1998). Hoewel het aantal ouderen met een verstandelijke beperking toeneemt, zijn de voorzieningen op het gebied van wonen, dagactiviteitenbegeleiding en vakantie er niet geheel op aangepast. Een aantal stichtingen, dat zich richt op het aanbieden van woon- en dagbestedingsbegeleiding aan mensen met een verstandelijke handicap, houdt zich specifiek bezig met ouderen. Anderzijds biedt een aantal verpleegtehuizen verzorging aan ouderen met een verstandelijke beperking. Om een beter beeld te verkrijgen van de mogelijkheid tot het organiseren van vakanties voor ouderen met een verstandelijke beperking, is er contact opgenomen met stichtingen die begeleiding bieden aan ouderen met een verstandelijke beperking. Uiteindelijk zijn er vier telefonische interviews afgenomen met vertegenwoordigers van drie stichtingen die begeleiding bieden aan ouderen met een verstandelijke beperking en één stichting die specifiek een vakantie verzorgt voor ouderen met een verstandelijke beperking. Uit deze interviews bleek, dat er zeker behoefte is aan een vakantie met aangepaste faciliteiten. Daarbij is de locatie als zodanig niet van belang. De ouderen vinden vooral de reis ernaar toe leuk en hechten belang aan lekker eten en drinken en voldoende rustmomenten. Veel ouderen met een verstandelijke beperking hebben te maken met lichamelijke beperkingen als gevolg van de ouderdom, psychiatrische problemen komen in mindere mate voor. Volgens de geïnterviewden is een vakantie voor ouderen met een verstandelijke beperking met goed opgeleide vrijwilligers goed uitvoerbaar. De laatste jaren komen zogenaamde 'integratie vakanties' steeds meer voor. Deze vakanties worden georganiseerd voor ouderen en ouderen met een verstandelijke beperking. Wanneer er vooraf aan de vakantie voldoende aandacht wordt besteed aan voorlichting aan de ouderen verlopen deze vakanties vaak heel goed.

Uit deze gesprekken bleek interesse om meer vakanties aan te bieden voor ouderen met een verstandelijke beperking.

## **2.3 Afbakening**

Kort en goed blijkt uit het voorgaande dat de ouderen niet onder één noemer vallen. Ouderen hebben gemeen, dat zij meestal geen maatschappelijke functie hebben en dat het vorderen van de leeftijd gepaard gaat met lichamelijke en geestelijke beperkingen. Naast verschillen in leefstijl, die te maken kunnen hebben met de diverse generaties binnen de ouderen, is er

tevens meer en meer sprake van een culturele diversiteit. Daarnaast is er de laatste tijd meer aandacht voor ouderen met een verstandelijke beperking.

Gezien de huidige expertise van Stichting Mens en Samenleving en de beperkte tijd die voor dit onderzoek stond is er voor gekozen om de mogelijkheden ten aanzien van een aangepaste vakantie voor ouderen in de leeftijd van 55+ met lichamelijke of geestelijke beperkingen te onderzoeken.



### 3. Aangepaste vakanties: de aanbieders

Momenteel houden diverse organisaties zich bezig met de organisatie van een aangepaste vakantie. Op het gebied van aangepaste vakanties bestaat de Nederlandse Branchevereniging van Aangepaste Vakanties (NBAV). Bij de NBAV zijn zes organisaties aangesloten, die zich met hun vakanties richten op ouderen. Dit zijn de Zonnebloem, het Rode Kruis, het Vakantie-Bureau, De Johanniter Hulpverlening, Holiday Care en Vakantie & Zorg. In dit onderzoek hebben we gekozen om ons te beperken tot deze organisaties, omdat het NBAV lidmaatschap een garantie biedt voor de kwaliteit van de organisatie en het aanbod.

#### 3.1 Onderscheid tussen de diverse aanbieders

De organisaties die aangesloten zijn bij de NBAV hebben, naast de overeenkomst dat ze onder andere vakantieweken bieden aan ouderen, een aantal verschillen. Deze verschillen liggen globaal gezien op twee gebieden, te weten de organisatiekenmerken en het aanbod. Op basis van het foldermateriaal, waarmee de diverse aanbieders naar buiten treden, is een eerste typologie gemaakt. Bij deze schriftelijke analyse is geprobeerd om op de volgende vragen antwoord te krijgen.

- Welke doelgroep(en) spreken zij aan?
- Hoe ziet hun aanbod eruit, hoe is de diversiteit?
- Wat voor soort accommodatie wordt er aangeboden?
- Wat is hun benadering van vakantie en zorg?
- Zijn het groepsreizen of reizen met een individueel karakter?
- Wat zijn specifieke kenmerken van de organisatie, bestaat de organisatie bijvoorbeeld voorname-lijk uit vrijwilligers of betaalde medewerkers?
- Wat zijn de prijzen?

Zo is een duidelijk eerste onderscheid gevonden tussen organisaties die werken met vrijwilligers en organisaties die alleen werken met betaalde krachten.

In Bijlage 1 staat een uitgebreid overzicht van de kenmerken van deze zes organisaties.

##### 3.1.1 Vrijwilligerorganisaties

De organisaties, die onder andere werken met vrijwilligers, lijken vanuit een andere visie ten aanzien van aangepaste vakanties te handelen dan de organisaties die werken met betaalde krachten. Een groot deel van de organisaties zet zich vrijwillig in, zodat hulpbehoevenden een vakantieweek mee kunnen maken. Deze organisaties zijn voor hun financiering afhankelijk van fondsen en donaties. Een kenmerk van het ideële karakter is, naast het grote aandeel van vrijwilligers in de organisatie, de veelal lagere prijs van het vakantieaanbod. Het aanbod van de vrijwilligersorganisaties wordt met name gekarakteriseerd door een aantal groepsreizen waaruit men een keuze kan maken. Deze groepsreizen zijn veelal in aangepaste accommodaties. De onderstaande citaten illustreren het ideële karakter.

*“Zo’n vakantie met organisatie Y betekent voor veel van hen dat ze er na lange tijd eindelijk eens onbezorgd uit kunnen zijn. Dat ze even kunnen leunen op mensen die zich als vrijwilliger honderd procent voor hen inzetten.”*

*“Organisatie X is een landelijke vrijwilligersorganisatie die zich inzet voor langdurig zieken, lichamelijk gehandicapten en hulpbehoevende ouderen. Het gaat dan vooral om mensen voor wie persoonlijk contact en deelname aan het maatschappelijk leven niet vanzelfsprekend zijn.”*

De citaten tonen de betrokkenheid bij mensen, die buiten het reguliere aanbod van vakanties vallen en minder vanzelfsprekend deel kunnen nemen aan het maatschappelijk leven. De organisaties die werken met vrijwilligers lijken meer te handelen vanuit een ideële overtuiging dat langdurig zieken, gehandicapten en hulpbehoevende ouderen, die zelf niet op vakantie kunnen, op vakantie moeten kunnen.

### 3.1.2 Organisaties die werken met betaalde krachten

Sinds een aantal jaren zijn twee kleine organisaties werkzaam op het gebied van aangepaste vakanties. Zij werken met betaalde krachten en willen het aanbod overeen laten komen met het reguliere aanbod. Het aanbod van deze organisaties bestaat voornamelijk uit individuele reismogelijkheden. Groepsreizen zijn wel mogelijk, maar vormen duidelijk niet de hoofdmoot. Wel kent dit aanbod hogere prijzen als gevolg van de grotere keuzemogelijkheid. De kosten van de zorg tijdens de vakantie worden bij deze aanbieders via de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) vergoed. Wanneer men thuis een thuiszorgindicatie heeft, en de zorg in natura ontvangt of door middel van een persoonsgebonden budget, kan men deze zorg overplaatsen tijdens de vakantie. Men ontvangt dan zorg van betaalde medewerkers op het vakantieadres. Ook wanneer men in een verpleeg- of verzorgingshuis woont krijgt men de zorg tijdens de vakantie vergoed door de AWBZ. Het lijkt, dat de organisaties die werken met betaalde krachten zich willen onderscheiden van de non-profit aanbieders door het aanbod weinig te laten verschillen van het reguliere vakantieaanbod voor mensen die niet afhankelijk zijn van zorg. De organisaties hechten er belang aan dat persoonlijke wensen uitgevoerd kunnen worden. Dit komt naar voren in hun aanbod met voornamelijk individuele reizen naar aangepaste drie- of vier sterrenhotels.

*“We maken de mooiste vakanties in binnen- en buitenland toegankelijk voor iedereen.”  
“Uw droomvakantie boekt u bij ons.”  
“We vinden het belangrijk om uw vakantie tot in de puntjes te verzorgen”  
“Daarnaast kunt u precies aangeven welke begeleiding, zorg of hulpmiddelen u tijdens de vakantie nodig heeft.”  
“Bij de voorbereiding en de uitvoering van onze reizen besteden we veel aandacht aan uw wensen.”*

Deze citaten tonen, dat vakanties in het binnen- en buitenland toegankelijk zijn voor iedereen. Er is geen sprake van onderscheid tussen mensen met en zonder lichamelijke beperking. Het lijkt erop, dat zij in het foldermateriaal niet expliciet naar voren willen laten komen dat dit bijzondere vakanties zijn. Gezien de professionele betaalde zorgverlening, de hogere prijzen van het aanbod, de nadruk op het uitvoeren van persoonlijke wensen, en de servicegerichte benadering, zullen deze aanbieders voortaan geïdentificeerd worden als ‘commerciële organisaties’.

Een tweede verschil tussen de aanbieders wordt gevormd door de kenmerken van hun aanbod. Het aanbod vloeit voort uit een combinatie van de grootte van de organisatie en haar visie op aangepaste vakanties. De ideële organisaties werken vooral aanbodgericht, wat wil zeggen een vast omlind aanbod waarbij groepsvakanties een groot deel van het aanbod vormen. Een verschil tussen de ideële organisaties onderling is de organisatiegrootte. Deze organisatiegrootte heeft op zijn beurt weer gevolgen voor de kenmerken van het aanbod.

### 3.2 De grote ideële organisaties

Opvallend aan de vakanties van de grotere ideële organisaties is het meer ‘massale’ karakter. Tevens is hun aanbod over het algemeen vrij groot en divers. Zo zijn er reizen in zowel binnen- als buitenland, boot- en vliegvakanties en reizen voor specifieke groepen als bijvoorbeeld mantelzorgers en hun partner. In de uitingen in het informatiemateriaal blijft men vrij neutraal en algemeen. Eén organisatie vermeldt dit zelfs expliciet in hun folder.

*“Heerlijk met vakantie! Wie wil dat nou niet?”  
“We zijn een neutrale organisatie, waarbinnen we de mensen de ruimte en de mogelijkheden willen geven die ze nodig hebben.”*

In het foldermateriaal gaat men vooral in op de recreatieve mogelijkheden in de omgeving waarbij er rekening gehouden wordt met een verschillende belangstelling.

*“Zowel natuur- als cultuurliefhebbers komen daarbij volop aan hun trekken. Wat te denken van een bezoek aan een van de vele pittoreske dorpen en beroemde steden? (...) En houdt u meer van rust en natuur? Dan herbergt het waterrijke polderlandschap nog voldoende stille plekjes om met volle teugen van flora en fauna te genieten.”*

### 3.3 De gespecialiseerde ideële organisaties

De gespecialiseerde ideële organisaties werken eveneens met een vast aanbod. Groepsvakanties vormen hierbij de hoofdmoot, maar een enkele organisatie heeft inmiddels wel een mogelijkheid voor individueel aanbod. Uit het informatiemateriaal en ook uit het aanbod blijkt, dat mensen met functiebeperkingen minder kunnen dan mensen die nog meer zelfredzaam zijn. Er is minder aandacht voor recreatieve mogelijkheden; de activiteiten blijven kleinschalig. Alles wordt als het ware dicht bij huis gehouden. Dit blijkt uit de volgende citaten.

*“In elke vakantieweek zijn er talloze activiteiten. Wat denkt u van een middag gezellig winkelen of van een bezoek aan een museum? Ook een gezellig avondje met een spelletje behoort tot de mogelijkheden.”*

*Uit het dagprogramma: “Rustuurtje, fancy fair, handwerken, bingo, sjoelen, het tijdstip om naar bed te gaan is vrij.”  
“Als u wilt lezen, schrijven of handwerken is er altijd wel een rustig plekje te vinden.”*

Een gezellige avond met een spelletje, een rustuurtje, een fancy fair, handwerken, bingo en sjoelen, wijst erop dat aan de ouderen bepaalde interesses worden toebedeeld. Een ander aspect, waaruit blijkt dat men zich richt op ouderen, is de nadruk op de beperking die men heeft en de invloed ervan op de mogelijkheden van de deelnemers. Eén gespecialiseerde ideële organisatie biedt drie aparte arrangementen aan voor mensen die niet, min of meer, of zeer beperkt worden in hun dagelijkse verrichtingen en afhankelijk zijn van zorg. Opvallend is dat er verschil is te zien in hoe het aanbod naar voren wordt gebracht. Voor degenen die weinig zorg nodig heeft spreekt men van een ‘excursie’, maar voor degenen die zwaardere zorg nodig hebben spreekt men van een ‘uitstapje’.

#### **Weinig zorg**

*(...) verzorgen vrijwilligers een afwisselend recreatieprogramma, waaraan u kunt deelnemen. Ook is er een georganiseerde **excursie**. B.v. naar een museum in de omgeving. Er zijn gezamenlijke activiteiten. Als u wilt kunt u zondagochtend de kerkdienst bezoeken. Op sommige avonden zijn er (muziek) voorstellingen. Maar in uw vakantie is natuurlijk niets verplicht, u bepaalt zelf of u wel of niet meedoet.*

**Zwaardere zorg:**

*“Er is een rolstoelbus aanwezig. Dus een **uitstapje** behoort eveneens tot de mogelijkheden. Ook staan bij accommodatie X enkele rolstoelfietsen, zodat mensen die zelf niet meer kunnen fietsen toch er op uit kunnen. De wandelpaden in de omgeving van het VakantieHotel zijn goed toegankelijk voor rolstoelers. Binnenshuis is er genoeg te doen. Er is een gevarieerd recreatieprogramma.”*

Het verschil in de typologie, een excursie of een uitstapje, kan er op duiden dat er voor degenen die niet tot weinig afhankelijk is van zorg meer mogelijk is dan voor iemand die wel afhankelijk is van zorg. De gespecialiseerde ideële organisaties hebben beide een Protestants Christelijke achterban, waarbij één organisatie gesteund wordt door diaconieën van de Gereformeerde Kerken en de Nederlandse Hervormde Kerk. Een verklaring voor de benadering van deze organisatie is deels terug te voeren op de gronden waarop de diaconieën hulp verlenen aan de hulpbehoevenden in de samenleving, namelijk naar twee belangrijke thema's in de Bijbel: gerechtigheid en barmhartigheid.

*“Ruim 2400 kwetsbare mensen genoten vorig jaar van een diaconale vakantie.”*

Uit dit citaat blijkt een zeker mededogen met de hulpbehoevenden. Dit mededogen lijkt een drijfveer te zijn voor de organisatie om vooral veel aandacht te schenken aan zorg voor het individu. In het informatiemateriaal van Kerken in Actie blijkt bij de gasten een grote dankbaarheid jegens de, naar eigen zeggen, liefdevolle verzorging van de vrijwilligers:

**Gast 1:** *“We hebben hier bijzonder van genoten. Het was in één woord af. De liefde en warmte van de vrijwilligers die wij hebben ervaren, heeft bij ons een onuitwisbare herinnering achtergelaten. Wat ons nog het meest heeft getroffen, is dat er nog mensen zijn die liefde kunnen geven aan de medemens. Een warme liefde en hartelijkheid die wij tot op heden nergens anders hebben kunnen vinden. Je ontdekt dan, dat de mensen die hun werk- vrijwillig- doen, gedreven zijn door de liefde van hun Heer en dat zij voor de volle 100% gemotiveerd zijn.”*

**Gast 2:** *“Wat een fijne verzorging krijg je hier. Er wordt echt van alles gedaan om het naar m'n zin te maken! Het geeft mij voor maanden kracht om verder te gaan.” (...) Het is een oord van rust en vrede. Je kunt hier je zorgen kwijt omdat mensen hier echt naar je luisteren.” (...) “Als ik de eerste dag de oprijlaan passeer, staan er tranen van blijdschap in mijn ogen. Je wordt met open armen ontvangen. Er is zoveel liefde voor alle mensen. Iedereen staat hier dag en nacht voor je klaar. Het is echt een geweldig fijne sfeer.” (...) “Voor mij is het hier de hemel op aarde. Iedereen is hier aan elkaar gelijk. Het is een grote familie waarin het verschil tussen gast en vrijwilliger wegvalt. Iedereen staat voor elkaar open. Samen met An (vrijwilligster) en alle andere vrijwilligers beleef ik hier een prachtige tijd.”*

Wat met name uit deze citaten naar voren komt, is het feit dat de gasten het heel fijn vinden dat ze volledig verzorgd worden en veel persoonlijke aandacht ontvangen. De meerwaarde van de vakantie is voor de gasten de warme sfeer en de ontvangen liefde. Opmerkelijk is het genoemde onderscheid tussen de gast en de vrijwilliger tijdens de vakantie wegvalt en de groep aanvoelt als een familie.

*(...) Deze uitspraak is kenmerkend, want in een vakantieweek vervaagt namelijk het onderscheid tussen 'helper' en 'geholpene'. Gasten en vrijwilligers leren van elkaar en doen samen inspiratie op."*

**Vrijwilliger:** *"Voor mij was het heel aantrekkelijk om de vrolijke gezichten van de gasten te zien. Het was duidelijk dat ze van hun vakantie genoten. Dat maakte de intensieve week voor mij ook heel waardevol. Ik zal er met veel genoegen aan terugdenken."*

Uit dit citaat blijkt dat de vrijwilligers belangeloos handelen, maar dat ze ook iets terug krijgen van de gasten. Zij zien de zorg als een wederkerig proces.

### 3.4 De commerciële organisaties

Uit het foldermateriaal van de commerciële organisaties blijkt, dat ze geen extra nadruk op de zorg willen leggen, maar meer de nadruk leggen op 'als ieder ander die op vakantie wil'. Deze organisaties werken naar eigen zeggen vraaggericht en zijn duidelijk servicegericht. Het werken met professionele krachten in plaats van met vrijwilligers brengt met zich mee dat er een minder groot gevoel van afhankelijkheid ontstaat.

*"Binnen de beslotenheid van een hotelkamer krijgen zij bezoek van een volledig gediplomeerde kracht die precies weet wat er te doen staat."*

*"Aanbieder X lost de vragen op voor reislustigen die regelmatig extra hulp nodig hebben om het begin, het verloop en het einde van de dag te vereenvoudigen."*

*"(...) op diverse plaatsen heeft u het hele jaar door de mogelijkheid om, met dezelfde goede zorg als thuis geboden wordt, te genieten van een kortere of langere vakantie, samen met de mensen die u het liefst om u heen heeft."*

*"In uw vakantiehôtel wordt immers dezelfde hulp verleend als u wenst en gewend bent."*

*"Verder kunt u de reis helemaal naar eigen inzichten inrichten."*

*"U heeft daarin de vrije keus."*

*"Toch kunnen veel meer mensen dan gedacht van een zorgeloze vakantie genieten."*

Uit al deze uitspraken blijkt de nadruk op de wensen van de klanten. Daarbij wordt er niet expliciet gewezen op de zorg die men nodig heeft. Uit het eerste citaat blijkt het professionele, misschien wel afstandelijke, karakter van de zorg wat duidelijk verschilt van de benadering die blijkt uit het materiaal van Kerken in Actie. Daar zetten de vrijwilligers zich belangeloos in voor een hoger belang, namelijk het helpen van de "zwakkeren" van de samenleving, waarbij de zorg een wederkerig proces is. Zij zien het als taak om zich over de hulpbehoevenden te ontfermen. De professionele organisaties willen vooral service verlenen, waarbij de zorg mogelijk minder wederkerig is.

### 3.5 Samenvatting

Uit het bestaande foldermateriaal, waarmee de diverse aanbieders naar buiten treden, is een eerste typologie gemaakt. Daarbij blijkt een eerste belangrijk onderscheid te bestaan tussen aanbieders die werken met vrijwilligers en aanbieders die werken met professioneel betaalde krachten. Waar vrijwilligersorganisaties zich inzetten voor het aanbieden van vakantiemogelijkheden aan degenen die anders niet op vakantie kunnen en handelen uit ideële motieven, willen de organisaties die werken met betaalde krachten vooral niet afwijken van het reguliere aanbod. Zij leggen meer de nadruk op servicegerichtheid. Er zijn dus twee categorieën te onderscheiden: de ideële organisaties en de commerciële organisaties. Ideële organisaties hebben een vast aanbod met vooral groepsreizen in het binnenland. Commerciële organisaties echter hebben een flexibel aanbod van voornamelijk individuele reizen, waarbij men de reis naar eigen wens kan invullen. Binnen de ideële organisaties is er een tweede onderscheid te maken tussen de grote en de kleine organisaties. In het bijzonder de gespecialiseerde ideële

organisaties onderscheiden zich van de andere organisaties door hun benadering van de deelnemers. Het aanbod is samengesteld naar een bepaald beeld van ouderen. Daarnaast besteden met name de gespecialiseerde ideële organisaties veel aandacht aan het geven van persoonlijke aandacht en warmte.

## 4. Aangepaste vakanties: de zorg

In het vorige hoofdstuk is beschreven hoe de verschillende aanbieders de zorg tijdens een vakantie benaderen. De ideële organisaties bestaan voornamelijk uit vrijwilligers. Ze vinden het belangrijk om aan de deelnemers niet alleen zorg te verlenen, zoals de zorg in het dagelijks leven wordt verleend. Tijdens de vakantieweken willen ze met name persoonlijke aandacht geven en zorgen voor een warme en liefdevolle sfeer. Zo willen ze de deelnemers zich welkom laten voelen. Mogelijk willen ze de ouderen iets bieden wat in de dagelijkse praktijk van de ouderenzorg niet zozeer geboden wordt. In dit hoofdstuk zal uiteengezet worden wat het verlenen van zorg inhoudt en hoe deze in de praktijk aan ouderen verleend wordt.

### 4.1 Zorg

Wat houdt zorg in? Tronto (1993) zegt hierover het volgende: *“Zorg is een activiteit van de soort die alles insluit wat we doen om onze ‘wereld’ in stand te houden, te continueren en te repareren, zodat we er zo goed mogelijk in kunnen leven.”* Zorg is in deze definitie een praktische activiteit, van voortdurend onderhoud. Kenmerkend voor zorg is de interne betrokkenheid. In zorgprocessen bouwen we verder aan het leven dat we leiden. Zorg is van binnenuit onze wereld in stand houden.

Als we nader naar de zorg kijken, vallen een aantal fasen met bijbehorende morele componenten binnen het proces te onderscheiden. Binnen de zorg zijn vier fasen te onderscheiden: het herkennen van de zorgbehoefte, de zorg op zich nemen, het uitvoeren van de daadwerkelijke zorg en het ontvangen van de zorg. Verbonden aan deze vier fasen zijn vier morele componenten: de aandacht, verantwoordelijkheid, competentie en responsiviteit. Het schema hieronder geeft de verschillende fasen en morele componenten weer.



Zorg is een proces van onderhandelen en afstemmen van de perspectieven. Volgens Moody (1992) kunnen hulpverleners op meerdere wijzen interveniëren tijdens het zorgproces.

1. Belangenbehartiging; de hulpverlener is als een advocaat van de cliënt. Hij probeert diens belangen te verdedigen.
2. Stimulering; de hulpverlener probeert te bewerkstelligen dat de cliënt op een andere manier naar zichzelf gaat kijken.
3. Overreding; de hulpverlener probeert de cliënt te bewegen om mee te werken door redenen aan te geven.
4. Beslissen voor de ander; de cliënt heeft hier geen actieve inbreng meer. Wel is er sprake van onderhandeling met de familie of tussen hulpverleners onderling.

Terwijl er bij 1 nog sprake is van een wisselwerking tussen zorgverlener en zorgvrager, is dit niet meer het geval bij 2, 3 en 4. In het geval van ouderen die in een verzorgingshuis of een verpleegtehuis wonen, wordt door Agich (1993) gesteld dat binnen de zorg niet zozeer de nadruk moet liggen op het bieden van keuzemogelijkheden. Belangrijker is het om deze ouderen te helpen met hun situatie waarin kwetsbaarheid, verlies en de dood steeds meer een rol

speelt. Wanneer men afhankelijk wordt van de hulp van anderen bij het verrichten van dagelijkse levensactiviteiten komt de autonomie van de zorgvrager in het gedrang. Autonomie houdt in dat men de regie heeft over de eigen situatie. Juist wanneer men afhankelijk wordt van de hulp van anderen voor het verrichten van de dagelijkse levensactiviteiten is het van belang dat men toch zichzelf kan accepteren als zorgvrager. De verleende zorg moet dan van dien aard zijn dat de zorgvrager met deze situatie kan leven.

## 4.2 Onderscheid professionele- en vrijwillige zorgverleners

Het is mogelijk dat het karakter van vakanties waar de begeleiding wordt verzorgd door betaalde medewerkers anders is dan van vakanties waar vrijwilligers de begeleiding verzorgen. Een onderzoek naar het verschil tussen de zorg van professionele- en vrijwillige zorgverleners zegt hierover het volgende: *zorgontvangers beleven het ontvangen van mantelzorg anders dan het ontvangen van professionele zorg. Bij professionele zorg is de tegenprestatie geformaliseerd en wettelijk vastgelegd. Bij mantelzorg krijgt die in elke afzonderlijke zorgrelatie vorm en heeft meer symbolische betekenis* (Luijkx, 2001). Het feit dat het verlenen van zorg voor de zorgverleners tijdens een vakantie werk is, kan betekenen dat de verleende zorg overeenkomt met de thuiszorg. De zorg van thuiszorginstellingen is gericht op het behouden en herstellen van de zelfredzaamheid van de cliënten. Vaak wordt professionele zorg beschouwd als een aanvulling op de zelfzorg en de mantelzorg van cliënten (De Been et al., 1996; Gremmen, 1995; Vulto & Moree, 1996). Dit kan erop wijzen dat alleen de basiszorg wordt verleend en er minder aandacht is voor het verlenen van persoonlijke aandacht. Juist het feit dat vrijwilligers een eigen motivatie en bereidheid hebben om onbetaald toch een vakantie te begeleiden kan bijdragen aan het persoonlijke karakter van een aangepaste vakantie.

## 4.3 Zorg in de praktijk van woon-zorgcentra

In tegenstelling tot de zorg voor kinderen en partners is de zorg voor ouderen steeds meer losgemaakt uit het alledaagse sociale leven en sterk geprofessionaliseerd en geïnstitutionaliseerd. Binnen de ouderenzorg worden problemen vaak gezien binnen een medisch of een meer hygiënisch kader (Becker, 2004).

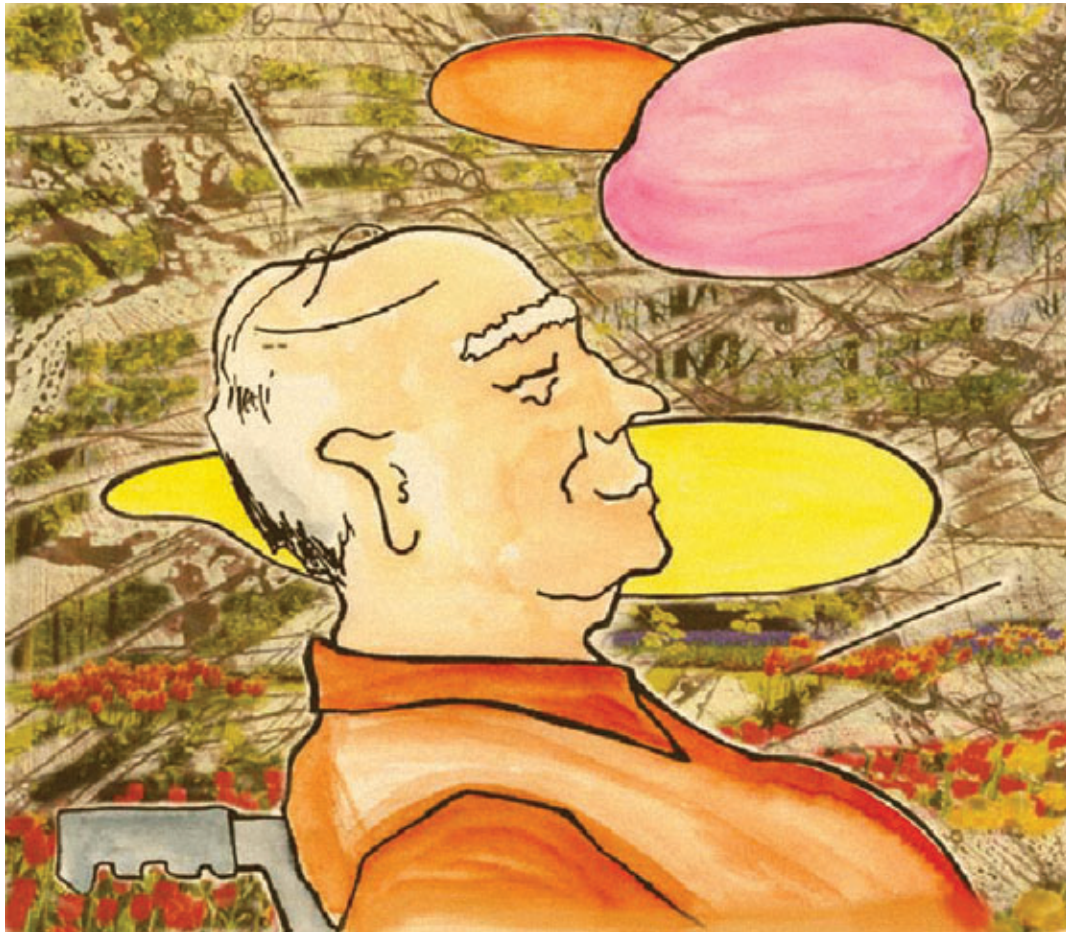
Een terugkerend verschijnsel binnen de zorg voor ouderen is de passieve rol die ouderen vaak krijgen toebedeeld, terwijl het juist belangrijk is om zoveel mogelijk de functies die ouderen kunnen verrichten te behouden (De Lange & Becker, 2004). Er wordt echter vaak, met het achterliggende idee van medemenselijkheid en zorg voor anderen, eigen initiatief van ouderen ontnomen. Toch verdient het de voorkeur om als zorgverlener een adviserende rol in te nemen in plaats van een verzorgende rol. Van ouderen wordt vaak verwacht dat zij afstand doen van hun maatschappelijke functie en politiek passief worden. Volgens De Lange & Becker zouden de mogelijkheden voor de ouderen voor de laatste levensfase aanzienlijk verbreed kunnen en moeten worden, dan dat ze alleen worden gezien als zorgvrager.

Begrippen als eigen verantwoording (voor een mooi, zinvol en waardevol leven), autonomie en zelfzorg, behulpzaamheid en verbondenheid met de mensen geven een heel ander accent dan de oudere als zorgobject (De Lange & Becker, 2004). Is men vooral gericht op het verlenen van zorg of wil men de levensvreugde van de ouderen helpen te verhogen. De Lange en Becker stellen de ethiek van de levenskunst voor. Een ethiek van de levenskunst heeft een ander uitgangspunt dan de medische ethiek. Waar de medische ethiek uitgaat van de zeggenschapsrelatie tussen zorgvrager en zorgaanbieder, gaat de ethiek van de levenskunst om het nemen van verantwoordelijkheid voor het eigen leven in brede zin (De Lange & Becker, 2004). Deze ethiek houdt in dat mensen hun leven niet passief moeten ondergaan maar er in vrijheid actief en creatief betrokken moeten zijn. Een ijkpunt voor goede zorg zou dan ook kunnen zijn: bevordert de zorg het zelfrespect, de beleving van eigenwaarden en de levensvreugde van ouderen? (Van Delden, Hertogh & Manschot, 1999).



#### **4.4 Zorg tijdens een vakantie**

Kort en goed betekent het voorgaande dat ten aanzien van zorg een aantal aspecten een rol kunnen spelen tijdens een aangepaste vakantie. Zowel uit het foldermateriaal van de verschillende aanbieders als de literatuur blijkt dat er verschil bestaat tussen de zorg die verleend wordt door een vrijwilliger in plaats van een professioneel betaalde medewerker. Het feit dat de zorg vrijwillig wordt verleend in plaats dat het betaald werk is kan tot uiting komen in de manier waarop en de mate waarin men aandacht schenkt aan de ouderen. De ouderen kunnen op hun beurt de verleende zorg door een vrijwilliger als anders ervaren dan wanneer de zorg verleend wordt door een betaalde medewerker. Ten tweede is het de vraag of de zorg tijdens een aangepaste vakantie zich onderscheidt van de zorg die wordt verleend in woonzorgcentra. Tenslotte is het de vraag of tijdens een aangepaste vakantie vooral het zorgen centraal staat, of dat men de mensen vooral wil laten genieten.



## 5. Aangepaste vakanties: de groene ruimte

Een belangrijk kenmerk van de aangepaste vakanties is dat deze zich veelal afspelen in de groene ruimte. Men trekt graag de groene ruimte in. Kennelijk biedt de groene ruimte mensen iets, wat ze binnen de bebouwing niet ervaren. Veel mensen weten uit eigen ervaring dat de natuur een plek biedt waar je kunt bijkomen van de hektiek van alledag (Van den Berg & Van den Berg, 2001). Mogelijk heeft de groene ruimte een gunstige invloed op het sociaal, psychisch en lichamelijk welbevinden. In het kader van een aangepaste vakantie is ook dit een relevante vraag binnen dit onderzoek.

### 5.1 De invloed van natuur op sociaal, psychisch en lichamelijk welbevinden

Uit een recent rapport van de Gezondheidsraad (2004) blijkt, dat er op meerdere vlakken een verband lijkt te bestaan tussen het algemene welbevinden en de aanwezigheid in de natuur. De natuur lijkt bevorderend te werken op het herstel van stress en moeheid. Zo heeft natuur rondom ziekenhuizen en het uitzicht hierop een gunstige invloed op het herstel van de patiënten (Ulrich, 1983). De natuur vormt voor diverse therapieën het uitgangspunt. Zo zijn er in Nederland therapieën en dagbestedingsactiviteiten voor psychiatrische patiënten, die plaats vinden op zorgboerderijen of in 'helende tuinen'.

Uit een onderzoek naar de effecten van het verblijf op zorgboerderijen bleek dat verschillende doelgroepen baat hebben bij het verblijf op de boerderij, zoals psychiatrisch patiënten, verslaafden, verstandelijk gehandicapten maar ook ouderen (Ketelaars *et al.*, 2001; Elings, 2004). Zo bleek dat de cliënten na verloop van tijd minder onrustig waren en fysiek sterker waren geworden. Tevens waren de vaardigheden, zelfwaardering en zelfkennis toegenomen, nam het medicijngebruik af en ervoer men meer zingeving. Helende tuinen worden speciaal ontworpen om door herstel van stress genezingsprocessen te ondersteunen. Ze worden aangelegd rondom ziekenhuizen, verzorgingstehuizen en andere zorginstellingen. Tuintherapie is een vorm van bezigheidstherapie die ingezet wordt in onder meer kinderstellingen, verzorgingshuizen en psychiatrische instellingen. Hoewel er weinig wetenschappelijke kennis is over de gunstige effecten van deze therapieën, zijn er wel veel ervaringsverhalen (Gezondheidsraad, 2004).

Een belangrijk effect wat de natuur zou hebben op de gezondheid is het bieden van ontspanning. De natuur leidt mensen af van de dagelijkse stressfactoren. De neiging tot piekeren vermindert en men schakelt vrij moeiteloos over op ontspanning. De natuur zou tot simpeler prikkels leiden die moeiteloos worden opgenomen, in tegenstelling tot de effecten van het kijken naar een film, of een half uur fitness. Deze prikkels leiden juist tot nieuwe spanningen (Kaplan & Talbot, 1983-Kaplan & Kaplan, 1989). Een andere mogelijk gunstige invloed, die de natuur de mens biedt, is het verschaffen van zingeving. Natuurbeleving zou de gevoelens van autonomie stimuleren (Luttik *et al.*, 1999). Daarnaast biedt de natuur een soort uitvlucht uit de dagelijkse beslommingen en verbetert de stemming (Fox, 1999). Juist bij ouderen, die te maken hebben met lichamelijke en geestelijke beperkingen kan een verblijf in de natuur bevorderend werken. De mogelijk gunstige werking van de groene ruimte op het algeheel welzijn van de mens kan een interessant gegeven zijn bij het aanbieden van een aangepaste vakantie.

### 5.2 Ouderen en groen: de praktijk

Volgens een recent onderzoek hebben natuuractiviteiten een belangrijk positief effect op ouderen in de intramurale zorg (Diek *et al.*, 2004). Een aantal woonzorgcentra richten zich op het betrekken van de groene ruimte bij de activiteiten voor de ouderen. Zij doen dit door middel van een groenkamer. In een groenkamer worden activiteiten met een groen karakter georganiseerd, zoals zaaien, stekken en bloemschikken. De groenkamers houden verband met de seizoenen. Volgens Andreoli (2003) kunnen de activiteiten in de groenkamers, en de gerichte inzet van vrijwilligers, de kwaliteit van het bestaan van de bewoners verbeteren. Tevens leiden de activiteiten in de groenkamers tot herkenning en betrokkenheid bij de bewo-

ners. Aangezien de onderzoeksgroep klein was, is het niet eenduidig te zeggen dat de verbeterde kwaliteit geheel te danken is aan de activiteiten in de groenkamers.

Een andere nieuwe ontwikkeling binnen zorginstellingen is de 'tuintherapie' voor ouderen met de ziekte van Alzheimer. Tuintherapie richt zich op het verhogen van de fysieke en mentale gezondheid. Volgens Schuman (1998) kan tuintherapie bijdragen aan het welzijn van ouderen. Het tuinieren zorgt voor een stimulans om de zintuigen te gebruiken en helpt de mensen om contact te houden met de wereld om hen heen. Mensen met Alzheimer zijn gevoeliger voor stemmingen en emoties. Juist een groene omgeving kan herinneringen van vroeger terugbrengen en gelukkige momenten doen herbeleven (Zeisel & Tyson, 1999).

De groene ruimte biedt meerdere mogelijkheden voor een vakantie. Aan de ene kant zou een vakantie in het teken kunnen staan van recreatie waarbij de groene ruimte enig avontuur biedt. Aan de andere kant zou een vakantie in het teken kunnen staan van ontspanning en zingeving. De groene omgeving biedt mogelijk ontspanning en zingeving, twee belangrijke factoren die gunstig kunnen zijn voor ouderen die te maken hebben met lichamelijke en geestelijke beperkingen.

### **5.3 Mogelijkheden voor een aangepaste vakantie**

Uit het voorgaande blijkt dat er over de heilzame effecten van de groene ruimte op de mens voornamelijk praktijkkennis is en niet zozeer wetenschappelijke kennis. Ook blijkt dat in de ouderenzorg de groene ruimte meer in de belangstelling staat in de vorm van tuintherapieën en een helende tuin voor Alzheimerpatiënten. De groene ruimte lijkt een gunstige uitwerking te hebben op het welzijn van ouderen doordat de zintuigen gestimuleerd worden en de groene ruimte herinnert aan vroegere tijden. Hoewel de groene ruimte meer in de belangstelling staat binnen de ouderenzorg is het niet bekend in hoeverre de groene ruimte in de belangstelling staat ten aanzien van een aangepaste vakantie. Er is tevens weinig bekend over welke vormen van groene ruimte mogelijk positieve effecten hebben op ouderen.

## 6. De praktijk

Door middel van face-to-face interviews is getracht om een beeld te krijgen hoe het een en ander in zijn werk gaat betreffende de aangepaste vakanties. Welke rol hebben de verschillende organisaties binnen dit veld? Binnen dit onderzoek is een aantal organisaties, werkzaam op verschillende gebieden van aangepaste vakanties of met ouderen, benaderd voor een interview. Ten eerste de aanbieders van een aangepaste vakantie die zijn aangesloten bij de NBAV. Zij zijn benaderd voor een telefonisch interview. Vervolgens zijn een aantal koepel- en regionale organisaties rondom ouderen benaderd, waaronder patientenorganisaties, de thuiszorg, woonzorgcentra en steunpunten mantelzorg.

### 6.1 Aanbieders van aangepaste vakanties

De aanbieders van een aangepaste vakantie voor ouderen, die zijn aangesloten bij de NBAV, zijn benaderd voor een telefonisch interview. Dit interview had als doel om inzicht te krijgen in de kennis van het werkveld, de visie op het eigen aanbod en de werkwijze. Uiteindelijk waren De Zonnebloem, De Johanniter Hulpverlening en Holiday Care bereid om deel te nemen.

### 6.2 Koepelorganisaties rondom de doelgroep

Koepelorganisaties van patientenverenigingen, thuiszorgorganisaties en woonzorgcentra werden benaderd om inzicht te krijgen in de kanalen rondom de doelgroep. De diverse koepelorganisaties zijn benaderd met de vraag of zij kennis hebben van wat de regionale organisaties verrichten op het gebied van aangepaste vakanties. Al snel bleek dat er bij de koepelorganisaties noch veel kennis was, noch dat er beleid is betreffende aangepaste vakanties.

Zowel bij de LVT (Landelijke Vereniging van Thuiszorg) als bij Humanitas (vrijwillige thuishulporganisatie) bleken er geen beleidslijnen opgesteld met betrekking tot het aanbieden van vakanties of het verplaatsen van de zorg naar het vakantieadres. De beide koepelorganisaties hadden ook geen zicht op wat er zich bij de regionale organisaties afspeelt op dit gebied. Bij de CG-Raad, een overkoepelende organisatie van patientenorganisaties, bleek er weinig tot geen kennis over de activiteiten op het gebied van vakanties. Ook bij het LOC (Landelijke Organisatie van Cliëntenraden) bleek er geen kennis te zijn van of aanwezige beleidslijnen voor het organiseren van aangepaste vakanties.

### 6.3 Regionale organisaties rondom de doelgroep

Een groot deel van de gasten van SMS is afkomstig uit de Randstad. Naast onderzoek naar de kennis en beleid bij de koepelorganisaties is onderzocht welke mogelijkheden er in de Randstad op regionaal niveau liggen.

Gezien de beperkte tijd was het niet mogelijk om naar een representatieve steekproef toe te werken. Daarom werd er gewerkt vanuit een kwalitatieve benadering. De nadruk in het onderzoek werd gelegd op de woonzorgcentra, aangezien er verwacht werd dat juist woonzorgcentra het meest actief zijn op het gebied van vakanties. Gekozen werd voor woonzorgcentra in de regio Rotterdam. Via het ledenbestand van Arcares, de branchevereniging van woonzorgcentra, zijn een aantal huizen, verspreid over Rotterdam, Schiedam, Zwijndrecht en Vlaardingen, steekproefsgewijs benaderd. Om te onderzoeken of de groene ruimte een rol speelt bij een aangepaste vakantie werd één woonzorgcentrum in de omgeving van De Veluwe/Wageningen benaderd. Binnen de woonzorgcentra zijn face-to-face interviews gehouden met medewerkers van diverse functioneringsniveaus, namelijk activiteitenbegeleiders (AB'ers), hoofd activiteitenbegeleiding en zorgmanagers. Diverse thuiszorgorganisaties in de regio van Rotterdam zijn benaderd voor een face-to-face interview.

Terwijl medewerkers van woonzorgcentra in contact staan met ouderen die in intramurale zorginstellingen verblijven, staan thuiszorgorganisaties in contact met ouderen die nog geheel zelfstandig wonen. Doel was om inzicht te krijgen in de mogelijke activiteiten die de thuiszorgorganisaties verrichten ten aanzien van het organiseren van of het verschaffen van informatie over aangepaste vakanties aan de cliënten. Aangezien SMS tevens een vakantie biedt aan mantelzorgers en partner is onderzocht hoe het een en ander voor hen geregeld is met betrekking tot een aangepaste vakantie. Daartoe is er tijdens de Dag van de Mantelzorg (10-11-2004) in Rotterdam gesproken met de coördinator van het regionale steunpunt voor mantelzorgers en met een aantal mantelzorgers.

### **6.3.1 Vragenlijst voor het interview met medewerkers van woonzorgcentra**

Tijdens het interview met de activiteitenbegeleiders, hoofd activiteitenbegeleiding en de zorgmanagers is aandacht geschonken aan een aantal aspecten. Dit waren de huidige mogelijkheden voor de bewoners, de kennis van het huidige vakantieaanbod, de waardering van organisatiekenmerken en aanbodskenmerken. De vragenlijst is opgenomen in Bijlage II.

#### *De huidige mogelijkheden voor de bewoners*

Gevraagd is of het woonzorgcentrum de bewoners op dit moment mogelijkheden op het gebied van vakantie biedt en zo ja, voor welke bewoners vakanties worden georganiseerd en hoe de organisatie van deze vakanties in de praktijk is. Tevens is gevraagd welke groepen gebruik maken van het bestaande vakantieaanbod, welke bewoners niet meer op vakantie gaan, en of er bepaalde vragen liggen naar een aangepaste vakantie.

#### *De kennis van de praktijk*

Gevraagd is welke aanbieders van een aangepaste vakantie de respondenten kenden, met welke aanbieders ze enige ervaring hadden en wat hun beeld was van de diverse aanbieders. Tevens is gevraagd of ze het zouden overwegen om de vakantie deels uit te besteden aan een van de aanbieders.

#### *Waardering organisatiekenmerken en aanbodskenmerken*

Diverse organisatiekenmerken zijn in tweetallen aan de geïnterviewden voorgelegd met de vraag welk kenmerk hun voorkeur heeft met betrekking tot een vakantie voor de huidige bewoners. Dit waren de kenmerken die zijn ontleend aan het huidige aanbod van de diverse aanbieders van aangepaste vakanties:

- Vast aanbod/flexibel aanbod
- Grote/gespecialiseerde organisatie
- Vast aantal dagen met een recreatieprogramma/week naar eigen wens samenstellen
- Ruimte voor persoonlijke aandacht/zorg alleen als service
- Stimulerend aanbod/afwachtende houding ten aanzien van activiteiten
- NBAV Keurmerk/geen keurmerk
- NBAV-, ANVR-, SGR-aansluiting/geen aansluiting

Aansluitend is de respondenten gevraagd welke aanbodskenmerken ten aanzien van een vakantie voor de huidige bewoners hun voorkeur hebben. Dit zijn de volgende kenmerken, die zijn ontleend aan het huidige aanbod van de diverse aanbieders van aangepaste vakanties:

- Volledig aangepaste accommodatie/aangepast 3 of 4 sterren hotel
- Groepsreizen/individuele reizen
- Reizen alleen in het binnenland/reizen in zowel binnen- als buitenland
- Reizen voor specifieke groepen als dementerenden, mantelzorgers en hartpatiënten/geen reizen voor specifieke groepen
- Diversiteit in het vervoer als vlieg- en vaarvakanties/geen diversiteit in het vervoer.

Om verder inzicht te kunnen krijgen in aspecten die de respondenten van belang vinden tijdens een vakantie, zijn een aantal aspecten voorgelegd betreffende het karakter van een aangepaste vakantie. Dit waren de kenmerken: vertier, ontspanning, verzorging, persoonlijke aandacht, service, rust, zingeving, professionaliteit en mededogen. Ook deze kenmerken zijn ontleend aan het foldermateriaal van de diverse aanbieders. Om nader in te kunnen gaan op het aspect vraag- en aanbodgerichte vakanties zijn twee voorbeelden opgesteld van een dagprogramma tijdens een aangepaste vakantie. Programma A is een dag die geheel is ingevuld met activiteiten en uitstapjes en in die zin een voorbeeld van een aanbodgerichte vakantie.

Programma B is een dag die niet geheel is ingedeeld, wel werden er mogelijkheden geboden. Programma B is in die zin een voorbeeld van een vraaggerichte vakantie. Aan de respondenten is gevraagd welk programma zij de bewoners zouden aanbieden en welk programma beter zou aansluiten bij de beleving van de bewoners.

#### *Waardering groene ruimte*

Tenslotte is gekeken in welke mate de respondenten bepaalde typen groene ruimte associëren met een vakantie voor de bewoners. Aan de hand van een indeling van de groene ruimte die wordt gehanteerd door Alterra zijn een tiental groene ruimten voorgelegd. Deze vraag is ondersteund door beeldmateriaal (Luttik *et al.*, 1999) van elk afzonderlijke groene ruimte (zie Bijlage II).

- Bos
- Duinen, heide en zandgebieden
- Strand en zee
- Kleinschalig landschap
- Veenweidegebieden
- Wadden
- Grootschalig landschap
- Stadsparken
- Heuvellandschap
- Stedelijk gebied

Om te onderzoeken welke rol van SMS meer gewaardeerd wordt, het bieden van een recreatieoord of een helende omgeving, is eveneens een vignet opgesteld. Vignet A is accommodatie als een vakantie-recreatieoord, Vignet B is een accommodatie als een helende omgeving. Aan de respondenten is gevraagd welke accommodatie zij geschikt zouden vinden voor een vakantie-week met hun bewoners en welke accommodatie meer zou aansluiten bij de beleving van de bewoners.

#### *Reactie op het beeldmateriaal van SMS*

Aan de hand van het foldermateriaal van SMS is eveneens onderzocht hoe het PR materiaal beoordeeld werd en of het PR materiaal een goede afspiegeling is van de organisatie als geheel.





## 7. Resultaten

### 7.1 De aanbieders

Om een eerste verkenning te verrichten naar het veld van aangepaste vakanties zijn diverse aanbieders van een aangepaste vakantie benaderd. Uiteindelijk waren drie aanbieders bereid om mee te werken aan een telefonisch interview. Dit waren De Zonnebloem, De Johanniter Hulpverlening en Holiday Care. In deze interviews is ingegaan op de kennis van het werkveld, de visie op het aanbieden van een aangepaste vakantie en hun plaats binnen het huidige aanbod.

#### 7.1.1 Kennis en beeld van het werkveld

De organisaties kennen alle NBAV-leden. De verschillen die de organisaties zelf zien tussen de diverse aanbieders zijn 1) de vraag-aanbod gerichte benadering, 2) de hoeveelheid aandacht die aan de deelnemers wordt geboden, 3) de benadering van het personeel die soms naar eigen zeggen meer 'betuttelend' of service gericht is, 4) de doelgroepen die worden aangesproken en 5) de grootte van de organisaties.

#### 7.1.2 Visie op eigen aanbod

Opvallend is dat Holiday Care puur werkt vanuit een vraaggerichte benadering. Aanbieders zoals de Zonnebloem en De Johanniter Hulpverlening willen naar eigen zeggen eveneens toewerken naar een meer vraaggerichte benadering.

De Zonnebloem wil met name de kwaliteit van de zorg garanderen, door één op één begeleiding, en ziet zichzelf als betrouwbaar. Daarbij wil de Zonnebloem meer en meer toe naar een vraaggerichte benadering. Tegelijkertijd ziet de Zonnebloem dat dit voor hun organisatie moeilijk is aangezien zij een grote organisatie is met 1400 afdelingen. Wanneer zij iets wil aanpassen dan moet dat eerst vanuit meerdere oogpunten beschouwd worden.

De Johanniter Hulpverlening werkt sinds het ontstaan vanuit de visie dat de zieken, gewonden en ouderen ondersteund moeten worden. Deze ondersteuning vindt onder andere plaats in de vorm van het organiseren van aangepaste vakanties. De Johanniter Hulpverlening vindt het erg belangrijk dat aan de wensen van de deelnemers tegemoet wordt gekomen, omdat alles wat zij doen voor deze mensen is. Zij doen dit uit overtuiging en niet uit commerciële overwegingen. Zij vinden het belangrijk om persoonlijke aandacht te geven. Zij menen dat gasten, wanneer zij geen persoonlijke aandacht ontvangen, zich meer verloren zullen voelen omdat zij van anderen afhankelijk zijn.

Holiday Care wil naar eigen zeggen vooral werken vanuit een servicegerichte benadering en elke wens van de klant uitvoeren. Ze wil een totaalpakket aanbieden, van vervoer tot accommodatie tot de zorg. Daarbij wil Holiday Care eenzelfde uitstraling hebben als een reguliere touroperator. Holiday Care wil geen onderscheid maken tussen mensen met en zonder lichamelijke beperkingen, als het gaat om het organiseren van de vakanties. Zij vinden het niet relevant wat zij als organisatie willen aanbieden, maar wel wat de klant wil.

#### 7.1.3 Positie in het werkveld

De Zonnebloem ziet dat hun eigen aanbod overeenkomsten vertoont met het Rode Kruis, het Reuma Fonds en Buitenhof (vakanties voor geestelijk gehandicapten), hoewel zij in Buitenhof wel een meer commerciële instelling ziet. Deze overeenkomst baseert De Zonnebloem met name op de samenstelling van het vakantieaanbod en de organisatiegrootte, door hen gekenmerkt als een meer 'stroperige' organisatie. Tegelijkertijd ziet de Zonnebloem dat zij zich onderscheiden doordat ze kwaliteit van zorg kunnen garanderen en betrouwbaar zijn; dit is dan ook hun visitekaartje. De Zonnebloem let op de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van de organisatie van een aangepaste vakantie. De Zonnebloem probeert zich niet bewust te onderscheiden van de andere organisaties op het gebied van aangepaste vakanties. Ze willen zelf meer vraaggericht gaan werken en de kwaliteit van de vakanties blijven garanderen. De Zonnebloem hecht veel waarde aan het NBAV-lidmaatschap, het is volgens haar het kernpunt van alle organisaties die op dit vlak opereren. Zij ziet dat alle organisaties naar hetzelfde doel

streven, maar ieder volgens een eigen formule. Zij ziet niet dat men door het NBAV-lidmaatschap de onafhankelijkheid verliest. Volgens de Zonnebloem is het voordeel van het NBAV lidmaatschap dat kleinere organisaties kunnen profiteren van de ervaring van de grotere organisaties.

Holiday Care ervaart zelf geen concurrentie binnen de NBAV. Wel ziet zij dat er bij de kleinere organisaties enige concurrentie, vooral bij die organisaties die een gemeenschappelijke doelgroep hebben en veel overeenkomsten hebben ten aanzien van het vakantieaanbod. Holiday Care ziet niet dat zij enige overeenkomsten vertoont met de andere aanbieders van vakantie en zorg. Wel ziet zij dat andere organisaties meer de kant op gaan van een servicegerichte benadering. Holiday Care ziet dat zij zich onderscheidt van de andere aanbieders omdat zij flexibel en servicegericht is. Zij ziet zichzelf als de enige die een totaalpakket biedt. Tevens vindt ze dat ze op het gebied van organisatie en aanbod meer onorthodoxe dingen doet, zoals een safari in Afrika. Holiday Care let niet op de werkwijze van andere organisaties. Zij ziet meer dat andere organisaties op hen letten. Alleen onbewust probeert ze zich mogelijk te onderscheiden door de nadruk te leggen op service. Daarbij ziet zij zich als een organisatie met jonge medewerkers, wat mogelijk een rol kan spelen bij het onderscheid.

De Johanniter Hulpverlening vindt dat zij overeenkomsten vertoont met het aanbod van andere organisaties van aangepaste vakanties, dit omdat zij ziet dat er veelal mensen meegaan die ook meegaan met de Zonnebloem en het Rode Kruis. Daarbij maken de organisaties gebruik van dezelfde locaties. De Johanniter Hulpverlening ziet echter ook dat zij zich onderscheiden van andere organisaties door het niveau van de verleende zorg. Zij bieden namelijk één op één begeleiding door de vrijwilligers. De Johanniter Hulpverlening let vrij weinig op de verrichtingen van de andere organisaties. Wel let zij op de prijzen die worden gehanteerd. Zij probeert zich niet bewust te onderscheiden van andere organisaties. Zij richt zich liever specifiek op de mensen.

#### **7.1.4 Werkwijze**

De Zonnebloem werkt voornamelijk met vrijwilligers, daarnaast zijn er enkele betaalde medewerkers van het Nationaal Bureau en de bemanning van het schip 'MPS De Zonnebloem'. Een echt samenwerkingsverband hebben zij niet. Wel is zij vaak in gesprek met de lidorganisaties van de NBAV over de uitvoering van de vakanties en heeft zij geregeld contact met het ANVR. Daarnaast werkt ze samen met vervoersbedrijven en met de accommodaties. De Zonnebloem wordt, naast de eigen bijdrage van de deelnemers, financieel ondersteund door inkomsten vanuit de lidmaatschappen, acties, de loterij en legaten.

De Johanniter Hulpverlening werkt vooral met vrijwilligers. Eén medewerker die betrokken is bij de organisatie van de vakantieweken wordt betaald. Deze is het vaste aanspreekpunt tijdens de vakantieweken. Ongeveer 450 vrijwilligers zijn betrokken bij de organisatie van de vakantieweken. Zij ziet wel een spanningsveld met betrekking tot professionaliteit. Zij is weliswaar een vrijwilligersorganisatie, maar streeft toch een hoge kwaliteit na. Zij ziet vooral dat het feit dat het meeste werk door vrijwilligers in de eigen tijd wordt gedaan gevolgen heeft voor de bereikbaarheid. De Johanniter Hulpverlening heeft geen samenwerkingsverbanden. Wel is zij aangesloten bij de NBAV omdat zij het belangrijk vindt om de krachten te bundelen en overlegmogelijkheden te hebben. De Johanniter Hulpverlening wordt in het vakantieaanbod ondersteund door de bijdrage van de deelnemers, fondsen, subsidies en door De Johanniter Hulpverlening Orde.

Holiday Care werkt alleen met betaalde arbeidskrachten. Naast het samenwerkingsverband met diverse thuiszorginstellingen voor het verlenen van de zorg op het vakantieadres heeft Holiday Care een samenwerkingsverband met een aantal touroperators en Senior Vakantie Plan, een organisatie die aangepaste vakanties biedt aan ouderen welke niet is aangesloten bij de NBAV. Het NBAV lidmaatschap ziet Holiday Care als een bundeling van kracht en informatie. Daarbij heeft ze rechtstreeks contact met de ANVR. Het aanbod van Holiday Care wordt volledig door de eigen bijdrage van de klanten gefinancierd.

### 7.1.5 Vrijwilligers of betaalde medewerkers

De Zonnebloem ziet dat er een ontwikkeling gaande is met betrekking tot de motivatie van vrijwilligers om mee te gaan met een vakantie. Vrijwilligers willen nu meer zelf ook enige winst hebben van hun werk. Tevens wil men graag korter werken en meer afwisseling. Vroeger wilde men meer vanuit een bepaalde overtuiging deze mensen met lichamelijke beperkingen graag helpen. Een voorbeeld van deze ontwikkeling is dat de vakantie naar Madeira tegenwoordig snel is volgeboekt door de vrijwilligers, in tegenstelling tot andere vakanties die minder verre bestemmingen aandoen.

De Johanniter Hulpverlening vindt het juist belangrijk dat er vrijwilligers zijn die de vakanties organiseren, omdat zij verwacht dat het anders routine wordt. Nu zijn zowel de gasten als de vrijwilligers er een week even uit. Ze denkt dat als men betaald en professioneel werkzaam is en dag in dag uit deze weken organiseert, dat ten koste gaat van de betrokkenheid en het mededogen naar de gasten toe.

Holiday Care ziet juist voordelen van het werken met betaalde medewerkers. Ten eerste komt dit volgens hen het servicegerichte karakter ten goede. Bij vrijwilligers kan een grotere afhankelijkheid bestaan: *“De deelnemers mogen blij zijn dat we ze helpen.”* Toch is er volgens Holiday Care niet zo zeer invloed op het directe contact tussen de klant en de verpleegkundige. Ook als organisatie kan men veel beter de vakanties plannen wanneer men werkt met betaalde medewerkers en is er een betere stuurbaarheid. Bij vrijwilligers is er een grotere afhankelijkheid als organisatie. Je bent meer afhankelijk van hun goede wil: *“ze mogen al blij zijn dat ik mee wil helpen.”* Wel brengt deze vorm van organiseren meer kosten met zich mee en met name meer administratief werk aangezien de zorguren geregistreerd moeten worden.

## 7.2 Woonzorgcentra

In de regio Rotterdam zijn acht open interviews gehouden met activiteitenbegeleiders, hoofd activiteitenbegeleiding en zorgmanagers van woonzorgcentra. In Otterlo heeft een open interview plaats gevonden met het hoofd activiteitenbegeleiding van een kleine zelfstandige woongroep voor ouderen waar verzorging geboden wordt. Hieronder volgt een overzicht met een beschrijving van de diverse woonzorgcentra.

1. Woonzorgcentrum A, te Rotterdam, is een groot huis met ongeveer 120 bewoners. Zowel een Psychogeriatrische (PG) als een Somatische afdeling is aanwezig, aanleunwoningen voor zelfredzame ouderen zijn nabij. In dit woonzorgcentrum is gesproken met zowel de zorgmanager als het hoofd van de activiteitenbegeleiding.
2. Woonzorgcentrum B, te Rotterdam, is een groot huis met ongeveer 100 bewoners. Zowel een PG als een Somatische afdeling zijn aanwezig naast zelfstandige woningen voor zelfredzame ouderen. In dit huis is gesproken met een activiteitenbegeleidster.
3. Woonzorgcentrum C, eveneens te Rotterdam valt onder dezelfde organisatie als woonzorgcentrum B. Dit centrum bestaat echter volledig uit woningen voor zelfredzame ouderen. In dit centrum is gesproken met de zorgmanager.
4. Woonzorgcentrum D, te Zwijndrecht, is een klein huis met 50 bewoners. Zowel een PG als Somatische afdeling zijn aanwezig, met aanleunwoningen voor zelfredzame ouderen in de omgeving. Het centrum heeft een Protestants Christelijk karakter. In dit huis is gesproken met zowel de zorgmanager als de activiteitenbegeleidster.
5. Verpleegtehuis E, te Vlaardingen, is onderdeel van een groot huis met ongeveer 100 bewoners. Zowel een PG als een Somatische afdeling zijn aanwezig met aangrenzend zelfstandige woningen. In dit centrum is gesproken met het hoofd van de activiteitenbegeleiding.
6. Woonzorgcentrum F, te Schiedam, is een groot huis met ongeveer 149 bewoners. Zowel een PG als een Somatische afdeling zijn aanwezig evenals zelfstandige woningen. In dit huis is gesproken met de zorgmanager.

7. Woonzorgcentrum G, te Otterlo, is een klein centrum met 30 bewoners. Alle woningen zijn voor zelfredzame ouderen, bij wie thuiszorg geboden wordt. Voorheen was het een particuliere instelling. In dit huis is gesproken met het hoofd activiteitenbegeleiding.

De interviews zijn uitgewerkt per onderdeel. Dit zijn: de huidige voorzieningen qua vakanties voor de bewoners, de kennis van de huidige aanbieders, de waardering van organisatie- en aanbodkenmerken, de waardering voor diverse benaderingen van een aangepaste vakantie, en de reacties op het foldermateriaal van SMS. Ten slotte zijn een verzameling interessante opmerkingen t.a.v. aangepaste vakanties in dit hoofdstuk opgenomen.

### 7.2.1 Huidige voorzieningen

#### *Mogelijkheden voor de bewoners*

Een aantal woonzorgcomplexen organiseert zelf niets op het gebied van dagexcursies of vakanties. Een aantal organiseert één of meerdere dagtochten per jaar. Sommige van deze woonzorgcentra hebben in het verleden wel vakanties aangeboden. De andere complexen zijn wel actief door het organiseren van een midweek. Een aantal woonzorginstellingen is zelfs plannen aan het maken voor een vakantie in het buitenland. Eén woonzorginstelling is zeer actief op het gebied van vakanties en heeft, naast de diverse dagtochten en midweken in nederlandse vakantieparken, een eigen vakantievilla in beheer en ontwikkelt momenteel een accommodatie in Zuid-Frankrijk.

#### *Huidige situatie van de bewoners*

Op één woonzorgcentrum na, gaan van de woonzorgcentra die op dit moment vakanties aanbieden vrijwel alle bewoners mee, behalve de psychogeriatrische (PG) bewoners. Eén woonzorgcentrum verzorgt ook vakantiemidweken voor de PG bewoners. De andere woonzorgcentra verzorgen daguitstapjes voor de PG bewoners. Volgens de betrokken respondenten liggen er geen vragen naar een aangepaste vakantie bij bepaalde groepen bewoners. Niet alle bewoners gaan echter mee. Eén respondent formuleerde het als volgt: *“Sommige bewoners hebben niet meer enig bewustzijn van wat een vakantie voor hen kan betekenen”*.

Een geïnterviewde, werkzaam bij een woonzorgcentrum dat geen vakanties aanbiedt, is van mening dat er bij de bewoners geen vraag ligt naar een vakantie. Alleen de bewoners van de aanleunwoningen gaan nog zelf op vakantie. De betrokken respondent vindt een vakantie ongeschikt, aangezien het de bewoners uit hun structuur haalt. De woonzorgcentra die geen vakanties meer aanbieden zien dat er alleen bij de bewoners, die voorheen wél op vakantie gingen met het woonzorgcentrum, een vraag ligt naar vakantie. Tevens zien zij dat bewoners die nog enigszins zelfredzaam zijn wel eens met de familie op vakantie gaan.

#### *Reden voor eigen organisatie van vakanties*

Een aantal woonzorgcentra hecht er belang aan om vakanties aan de bewoners aan te bieden. Dit is omdat zij vakantie zien als een belangrijk onderdeel van het welzijn. Zoals sommigen formuleerden: *“Vaak horen vakanties er niet meer bij, als men in een verzorgingshuis of verpleeghuis komt. Wij vinden dat de bewoners recht hebben op vakantie”*. Een ander belangrijk aspect wat werd genoemd is dat de bewoners het fijn vinden om op vakantie te gaan met bekenden. Dat zijn zowel de medebewoners als de verzorging die ook mee gaat op vakantie.

Drie van de zeven woonzorgcentra organiseren geen vakantieperiodes. Dit is om uiteenlopende redenen, van: *“We hebben er nooit zo over nagedacht om zelf een vakantie te organiseren”* tot een budget dat geen vakanties toelaat tot de overtuiging dat men het aan de bewoners zelf wil overlaten. Soms werd de complexiteit van het regelen van een vakantie als reden genoemd. *“Het personeel wil het niet meer, het is te complex om te regelen en omdat wij er niet meer voor betaald worden moet het ook nog tussen de bedrijven door. Daarbij hebben onze cliënten veel lichamelijke beperkingen”*. Twee van de zeven woonzorgcentra hebben geen belangstelling om vakanties aan te bieden aan de bewoners via samenwerking met een van de aanbieders, of omdat men het aan de bewoners zelf wil overlaten met het oog op keuzevrijheid, of omdat men het belangrijk vindt om de bewoners in hun dagelijkse structuur

te laten en men ziet dat de bewoners ook geen behoefte hebben aan vakantie. De andere betrokken medewerkers van de woonzorgcentra daarentegen hadden wel belangstelling om een vakantie aan te bieden in samenwerking met één van de aanbieders, zodat de bewoners toch op vakantie kunnen en zij niet meer alles hoeven te organiseren.

#### *Samenwerking*

Een woonzorgcentrum werkte voorheen wel eens samen met het Rode Kruis, in die zin dat het Rode Kruis vrijwilligers leverde die de rolstoelen duwden. De andere woonzorgcentra, die zelf vakantieweken organiseren voor de bewoners, maken nagenoeg geen gebruik van een samenwerkingsverband. De woonzorgcentra die alleen een dagje uit organiseren hebben een samenwerkingsverband met een lokale busmaatschappij voor het vervoer, of met een nabijgelegen woonzorgcentrum, eveneens voor het vervoer.

#### *Knelpunten*

Met betrekking tot het organiseren van de vakantieweken noemde men soms de hoge kosten die verbonden zijn aan het organiseren, onder andere voor het vervoer. Twee respondenten noemden de rolstoeltoegankelijkheid als een vaak terugkerend knelpunt. *“De accommodaties zijn vaak niet berekend op een grotere groep mensen met een lichamelijke beperking.”* Andere redenen waren de twijfel bij de bewoners of ze wel of niet mee willen, omdat zij bang zijn dat er met hen onvoldoende rekening wordt gehouden, maar ook de beperkt beschikbare tijd en de verslechterde conditie van de bewoners als ze weer terug in het verzorgingshuis komen.

#### *Financiën*

Een grote beperkende factor voor bewoners zijn veelal de kosten van een dagje uit of van een vakantieweek. Veel bewoners moeten rondkomen van alleen de AOW. Zowel de vakantieweken als de dagjes uit worden door alle woonzorgcentra voornamelijk gefinancierd door de bijdrage van de deelnemers. De kosten worden enigszins verlaagd door het feit dat er geen personeelskosten worden verrekend omdat het eigen personeel meegaat. Een drietal woonzorgcentra ontvangt een donatie van de stichting die aan het betreffende woonzorgcentrum is verbonden.

#### *Informatie*

Een geïnterviewde noemde dat hijzelf alles moet opzoeken via Internet en foldermateriaal. Vijf respondenten ontvangen zelf informatie waarvan drie van de aanbieders en twee alleen van lokale busmaatschappijen. Twee woonzorgcentra organiseren zelf een vakantiebeurs voor de bewoners om ze op ideeën te brengen. Eén woonzorgcentrum kent een ontspanningscommissie, gevormd door de bewoners, die zich bezig houdt met daguitstapjes. In het algemeen spelen de activiteitenbegeleiders een belangrijke rol bij de informatievoorziening rondom vakanties. Meestal ontvangt men informatie van dagtochten van lokale busmaatschappijen, touringcarverhuurders, Het Rode Kruis en De Zonnebloem. Een enkel woonzorgcentrum ontving informatie van diverse aanbieders van aangepaste vakanties, maar zij organiseren dan ook elk jaar een vakantiebeurs. Eén woonzorgcentrum ontving echter geen informatie over de mogelijkheden van aangepaste vakanties. Diverse verbeteringen voor de informatievoorziening werden genoemd, zoals een overzicht van de mogelijkheden met betrekking tot dagjes en midweken voor woonzorgcentra, een site voor activiteitenbegeleiders, meer foldermateriaal gericht aan de woonzorgcentra, informatie over mogelijkheden voor kleine groepen, een overzicht met goede accommodaties en informatie speciaal voor de familie met mogelijkheden voor een vakantie met de ouders.

### **7.2.2 De aanbieders**

#### *Kennis van de andere aanbieders*

Iedereen was bekend met zowel de Zonnebloem als het Rode Kruis. Daarentegen waren maar weinig bekend met SMS, het Vakantiebureau, De Johanniter Hulpverlening en Holiday Care en kende niemand Vakantie & Zorg. Men zag ook niet zozeer een verschil in de benadering van vakantie en zorg door de diverse aanbieders. Als men verschillen zag, werden vooral basale verschillen genoemd zoals een bepaalde levensovertuiging, de grootte van de groepen, bootvakanties en een verschil in commerciële instelling. Een geïnterviewde noemde: *“Ik heb wel de*

*indruk dat er een verschil in benadering is, maar misschien heb ik het dan meer over het imago. Sommige aanbieders zijn bijvoorbeeld wat kneuteriger, maar ze creëren wel een prettige sfeer."*

#### *Vrijwilligers/professionals*

Een vakantie zuiver begeleid door vrijwilligers zag men over het algemeen niet zitten. Toch koos niemand voor een vakantie die enkel wordt verzorgd door professioneel betaalde medewerkers. Men kon zich over het algemeen een verschil in karakter voorstellen wanneer een vakantie wel of niet mede wordt begeleid door vrijwilligers. Met name de gezelligheid die vrijwilligers met zich meebrengen werden genoemd en de motivatie die zij hebben om de bewoners een fijne vakantie te bezorgen. Voor een professioneel betaalde medewerker is het vooral werk denken zij. Zoals een geïnterviewde zei: *"Het wordt er een beetje ongezelliger van wanneer er geen vrijwilligers zouden zijn, ze geven liefde aan de mensen."* Ook dat vrijwilligers veelal wat ouder zijn wordt een enkele keer genoemd als voordeel. Dit omdat de bewoners in het dagelijks leven zorg ontvangen van vrij jonge medewerkers. Met hen hebben ze veelal minder gemeen. Een geïnterviewde noemde de andere verhouding die de bewoners hebben met een vrijwilliger: *"Een vrijwilliger is als je buurvrouw, die gaat anders met je om. Je kletst er makkelijker mee en ze doet alles voor je"*. Als kanttekening wordt wel genoemd dat vrijwilligers soms privacy op een andere manier ervaren, bepaalde informatie eerder prijsgeven aan bewoners en soms te behulpzaam zijn. Een aantal woonzorgcentra heeft als beleid, dat de bewoners nog zoveel mogelijk zelf moeten doen, zodat ze hun vaardigheden behouden. Zoals een geïnterviewde zei: *"Veel mensen geven zich over aan de zorg en een vrijwilliger gaat daarin mee. Een professional zorgt ervoor dat hij of zij niet te veel zorg geeft en de mensen laat doen wat ze nog kunnen doen."* Enige nuancering werd aangebracht, vaak hebben de vrijwilligers in het dagelijks leven een verzorgend beroep en doen zij hetzelfde werk maar dan betaald.

### **7.2.3 Waardering organisatiekenmerken**

De organisatiekenmerken die de meeste voorkeur kregen waren een flexibel aanbod, een vast aantal dagen met een recreatieprogramma, ruimte voor persoonlijke aandacht, een stimulerend aanbod, het NBAV Keurmerk en aansluiting bij een branchevereniging. Met betrekking tot het aanbod hadden de voorkeur: een volledig aangepaste accommodatie, groepsreizen, reizen in het binnenland, reizen voor specifieke groepen en divers vervoer. Kenmerken waar men unaniem een voorkeur voor had waren: ruimte voor persoonlijke aandacht, een stimulerend aanbod en een NBAV/ANVR/SGR-aansluiting.

Ten aanzien van de mate waarin men zelf invulling kan geven aan de vakantie zien we een verschuiving optreden. Daar waar maar weinig kozen voor een vast aanbod, werd er eerder gekozen voor een vast aantal dagen met een recreatieprogramma waarna tenslotte unaniem werd gekozen voor een stimulerend aanbod. Een stimulerend aanbod zag men over het algemeen in de zin van een vrij duidelijk omschreven dagprogramma met meerdere activiteiten. Deze activiteiten kunnen echter wel divers zijn, van puur amusement tot een leerzame excursie in de omgeving.

Voor een aantal kenmerken had men uiteenlopende argumenten. Dit ging met name om het aspect 'vast aantal dagen of naar eigen wens invulling geven aan de vakantieweek' en 'vakanties voor specifieke groepen'. Een vast aantal dagen met een programma vond men soms een betere afstemming op de doelgroep. Dit omdat men het belangrijk vindt dat de bewoners enige structuur wordt aangeboden. Er wordt eveneens gedacht dat er vrij weinig zal gebeuren, als men het initiatief overlaat aan de bewoners zelf. Anderen vinden het belangrijk dat de keuze wordt gelaten aan de bewoners zelf. Zij denken dat de vrije keus juist een kenmerk is van vakantie. Ook denken zij dat 'de oudere' niet bestaat en men niet een week voor alle bewoners als geheel kan samenstellen.

Over een vakantie voor specifieke groepen werd verschillend gedacht. Een enkeling vond het een goed idee, vanwege de specifieke zorgvraag en het lotgenotencontact. Sommigen zagen het enkel als een goede keuzemogelijkheid. Maar men kon zich een vakantie voor een groep met een specifieke handicap niet altijd zo goed voorstellen, men zag niet zozeer dat daar

behoefte aan zou zijn. Zo werd een vakantie voor specifieke groepen soms juist meer negatief gezien in de zin dat men dan mensen in een hokje duwt. Zoals een geïnterviewde zei: *“Ik vind specifieke reizen een bevestiging van het feit dat je wat ‘mankeert’.”* Een geïnterviewde vond vakanties voor ouderen als groep al geen goed idee. Dit omdat naar haar mening ouderen keihard zijn voor elkaar. *“Ze bewaken heel sterk hun eigen territorium, zo van ‘dit is mijn stoel en daar mag ik alleen op zitten.’ Ze hebben onder elkaar een heel andere sociale interactie dan dat jij en ik normaal gewend zijn.”* Zij zag meer iets in een vakantie voor ouderen en kinderen. Dit omdat naar haar mening ouderen en kinderen op een leuke manier op elkaar reageren.

Een aangepaste accommodatie werd soms als een nadeel gezien, aangezien de bewoners dan afgescheiden zitten van de maatschappij. Zoals een geïnterviewde formuleerde: *“In een accommodatie zit je toch met de ‘kreupelen’ onder elkaar.”* Toch werden vooral de voordelen van een aangepaste accommodatie gezien, zoals de goede voorzieningen en de intiemere sfeer omdat men als groep bij elkaar is zonder andere mensen erom heen.

Opvallend is het belang wat men unaniem hecht aan persoonlijke aandacht en een stimulerend aanbod. De waarde die de bewoners hechten aan persoonlijke aandacht, ook tijdens een vakantie, werd door iedereen onderstreept. Een stimulerend aanbod vindt men belangrijk, omdat men bij de bewoners een passieve houding ziet.

#### **7.2.4 Benadering vakantie en zorg**

##### *Facetten*

Vertier en amusement werden unaniem belangrijk gevonden. Men noemde dat bewoners het fijn vinden om vermaakt te worden, vaak hoeft dat niet eens spectaculair te zijn. Maar enige vorm van afleiding wordt belangrijk gevonden aangezien men vrij veel in een sleur leeft. Ontspanning zag men meestal als inherent aan vakantie en ‘er even uit zijn’. Verzorging had bij een aantal van de geïnterviewden de prioriteit, zij zagen het als een voorwaarde voor een vakantie van de bewoners. Anderen zagen verzorging echter als minder belangrijk dan gezelligheid en aandacht. Een geïnterviewde noemde dat de bewoners verzorgd willen worden, ook al probeert men vanuit het beleid de bewoners nog zoveel mogelijk zelfredzaam te laten zijn. Persoonlijke aandacht vond men unaniem belangrijk. Vereenzaming, het tekort aan aandacht vanwege het beperkt aantal zorguren werden als belangrijkste redenen genoemd. Soms zag men dat de begeleiding ook weer iets terug krijgt voor de geboden aandacht. Service werd niet altijd even belangrijk gevonden. Sommigen zien dat de bewoners graag verwend willen worden. Anderen zien service echter als minder belangrijk dan gezelligheid en warmte. Zingeving wordt wisselend gewaardeerd. Men ziet wel dat tijdens vakanties dit vaak bij de bewoners naar boven komt. Een geïnterviewde noemde dat men de bewoners het gevoel moet geven van *“Fijn dat je er bent.”* Sommigen zagen zingeving echter meer als iets persoonlijks. Mededogen werd eveneens wisselend gewaardeerd. Mededogen werd belangrijk gevonden aangezien het voor sommigen een voorwaarde is om persoonlijke aandacht te kunnen verlenen. Men moet oog hebben voor de ongewilde situatie waarin de ouderen verkeren. Zoals een geïnterviewde benadrukte: *“Ze worden agressief als ze merken dat ze niet begrepen worden.”* Maar anderen vonden mededogen een ‘akelig’ begrip. Zij zien juist dat mededogen gelijk staat aan medelijden en een verkeerde reden om aardig te zijn tegen de mensen.

##### *Twee varianten van een dagprogramma:*

Het uitgebreid beschreven dagprogramma genoot maar bij enkelen de voorkeur. Aan de ene kant wilden ze liever appèl doen op de keuzevrijheid van de bewoners door te kiezen voor het dagprogramma met meer keuzemogelijkheden, maar ze denken dat een meer omschreven programma beter bij de bewoners aansluit. *“Ze willen vermaakt worden en daarom gaan ze op vakantie. Ze moeten echt geprikkeld worden. Dat vinden ze vaak ook goed, anders is het te moeilijk voor ze.”*

Het programma met meer keuzemogelijkheden vond de meeste waardering, omdat men wil dat de bewoners meer keuzevrijheid hebben en eventueel hun eigen wensen kunnen uitvoeren.

Andere aansprekende zaken waren het ontbijtbuffet en de meerdere amusementsavonden omdat zo een week ontstaat die duidelijk afwijkt van het dagelijks leven in een woonzorgcomplex.

#### *De Groene Ruimte*

Opvallend was dat met betrekking tot de diverse getoonde soorten groene ruimten er weinig uitgesproken meningen naar voren kwamen. Men had over het algemeen het idee dat bewoners eigenlijk alle soorten groene ruimten wel mooi vinden om daar een korte vakantie door te brengen. Als er bezwaren waren, werden meestal praktische bezwaren genoemd zoals de beperkte rolstoeltoegankelijkheid van het strand, de heide en de Wadden. Het veenweidegebied zag men soms als te saai voor een vakantie, aangezien in de omgeving van Rotterdam veel veenweidegebieden zijn. Een geïnterviewde was meer uitgesproken ten aanzien van het belang van de groene ruimte tijdens een vakantie: *“kijk, het is allemaal wel mooi, omdat je frisse lucht om je heen hebt, rust, de dieren, en vogels hoort zingen. De zintuigen worden anders geprikkeld dan wanneer men veel binnen zit.”* Groene ruimte roept volgens haar nostalgische gevoelens op. Een geïnterviewde noemde expliciet het positieve effect van de weidse groene ruimte op mensen met lichamelijke beperkingen: *“het is wel fijn dat je ver weg kan kijken, je voelt minder je beperkingen denk ik.”* Ook het stedelijk gebied werd over het algemeen gewaardeerd vanwege de afwisseling die het biedt op de groene ruimte. Overigens waren er vrij weinig verschillen in waardering die werden genoemd door de geïnterviewde van het woonzorgcomplex in Otterlo, behalve dat de bewoners waarschijnlijk de heide een te beladen omgeving vinden gezien hun herinneringen aan de Tweede Wereld oorlog.

#### *Twee varianten van het Bosgoed:*

Niemand gaf de voorkeur voor het aanbieden van een vakantie in een accommodatie in een ‘helende omgeving’. Een aantal zag de rustige omgeving juist als negatief. Zoals een geïnterviewde zei: *“men wil niet dat herinneringen boven komen, maar men wil juist afleiding. Ik denk dat een helende omgeving geen afleiding biedt maar juist herinneringen laat boven komen.”* Zij zagen de rust ook als iets wat ouderen juist niet nodig hebben aangezien zij al veel rust hebben. Daarentegen werd een accommodatie als een recreatieoord meer gewaardeerd. Het feit dat er in de omgeving veel te doen is, de diverse uitstapjes en het terras werden positief bevonden. Ook het feit dat er ’s avonds vertier was vonden ze belangrijk voor de bewoners. Toch wilden een aantal geïnterviewden de bewoners beide accommodaties aanbieden. Zij zien dat er groepen zijn die meer de voorkeur zullen hebben voor recreatie en vermaak maar ook een aantal bewoners die meer houden van rust. Mogelijk dat in de toekomst de belangstelling naar een vakantie in een helende omgeving toe neemt onder ouderen.

### **7.2.5 Interessante opmerkingen**

Los van de beschreven resultaten van het interview met de medewerkers van woonzorgcentra volgt hieronder een overzicht van interessante opmerkingen die soms binnen het interview vielen of soms aan het einde ter sprake kwamen.

*“Je moet de ouderen wijzen op de mogelijkheden die er zijn. Het is een belangrijk onderdeel van hun welzijn dat ze eens in de zoveel tijd erop uit kunnen, zoals dat voor ieder mens is. Je moet het organiseren, gewoon doen, het is niet moeilijk. Veel woonzorgcentra doen dit niet. Ik heb ook in huizen gewerkt buiten de Randstad in bijvoorbeeld Limburg, daar hebben ze toch een andere instelling. Daar is het al heel wat als ze “met de bus langs de koeien kunnen rijden” bij wijze van spreken. “*

*“Vanuit mijzelf, ik zou het echt heel leuk vinden om met de bewoners op vakantie te gaan, ik denk dat er wel degelijk behoefte aan is en de bewoners vinden het vast heel leuk als je ze eenmaal zover hebt. Ik denk dat als je het echt wilt, dan is het mogelijk om zoiets te organiseren. Maar het management wil het echter niet. Ik denk dat als ik het zou voorstellen ze dan zeggen: “Wat haal je je op de hals, laat ze toch lekker hier en haal ze niet uit hun ritme...”*

*“Ook is het leuk als we zelf in de accommodatie een huishouding kunnen opzetten waar de bewoners aan mee kunnen doen.”*



*“Belangrijk is dat je ervoor zorgt dat de mensen er lekker even uit zijn en aandacht krijgen. Er moet gezelligheid en warmte gecreëerd worden. Dat is de belangrijkste reden dat onze bewoners op vakantie gaan, omdat in het dagelijks leven hier men er toch minder toekomt om de mensen echt te verwennen.”*

*“Het is niet nodig om het aanbod speciaal te richten op ouderen, ik zou ook wat anders aanbieden. Je moet niet zo in hokjes denken, ook niet als het om ouderen gaat. Je moet geen keuzes opleggen, “wij denken dat dit goed voor u is, dat u dit leuk vindt.”*

*“Ik denk dat heel veel woonzorgcentra twifelen aan hun eigen organisatietalent en ze daarom geen vakanties organiseren. Ze schuiven het dan als het ware op het gebrek aan belangstelling bij de bewoners. Maar als je de bewoners geruststelt en bijvoorbeeld vertelt dat de rollator wel mee kan en dat hun eten gemalen wordt en dat daar aan gedacht wordt, ze juist wel op vakantie willen. Op zich zien ouderen er niet tegenop dat er een ander programma is. Zolang je ze dat maar van tevoren vertelt hoe de dagen eruit zullen zien en ze weten wat ze kunnen verwachten. Ze vinden het juist fijn dat het een week anders is dan het normale programma”*

*“Door het andere programma en de andere omgeving worden de mensen ook weer wat actiever. Zowel de bewoners als de vrijwilligers en de medewerkers reageren heel erg goed op de 4 vakantiedagen die wij doen. De sfeer verandert tijdens de vakantiedagen. Sommige bewoners zijn gefixeerd op elkaar, het bijzondere is dat tijdens de vakantiedagen dit meestal verdwijnt. Men wordt vriendelijker en men accepteert meer van elkaar, men wordt laconieker. Door de vakantiedagen komen ook weer de plezierige herinneringen van voorheen naar boven. Ook de sfeer onder de collega's en vrijwilligers wordt beter, je komt ook nader met elkaar in gesprek. Die vakantiedagen hebben op de bewoners erg veel effect, ze zeggen ook altijd dat ze er weer een jaar op kunnen 'teren'. Dat zegt genoeg.”*

*“Ik denk niet zozeer dat het probleem alleen bij de zorgcentra ligt. De gehele samenleving biedt eigenlijk geen plaats voor ouderen, ze worden in een apart hokje geduwd en staan als het ware aan de zijlijn. De samenleving gaat voor hen te snel. En dat maakt het dat ze niet meer goed op pad durven. Ze durven al niet goed meer met de bus te gaan, laat staan op vakantie. Daarbij hebben ze al snel het gevoel dat ze te veel vragen en eisen zo geen plek op.”*

*“Er gebeurt meer dan ik dacht, voor ons is het iets extra's dat we willen bieden, maar door dit interview ben ik geïnspireerd om meer te doen en te denken over andere mogelijkheden.”*

## **7.3 Mantelzorg**

Tijdens de dag van de mantelzorg is een coördinator van het Steunpunt Mantelzorg Hoogvliet geïnterviewd en heeft er een kort interview plaatsgevonden met zes mantelzorgers, waarvan drie vrouwen en drie mannen.

### **7.3.1 Interview met de coördinator Steunpunt Mantelzorg**

Tijdens de dag van de mantelzorg is gesproken met een coördinator van een Steunpunt Mantelzorg van een deelgemeente van Rotterdam. Het Steunpunt Mantelzorg zet zich met name in voor de belangenbehartiging van de mantelzorgers. Op de tweede plaats verleent het steunpunt ondersteuning aan de mantelzorgers in de vorm van een driewekelijks spreekuur. Het steunpunt onderhoudt diverse contacten met onder andere de gemeente, huisartsen, de thuiszorg, het jongerenwerk, deelgemeentekantoren, het ouderenwerk en het maatschappelijk werk.

Het steunpunt vindt het belangrijk dat de mantelzorgers op bepaalde tijden even ontlast kunnen worden van hun zorgtaak. Mede daarvoor organiseert het LOT respitweekenden, speciaal voor de mantelzorgers, zodat ze even verwend worden. Voor de mantelzorgers is het vaak moeilijk om tijdelijk een oppas te vinden zodat zij er even uit kunnen. Ook hier is de regelgeving onduidelijk. De respondent ziet dat er wel diverse 'potjes met geld' zijn, maar dat

de regelgeving zo onduidelijk is dat het een ontmoedigende werking heeft op vele mantelzorgers en zij niet meer weten waar ze terecht kunnen. Op zich denkt de respondent wel dat vakantieparken gevoelig kunnen zijn voor maatschappelijk ondernemen en een sponsorbijdrage willen leveren aan mantelzorgers.

*“Vaak zijn de mantelzorgers al tien jaar niet meer op vakantie geweest.”* Meestal is het voor hen ook moeilijk om de zorg uit handen te geven. Het steunpunt probeert dan ook de mantelzorgers te stimuleren om er af en toe even uit te gaan. Als zodanig organiseert het steunpunt zelf geen vakanties of weekenden. Een aantal steunpunten in Rotterdam doet dit wel omdat zij vanuit de deelgemeente hiervoor een bijdrage krijgen. Vanuit het steunpunt organiseren ze wel wandelmiddagen, die vaak wel toegankelijk zijn voor de mantelzorgers. Er wordt gerecreëerd en gesprekken ontstaan op een natuurlijker manier. *“Daarentegen merk ik een drempel bij mantelzorgers voor de meer landelijke activiteiten. Hier in Rotterdam voelt men zich meer onder elkaar.”* Wel verwijzen ze de mensen naar andere vakantiemogelijkheden en informatiebronnen. Ook is er op de informatiemarkt aandacht besteed aan vakantiemogelijkheden voor mantelzorgers en liggen er diverse folders.”

### **7.3.2 Mantelzorgers**

Tijdens de Dag van de Mantelzorg in Rotterdam is gesproken met zes mantelzorgers, waarvan drie vrouwen en drie mannen. Deze Dag van de Mantelzorg was een verwendag voor alle mantelzorgers in Rotterdam. Tijdens deze dag waren er diverse workshops. Dit maakte dat de interviews maar binnen een beperkte tijd konden worden afgenomen.

Aan de mantelzorgers is gevraagd of ze de laatste tijd op vakantie waren geweest. Drie van de zes mantelzorgers zijn tot voor kort op vakantie geweest, waarvan twee mannen op eigen gelegenheid met hun partner en een mevrouw met een groepsvakantie zonder haar partner. Eén meneer (88 jaar) ging tot voor kort met zijn vrouw op eigen gelegenheid naar een bungalow in Nederland, daar verbleven ze dan voor een langere tijd (7 weken). Voorheen gingen ze ook regelmatig naar Italië en Frankrijk. Ze hielden erg van reizen en dan met name in het buitenland. Maar de conditie van zijn vrouw liet dat niet meer toe. Hij zou graag nog weer op vakantie gaan met zijn vrouw en dan op eigen gelegenheid, zodat ze hun eigen plan kunnen trekken. De tweede meneer (61 jaar) ging ook met zijn vrouw regelmatig op eigen gelegenheid op vakantie naar een aangepaste bungalow of camping in Nederland. Maar hij ging meer omdat zijn vrouw dat graag wil. Zelf had hij niet zo'n behoefte en hij zou ook nooit apart van haar met een groepsvakantie mee willen. Temeer omdat hij het moeilijk vond om contacten te leggen in een nieuwe groep. Een mevrouw (80 jaar) gaat minimaal één keer per jaar mee met de vakantie van de serviceflat van een woonzorgcentrum. Zij gaat echter zonder partner. Haar partner is opgenomen in het verpleegtehuis. Zij heeft sterk behoefte aan vakantie omdat ze het anders niet vol kan houden. Ook ontvangt zij tijdens deze vakantie week veel steun en liefde. Zij vindt in deze vakantie week steun die zij elders niet tegen komt. Haar ervaring is dat de meeste mensen geen oog hebben voor haar, omdat ze denken dat “ze het allemaal wel aankan”. De vakantie week vindt ze zo fijn omdat er een keer aandacht is voor haar.

De andere mantelzorgers (één man en twee vrouwen) zijn al een tijd niet meer op vakantie geweest. De beide vrouwen zouden wel graag op vakantie willen, maar dan niet zonder partner. Beide partners lijden aan dementie. Voorheen waren ze gewend om in Nederland op vakantie te gaan naar een Bungalowpark. Dit durven ze nu niet meer aan, omdat ze beiden hun partner niet altijd meer de baas zijn. Zij zouden wel graag met hun familie en hun partner naar een bungalow ergens in Nederland willen gaan. Ook een groepsvakantie met andere mantelzorgers, waarbij hun partner mee kan, leek hen wel een goede optie. Dit omdat ze beiden sinds korte tijd alleen wonen en ze het gevoel hebben dat ze anders hun partner in de steek laten. Het contact met andere mantelzorgers tijdens een vakantie spreekt hen aan omdat men elkaar begrijpt en men makkelijker en sneller met elkaar praat. Temeer omdat de zorg voor hun partner ze nooit loslaat en ze het altijd bij zich houden.

Een man (63 jaar) gaat niet op vakantie, maar heeft daar ook geen behoefte aan. Hij zorgt voor zijn moeder, die lijdt aan dementie. Zijn moeder woont bij hem in. Hij is voorheen vrachtwagenchauffeur geweest en taalt nu niet meer naar een vakantie omdat hij naar eigen zeggen

alles wel heeft gezien. Hij vindt het prettig als hij gewoon thuis kan blijven en af en toe een avondje kan gaan biljarten. Een groepsvakantie spreekt hem niet aan, omdat hij dan niet los komt van het onderwerp wat hem zoveel bezig houdt. Vanuit het steunpunt hebben ze hem wel gestimuleerd om mee te gaan met een respitweekend, maar toen bleek dat er voorname-lijk vrouwen meedingen heeft hij hier van afgezien.

Uit deze gesprekken bleek dat degene die voorheen gewend waren om op vakantie te gaan, nu ook de wens hebben om op vakantie te gaan. Over een vakantie met of zonder de partner verschillen de meningen. De twee vrouwen wier partner nog niet zo lang is opgenomen wilden niet zonder hun partner op vakantie. Een andere vrouw wier partner ook sinds een paar maanden is opgenomen, gaat juist alleen op vakantie zodat ze een keer *zelf* steun en aandacht ontvangt. Opvallend is dat de drie vrouwen unaniem een voorkeur hebben voor een groepsreis met lotgenoten en de drie mannen juist niet. De vrouwen noemen alledrie dat ze het feit dat hun partner is opgenomen altijd bij zich dragen. Twee vrouwen vinden het daarom ook niet bezwaarlijk om met lotgenoten op vakantie te gaan. Ze vinden juist dat het contact makkelijker verloopt omdat er wederzijds begrip is.

## 7.4 Thuiszorgorganisaties

Naast een verkennend onderzoek naar de mogelijkheden bij woonzorgcentra hebben we gekeken naar wat er op dit moment onder de aandacht is bij thuiszorgorganisaties in de regio van Rotterdam. Een aantal thuiszorgorganisaties in Rotterdam wilde geen medewerking verlenen aan het interview omdat zij op een prettige manier samenwerken met één van de commerciële aanbieders, en er niet van gediend waren om informatie te verstrekken of geen nut zagen in een interview. Al deze thuiszorgorganisaties werken in die zin samen met één van de commerciële aanbieders dat cliënten een korting van 5 procent ontvangen. Thuiszorgorganisaties, die zelf op geen enkele wijze in een aanbod van vakanties voorzien, hadden eveneens geen belangstelling voor een interview. Eén thuiszorgorganisatie heeft haar medewerking gegeven aan een open interview. Gesproken is met het waarnemend hoofd servicepakket van de betreffende thuiszorgorganisatie.

### 7.4.1 De aanbieders bij naam

De geïnterviewde was bekend met zowel Holiday Care als met Vakantie & Zorg. De betreffende thuiszorgorganisatie heeft een overeenkomst voor drie jaar met één aanbieder: cliënten krijgen 5% korting als ze een vakantie bij de betreffende aanbieder boeken. Daarnaast is er voor de cliënten een jaarlijkse aanbieding. Binnen de ledenraad is er nooit gepraat over samenwerking met een van de aanbieders. Het was ook geen bewuste keuze om met de betreffende aanbieder in zee te gaan. Maar het is wel iets wat ze de cliënten willen aanbieden als keuzemogelijkheid om het ledenpakket zo aantrekkelijk mogelijk te maken. Ze vinden het belangrijk dat er iets op dat gebied aangeboden wordt en dat de mensen met hun partner op vakantie kunnen, eventueel via verwijzing. Van de dertig informatievragen dit jaar hebben er slechts acht een boeking opgeleverd. Het kan wel zijn dat er meer mensen een boeking hebben gedaan bij de betreffende aanbieder, maar dat zij niet wisten van deze korting. Daarbij komt dat het budget van een zieke klein is. De prijzen zijn wel consumentenprijzen. Deze voorzieningen behoren niet tot de basiszorg, het is meer luxe.

Via het LSMO, het Landelijk Overleg van ServiceManagers, is er een uitwisseling van ervaringen. Zodoende is deze thuiszorgorganisatie eveneens bekend met het bestaan van Vakantie & Zorg. De Johanniter Hulpverlening, De Zonnebloem en Stichting Mens en Samenleving waren bij de respondent bekend, maar ze had er geen beeld van.

### 7.4.2 Organisatie van een aangepaste vakantie

Binnen de organisatie is er geen beleid wat betreft vakanties. De organisatie doet niet aan bemiddeling, noch biedt ze zelfstandig iets aan. Mogelijk is wel dat verpleegkundigen de mensen wijzen op vakantiemogelijkheden. Als cliënten vragen, worden ze gewezen op de kortingsmogelijkheid van commerciële aanbieder. Degenen die op vakantie gaan zijn vaak bedlegerig. Zij gaan vaak via Het Rode Kruis en De Zonnebloem, maar het grootste deel van

de cliënten zorgt zelf voor een vakantie. De respondent wist niet of er bij de cliënten bepaalde vragen liggen naar een aangepaste vakantie. Er zijn met betrekking tot het aanbieden van de zorg tijdens een vakantie geen knelpunten, behalve dat er concurrentie ontstaat om de extra-murale gelden. Rondom verpleeghuizen is er een cirkel waar geld beschikbaar is voor extra-murale zorg, die men aan de bewoners in die wijk kan verlenen. Een deel van het geld kan dus aangewend worden voor vakantie. Maar deze concurrentie is waarschijnlijk op zijn retour.

#### *Informatievoorziening*

De organisatie adverteert met de aanbieding van de commerciële aanbieder in het ledenblad. Zelf verstrekt ze geen informatie over vakantiemogelijkheden aan de cliënten, mogelijk gebeurt dit wel informeel, vooral wanneer de zorgverlener zelf vrijwilliger is bij één van de aanbieders.

### **7.4.3 Professionele zorg**

De respondent ziet dat men de komende tijd meer terug gaat naar de basis. Dit is economisch gezien een gunstige ontwikkeling, maar sociaal gezien is dit geen goede ontwikkeling. Men zal de hulp in de toekomst meer in de familie moeten zoeken en er zullen meer gevallen van eenzaamheid, vervuiling en mishandeling ontstaan. De nieuwe wet voor de gezondheidszorg komt eraan en de thuiszorgorganisatie zal de gevolgen merken bij de inzet van het personeel. De zorg zal naar buiten toe meer commercieel worden en tussen de instellingen zal de concurrentie toenemen. Wanneer het budget zal worden verminderd dan zullen ze ook gevolgen merken ten aanzien van zelfredzaamheid, autonomie, privacy en zorg op maat.

### **7.4.4 Financiën**

Afhankelijk van de aandoening kunnen in plaats van professioneel betaalde krachten vrijwilligers worden ingezet om zo de aangepaste vakantie betaalbaar te maken. Op zich vindt de respondent de verplaatsing van de (thuis) zorg naar het vakantieadres en de vergoeding via de AWBZ een goede constructie. Wel kan de zorg anders zijn dan op het vakantieadres. Bij de cliënten ziet zij tot nog toe niet echt een sterke behoefte aan dit soort vakanties. Wel is de respondent van mening dat 'de oudere' niet bestaat. Zij ziet een nieuwe generatie opkomen en die kent een ander vakantieritme.

### **7.4.5 Vakanties en zorg: het aanbod**

Aspecten rondom de invulling van de vakantieweken waren de respondent om het even. Een kleine organisatie ziet zij als een voordeel aangezien het contact met een kleine organisatie makkelijker verloopt. Ze geeft de voorkeur aan professioneel betaalde krachten. Het werken met vrijwilligers heeft volgens haar zijn voor- en nadelen. Wel is het aanzienlijk goedkoper, maar er is een grotere kans dat dingen fout gaan. Men durft geen risico te nemen. Verder denkt ze niet dat er verschil ontstaat in karakter van een dergelijke vakantie omdat toch iedereen die voor dit beroep kiest hart heeft voor de zorg en werkt met hart en ziel. Emotioneel gezien denkt ze dat het hetzelfde is. Zorg alleen als service is voldoende, maar men moet wel vriendelijk zijn. Andere belangrijke zaken zijn: de kwaliteit van de organisatie; of ze ingeschreven staat bij de kamer van koophandel; of er gekwalificeerd personeel is; wat de organisatie tot nu toe gedaan heeft. Het NBAV-Keurmerk vindt de respondent zeker belangrijk als het gaat om samenwerking. Dat is een kwaliteitsindicatie en het biedt enige garantie, zodat er een mogelijkheid is om op terug te vallen indien er zich calamiteiten voordoen. Dat geldt ook voor een aansluiting bij de NBAV, ANVR of SGR.

## 8. Positie SMS

### 8.1 Positie SMS tussen de andere aanbieders van vakanties met zorg

SMS lijkt met haar aanbod overeenkomsten te vertonen met de ideële organisaties. Een eerste overeenkomst is het feit dat met name met vrijwilligers werkt. Daarbij werkt SMS zonder winstoogmerk. Voor de financiering van activiteiten is zij aangewezen op eigen bijdragen en giften van fondsen en particulieren. Het ideële karakter blijkt ook uit de doelstelling van SMS. SMS heeft als doel om tijdens de vakanties een warme en veilige sfeer te creëren, zodat de mensen tot rust kunnen komen en zich op hun gemak voelen. Dit blijkt uit de volgende citaten.

*“We zien graag dat u zich thuis voelt. Daarom werken wij kleinschalig, in sfeervolle accommodaties en met betrokken vrijwilligers. Wat SMS u wil bieden is ontspanning, comfort, persoonlijke aandacht en bovenal: genieten.”*

*“De stichting organiseert voor verschillende doelgroepen activiteiten waarin mensen tot zichzelf kunnen komen en zichzelf kunnen zijn. Persoonlijk contact van mens tot mens staat steeds centraal.”*

*“Activiteiten van SMS zijn dan ook altijd kleinschalig en kenmerken zich door openheid, vrijheid en respect voor elkaar.”*

In het foldermateriaal zijn ook reacties van deelnemers van één van de vakanties opgenomen die de goede sfeer tijdens de vakanties onderstrepen.

*“Alle vrijwilligers verrichtten uitstekend werk en hebben een dikke pluim verdiend.”*

*“Een gezellige groep gasten, het begon gelijk al met het gevoel hier voel ik me thuis.”*

*“Goede wijn behoeft geen krans, zoals gewoonlijk niets dan lof.”*

*“Het is in het Bosgoed fantastisch voor mensen die tot rust willen komen.”*

#### 8.1.1 Reacties op het foldermateriaal van SMS

Over het algemeen wordt het gewaardeerd dat de folder helder van opzet is. Ook ziet men soms terug dat er een link is met de zorgsector vanwege de specifieke groepsreizen. Andere aspecten van de folder worden wisselend gewaardeerd. Zo wordt aan de ene kant het beeldmateriaal erg gewaardeerd, en kan men zien dat de mensen genieten. Aan de andere kant vinden sommigen te weinig van de folder uit gaan. *“Je moet de mensen meer enthousiasmeren. Ga ook na waar de ouderen zelf zin in hebben, wat zijn de ideeën bij de ouderen zelf?”*

Niet iedereen vindt het gedifferentieerde aanbod altijd positief. Men kan zich aan de ene kant voorstellen dat ouderen met dementie of ouderen die mantelzorger zijn behoefte hebben aan een dergelijke vakantie. Maar men vindt specifieke categorieën soms juist nadelig. Zo kan men zich voorstellen dat mantelzorgers juist beter niet met hun partner op vakantie kunnen gaan omdat ze dan moeilijk los kunnen komen van de zorg voor de ander. Maar men vindt specifieke categorieën ook om een andere reden soms minder positief. Zoals een geïnterviewde formuleert: *“Wat mij opvalt is dat er voor elke ‘soort oudere’ iets is. Dat heeft zo zijn voor- en nadelen. Het is voor mij wel indelen in hokjes.”* Een geïnterviewde is positief over vakanties voor dementerenden, omdat ‘gezonde’ ouderen hen vaak niet begrijpen en minder goed op hen reageren en zelfs hard voor hen zijn. Juist omdat hun handicap niet zichtbaar is. Daarbij hebben ouderen met beginnende dementie vaak last van faalangst en wordt hun eigenwaarde door de ziekte aangetast. Ze ziet daarentegen wel mogelijkheden voor een vakantie met zowel ‘gezonde’ ouderen als voor ouderen met een lichamelijke handicap. De betrokkenheid onder de ‘gezonde’ ouderen wordt vergroot en integratie heeft meer kans.

Men vindt dat, mede door de verschillende vakanties voor verschillende groepen ouderen en de foto's, de ouderen als 'ouderen' worden benaderd. Men vindt tevens dat door de foto's in feite stereotype ouderen worden weergegeven. Men suggereert soms om iemand te fotograferen met geveerd haar. De foto's van de mensen en de activiteiten doen soms denken aan het verzorgingshuis. Dit wordt voor hen versterkt door het feit dat men "instellingsachtige accommodaties" ziet.

## 8.2 Mogelijkheden voor SMS

Globaal zien we uit de interviews naar voren komen dat het belang van vakanties vooral wordt onderstreept door de woonzorgcomplexen. Daar is een behoefte geconstateerd om vakanties aan te bieden, waarbij men soms aanloopt tegen de complexiteit van het organiseren, het beperkte zicht op de kwaliteit van accommodaties en de hoge kosten. Voor SMS liggen daar de meeste mogelijkheden om activiteiten te verrichten. De expertise van de activiteitenbegeleiders kan betrokken worden bij het organiseren van een aangepaste vakantie voor de bewoners van een verzorgingstehuis.

Thuiszorgorganisaties zien vakantie vooral als een dienst die men wil leveren, een samenwerking ligt op dit moment in de lijn van een korting voor de leden. Met de andere aanbieders zou door middel van het NBAV-lidmaatschap nader contact kunnen ontstaan wat ligt in een lijn van samenwerking. Een directe vorm van samenwerking ligt waarschijnlijk niet in de lijn van verwachting. Een aantal steunpunten mantelzorg organiseert weekenden, wanneer ze van de deelgemeente geld kunnen krijgen. Toch ligt het zwaartepunt van de activiteiten van de steunpunten op het behartigen van de belangen van de mantelzorgers. De mogelijkheden voor SMS zullen hier meer liggen in de lijn van verwijzing.

Aspecten die met name worden gewaardeerd door de diverse medewerkers van de woonzorgcentra zijn de persoonlijke aandacht, de aanwezigheid van vrijwilligers, een vast aantal dagen met recreatieprogramma/stimulerend aanbod, welke alle ook kenmerken zijn van SMS. Kenmerken die wisselend worden gewaardeerd zijn een accommodatie en reizen voor specifieke groepen. Aan de ene kant biedt een accommodatie een besloten en intiem karakter, maar de keerzijde van een aangepaste accommodatie is dat ouderen zo afgescheiden zijn van de maatschappij. Zo kunnen vakanties voor speciale groepen een bevestiging zijn van het feit dat men anders is en men een beperking heeft, maar tijdens deze vakanties verloopt het contact mogelijk makkelijker aangezien mensen in dezelfde situatie zitten. Mogelijk ondervinden ze steun door het lotgenotencontact. Een kenmerk wat unaniem wordt gewaardeerd, maar wat SMS nog niet heeft, is het NBAV-keurmerk. Het keurmerk biedt voor de klant een garantie voor de kwaliteit van de georganiseerde vakantie en de geboden faciliteiten. Juist voor de doelgroep ouderen met lichamelijke en geestelijke beperkingen houden de zorgmanagers en activiteitenbegeleiders de kwaliteit scherp in de gaten.

Vakanties voor specifieke groepen worden deels wel en deels niet gewaardeerd. Wat met name negatief wordt gevonden is het indelen van de ouderen in 'hokjes' of categorieën. Dit blijkt voor sommigen ook uit het beeldmateriaal, dat er gericht wordt op de oudere als 'de oudere'. Waar een aantal medewerkers van de woonzorgcomplexen aandacht voor hebben, is dat ze de bewoners niet als 'ouderen' willen benaderen. Men wil liever geen stereotypering noch categorisering. Aan de andere kant waren veel medewerkers een voorstander van voldoende keuzemogelijkheden. Met het oog op de toenemende vergrijzing en de groter wordende diversiteit onder de oudere populatie is het aan te bevelen om aandacht te blijven besteden aan de verschillende wensen van ouderen.

## 9. Discussie<sup>2</sup>

Het veld van aangepaste vakanties blijkt een weinig overzichtelijke markt. Niet alleen is het onduidelijk wat er gebeurt vanuit de thuiszorgorganisaties. Ook hebben de medewerkers van de benaderde woonzorgcentra weinig kennis omtrent het organiseren van een aangepaste vakantie, de financiële mogelijkheden en het externe aanbod voor de bewoners. Tevens blijkt dat er bij de koepelorganisaties van de thuiszorg en de patiëntenorganisaties weinig kennis is omtrent hetgeen de regionale organisaties doen op het gebied van vakanties en dat er op dat terrein geen beleid is.

Ondanks bovengenoemde beperkingen en het exploratieve karakter van het onderzoek, de complexiteit van de materie en de beperkte tijd, levert het onderzoeksrapport belangrijke eerste inzichten op in het veld van aangepaste vakanties. Het onderzoek laat onder meer zien dat de markt van vakanties voor ouderen verre van perfect is. Op een perfecte markt kennen aanbieders en consumenten elkaar en elkaars producten. In deze markt ontbreekt een dergelijke transparantie; de klanten weten niet welke mogelijkheden geboden worden en de huidige aanbieders spelen onvoldoende - of helemaal niet - in op de bestaande behoeften. In de discussie wordt dieper ingegaan op een aantal dilemma's en onderzoeksvragen die ten tijde van het onderzoek naar voren zijn gekomen.

### 9.1 Beeldvorming van de doelgroepen (klantenprofielen)

Het onderzoek heeft vooral het veld van aangepaste vakanties nader verkend. De doelgroep hiervan zijn mensen van 55+ en ouder. Het gaat om een heterogene groep die de komende jaren sterk in omvang zal toenemen. Het zou zinvol zijn om de doelgroep ouderen en hun deelname aan de verschillende vakantieweken door middel van onderzoek te kwalificeren en te kwantificeren. Het is nu vaak niet helder waar de verschillende aanbieders en intermediairs het over hebben. De volgende vragen lijken van belang:

- Hoeveel gasten nemen hoe vaak aan vakanties deel?
- Hoe is de lichamelijke en psychische gesteldheid van de gasten en de ontwikkeling daarvan (in samenhang met de zorgvraag) te expliciteren? Wat is het percentage rollators, rolstoelen etc?
- Hoeveel uren betaalde professionele zorg en verpleging en vrijwilligers (moeten) worden ingezet in de verschillende soorten vakanties?
- Welke kwalificaties zijn vereist voor de verschillende zorgverleners bij de vakanties?
- Welke specifieke groepen ouderen zijn er te onderscheiden?

### 9.2 Welke vraag van welke klant?

Na afsluiting van het onderzoek bestaat nog altijd de vraag of de commerciële aanbieders wel dezelfde (doel)groep bedienen als de ideële organisaties. Binnen SMS wordt een onderscheid gemaakt tussen de weken voor zelfredzame ouderen en de intensieve-zorg-weeken. De intensieve-zorg-weeken zijn bestemd voor doelgroepen als verpleeghuisbewoners en hun partner, ouderen met een lichamelijke handicap, ouderen met een beginnende dementie, mantelzorgers en hun verzorgde. Bij een andere ideële aanbieder worden de gasten onderscheiden in drie categorieën klanten: (1) zelfredzame ouderen; (2) ouderen, die hulp nodig hebben; (3) ouderen, die nog meer hulp nodig hebben. Bij de commerciële aanbieders wordt geen onderscheid gemaakt in categorieën. De zorg wordt op maat aangeboden, de prijzen die gekoppeld zijn aan dit aanbod zijn echter aanzienlijk hoger. Daarnaast valt op dat de beelden in het foldermateriaal veel jongere, dan wel beter geconserveerde ("make me beautiful") ouderen tonen. Dit in tegenstelling tot het foldermateriaal van de andere aanbieders. Bij SMS is de gemiddelde leeftijd van de deelnemers 80 jaar. Het is dan ook de vraag of de verschillende organisaties dezelfde doelgroep bedienen.

<sup>2</sup> De discussie is tot stand gekomen in samenwerking met Claes Visser, Judith van der Kleij en Nelleke Kat.

De twee verschillende type aanbieders vertonen dus een vrij groot verschil ten aanzien van de prijsvoering. Uit de interviews met de medewerkers van de woonzorgcentra blijkt dat veel ouderen beperkt worden om deel te nemen aan een dagje uit of een vakantieweek door een beperkt financieel draagvlak. De commerciële aanbieders hanteren duidelijk hogere prijzen voor hun aanbod dan de ideële organisaties. Dit kan een goede verklaring vormen voor het feit dat deze aanbieders ook geen grote naamsbekendheid hebben binnen woonzorgcentra. Wellicht verklaart dat ook dat er door de betrokken thuiszorgorganisatie nog maar weinig gebruik was gemaakt van de kortingsmogelijkheid van een commerciële aanbieder. De brede ideële organisaties zijn juist wel goed bekend bij de medewerkers van de woonzorgcentra en er zijn diverse bewoners die gebruik maken van hun aanbod. Het onderzoek geeft nog geen inzicht in de feitelijke verschillen. Om dit inzicht meer helder te krijgen dienen de kenmerken als zorgvraag, maar ook sociaal economische positie nauwkeurig in kaart gebracht te worden.

### 9.3 Welke producten bij welke klant?

In dit onderzoek wordt ook ingegaan op vormgeving en presentatie van het product “aangepaste vakantie”. Daarbij worden dichotomieën gebruikt die enige verwarring kunnen veroorzaken:

- **“aanbodgericht”** tegenover **“vraaggericht”**;
- **“vast aanbod”** tegenover **“flexibel aanbod”**;
- **“stimulerend aanbod”** tegenover **“afwachtende houding inzake activiteiten”**.

In het bedrijfskundig begrippenapparaat (met name de marketing) is de dichotomie aanbodgericht tegenover vraaggericht een bekende. De **gerichtheid op de vraag** van de klantgroep is essentieel, zeker in de dienstverlening. Het feitelijke gericht zijn op de vraag van de klant is echter veel meer dan een modulair aanbod in een gids en zal in veel gevallen veel meer generaliseerd worden door een vaak onbaatzuchtige benadering van degene die zorg, gezelligheid en service leveren aan de gast. SMS wil optimaal vraaggericht werken. Daarbij wordt vooralsnog wel gekozen voor vakanties voor groepen individuen. Dat wil zeggen dat het aanbod is toegesneden op een verondersteld gemiddelde. Op grond van dit veronderstelde gemiddelde wordt een aanbod ontwikkeld waarbij **tijdens de weken flexibel ingespeeld** wordt op de wensen. Daarbij gaat het ook om het zoeken naar een subtiel evenwicht tussen het belang van stimulerende activiteiten en anderzijds op de wens “gewoon rustig op vakantie te zijn”.

Naast marketing vragen spelen op dit terrein ook **agogisch vragen**, bijvoorbeeld: welke interventies zijn nog stimulerend en wanneer voelen de gasten zich opgejaagd. De agogische kant wordt vaak nog complexer als er sprake is van (echt)paren, zoals in de mantelzorg- en verpleeghuisweken, waarin stimulansen en afwachtende opstelling ook van de kant van de “gezonde” partner een rol spelen. In de dienstverlening is **de klant een co-maker**. Zijn bijdrage is medebepalend voor de kwaliteit van het aanbod.

### 9.4 Kwaliteit en kwantiteit van zorg door vrijwilligers

Een goed samenwerkend team van vrijwilligers is één van de belangrijkste krachten van SMS. Daarbij worden vrijwilligers door de gasten ervaren als zorgverleners met extra veel aandacht, warmte en tijd. In dit onderzoek wordt gesteld dat men “een vakantie alleen begeleid door vrijwilligers over het algemeen niet zag zitten”. De kwaliteitseisen, die SMS stelt aan de aanwezige deskundigheid en materialen en aan de kwaliteitsborging daarvan zijn los van bovengenoemde kanttekeningen vanuit de markt, nog onvoldoende geëxpliciteerd. Dit dient wel plaats te vinden, al dan niet in samenwerking met collega-organisaties. Hierbij is een belangrijk aandachtspunt dat de gasten steeds ouder en kwetsbaarder worden.

In het rapport wordt de vraag opgeworpen of vrijwilligers niet te sterk geneigd zijn te veel zorg te geven. Hans Becker, één van de aanjagers in de discussie over het welzijn van ouderen, stelt hierover **“teveel zorg is erger dan te weinig zorg”**. Dit thema kwam ook aan de orde op de laatste SMS-vrijwilligersdag. Enkele conclusies luiden:



- Er moet een onderscheid gemaakt worden tussen (te) veel zorg in de reguliere situaties en gedurende één of enkele vakantieweken per jaar.
- SMS-vrijwilligers zijn bewust bezig met hoe zij zorg en aandacht geven in de vakantieweken en hun eigen grenzen daarin. Daarbij wordt uitgegaan van een sterke behoefte aan aandacht en warmte bij de gasten.

Daarnaast wordt in het rapport ook geconstateerd dat de verzorgers in het dagelijkse leven over het algemeen te weinig tijd hebben voor het geven van persoonlijke aandacht. Voor een aantal bewoners is dat juist een belangrijke reden om op vakantie te gaan. De meerwaarde van de vakanties zit dan ook vooral in de persoonlijke aandacht.

## 9.5 De Woonzorgcombinaties

In de diverse interviews in de woonzorgcentra, voornamelijk met activiteitenbegeleiders komt de belangstelling voor het aanbieden van vakanties aan de bewoners naar voren. Een aantal woonzorgcentra ziet het aanbieden van een vakantie als **een belangrijk onderdeel van het welzijn van de bewoners**.

Er komen echter veel belemmeringen voor de vakanties naar voren:

- “Sommige bewoners hebben niet meer enig bewustzijn van wat een vakantie voor hen kan betekenen.”
- Bij de bewoners bestaat geen vraag naar een vakantie. Alleen de bewoners van de aanleunwoningen gaan nog zelf op vakantie. Bewoners, die nog enigszins zelfredzaam zijn, gaan nog wel eens met de familie op vakantie.
- Een vakantie is ongeschikt aangezien het de bewoners uit hun structuur haalt.
- Te weinig aandacht voor het welzijn van de bewoners kan ook een belemmering zijn. Een respondent stelt “We hebben er nooit zo over nagedacht om zelf een vakantie te organiseren”
- Het budget laat niet altijd vakanties toe.
- De complexiteit van het regelen van een vakantie wordt als belemmering genoemd: “Het personeel wil het niet meer, het is te complex om het te regelen en omdat wij er niet meer voor betaald worden moet het ook nog tussen de bedrijven door. Daarbij hebben onze cliënten veel lichamelijke beperkingen”.
- Het principe dat “men het aan de bewoners zelf wil overlaten met het oog op keuzevrijheid”.
- Het idee dat de accommodaties niet geschikt zijn, namelijk niet berekend op een grotere groep mensen met een lichamelijke beperking.
- De beperkte informatie beschikbaar bij sommige verzorgingshuizen.

Een aantal woonzorgcentra hecht belang aan vakanties voor de bewoners. Dit is omdat zij vakantie zien als een belangrijk onderdeel van het welzijn. Zoals sommigen formuleerden: “Vaak horen vakanties er niet meer bij, als men in een verzorgingshuis of verpleeghuis komt. Wij vinden dat de bewoners recht hebben op vakantie.”

Een ander belangrijk aspect wat werd genoemd is dat de bewoners het fijn vinden om op vakantie te gaan met bekenden. Dat zijn zowel de medebewoners als de verzorgenden. Enkele woonzorgcentra organiseren elk jaar een vakantiebeurs. Een discussie binnen de ouderenzorg over het belang, de mogelijkheden en vormgeving van vakanties voor ouderen, met name voor de alleroudsten en voor mensen die het niet zelf kunnen organiseren lijkt ons van belang. Het motto “Use it or lose it” van Becker (2004) is in deze eveneens een belangrijk aspect.

## 9.6 De Thuiszorg

De tweede grote sector in de ouderenzorg: de Thuiszorg, lijkt veel behoedzamer te reageren op de verkenning van de behoefte aan vakanties voor ouderen. De beperkte bereidheid om aan het onderzoek mee te werken is misschien ingegeven door angst voor concurrerende initiatieven. De thuiszorg ervaart al jaren veel bedreigingen op de markt: **concurrentie** van

commerciële aanbieders en woonzorgcombinaties, die beide de rendabele krenten uit de pap proberen te halen, en **bezuinigingsinitiatieven** vanuit overheid en zorgverzekeraars. Een andere factor kan zijn dat de ingang in de thuiszorg verkeerd gekozen is. De servicemangers kunnen ver af staan van de dagelijkse zorg voor ouderen en veel meer denken vanuit het perspectief van het binden van “kapitaalkrachtige leden” in de concurrentieslag met zowel de commerciële thuiszorg als met de woonzorgcentra. Dit kan de binding met de commerciële aanbieders, die qua uitstraling aansluit bij die kapitaalkrachtige doelgroep, verklaren.

De Thuiszorg zou voor zijn klanten een belangrijke helper kunnen zijn bij het kiezen van de geschikte vakanties. Daar ligt voor de ideële organisaties wellicht nog een belangrijk aanknopingspunt voor samenwerking.

## 9.7 Vakanties voor specifieke groepen

De mogelijke voordelen van vakanties voor specifieke groepen zijn dat de mensen mogelijk makkelijker met elkaar in gesprek komen over gemeenschappelijke ervaringen. Tevens kunnen de begeleiding en de voorzieningen geheel toegespitst worden op de problematiek die een bepaalde groep met zich mee brengt. Aan de andere kant heeft een vakantie voor een specifieke groep niet de mogelijkheid tot integratie met mensen die in een andere situatie verkeren. Het kan zijn, dat men vanwege de aandoening in het dagelijkse leven al afgezonderd leeft. Dan kan een vakantie met mensen die niet in dezelfde situatie zitten mogelijk een relativerende werking bieden. Wij denken dat het hier niet gaat om een of/of-vraag, maar dat het van belang is om met een specifiek aanbod de keuzemogelijkheden te vergroten voor individuele mensen die met beperkingen leven.

## 10. Nawoord

Veel ouderen met een lichamelijke en/of geestelijke beperking wonen in een woonzorgcomplex. Het leven van de bewoners in een woonzorgcomplex verloopt over het algemeen in vaste patronen en voor hun welzijn zijn ze voor een groot deel afhankelijk van anderen. In de praktijk zitten de bewoners vrij veel binnen en ondanks het feit dat ze graag op vakantie zouden willen en daar ook veel tijd voor hebben, gebeurt dit sporadisch.

### **Persoonlijke aandacht**

In de dagelijkse praktijk van een woonzorgcomplex ervaren veel ouderen onvoldoende persoonlijke, niet geïnstitutionaliseerde, aandacht. Deze is wel belangrijk. Dit lijkt vanzelfsprekend, maar toch blijkt dit in de dagelijkse praktijk beperkt voor handen. Wanneer de aandacht er wel is en de ouderen kunnen deze ook voelen dan is dit een heel essentiële ervaring. Naar eigen zeggen teren ze vaak nog op de goede ervaringen die ze tijdens een vakantie hebben opgedaan. Persoonlijke aandacht lijkt een belangrijke drijfveer te zijn voor ouderen om op vakantie te gaan.

Ouderen waarderen het feit dat er tijdens een vakantie aandacht is voor de eigen specifieke situatie en dat ze kunnen praten over wat hen bezig houdt. Wanneer persoonlijke aandacht geboden wordt, hebben ouderen het gevoel dat ze welkom zijn en dat ze er als persoon toe doen. Op vakantie voelen ouderen zich meer dan alleen een zorgvrager, ze voelen zich weer meer mens.

De sfeer is tijdens vakanties ook ontspanner. Dit geldt ook voor vakanties van verzorgingshuizen zelf. Zo merkt één van de medewerkers van een verzorgingshuis op: "De bewoners zijn vriendelijker tegen elkaar en accepteren meer."

### **Vrijwilligers**

Aangepaste vakanties zijn vaak die zeldzame momenten waar meer persoonlijk aandacht en zorg is voor ouderen. De zorg en aandacht geleverd door vrijwilligers ervaren ouderen vaak als meer persoonlijk dan de zorg en aandacht van betaalde medewerkers. Waarschijnlijk is dit te verklaren door het feit dat de vrijwilligers in de eerste plaats op grond van persoonlijke motivatie de ouderen begeleiden tijdens de vakantie. Vrijwilligers zijn daarnaast vaak wat ouder dan de betaalde zorgverleners, waardoor de ouderen zich beter met hen kunnen identificeren en zo makkelijker met hen kunnen praten. Zo ervaren ouderen mogelijk meer gelijkwaardigheid tussen zichzelf als zorgvrager en de zorgverlener en voelen ze zich daardoor minder afhankelijk. Er is gedurende de vakantieweken ook meer ruimte voor langdurige aandacht.

De vrijwilligers werken gedurende de vakanties niet in een vast schema. In hun dagelijks leven worden ouderen al veelvuldig geconfronteerd met zorgverlening volgens schema's. Eigen aan vakanties is het doorbreken van de routine. Vrijwilligers werken gedurende de vakantieweken niet in strakke schema's. Een aangepaste vakantie samen met vrijwilligers lijkt daarom beter aan te sluiten op de behoefte van ouderen dan een vakantie met alleen betaalde werknemers.

### **Er even uit zijn**

Daar waar persoonlijke aandacht voor ouderen tijdens een vakantie van belang is, lijkt de omgeving waarin men de vakantie doorbrengt voor ouderen van ondergeschikt belang. Ondanks de theoretische meerwaarde van de groene ruimte (o.a. zingevend en ontspannend) geven ouderen aan dat het voor hen eigenlijk niet zoveel uitmaakt. Over het algemeen worden alle soorten groene ruimte vrijwel gelijk gewaardeerd. Kennelijk is het voor ouderen simpelweg al heel prettig om even uit de dagelijkse routine van een woonzorgcomplex te zijn. De specifieke omgeving doet er in dat geval niet meer zo toe. Wel wordt een rustige omgeving door hen gewaardeerd. (zie Agewise basisonderzoek, 2001).

Niet alleen ouderen blijken het prettig te vinden om er even uit te zijn, ook het personeel van woonzorgcentra reageert hier positief op. Vakanties waarbij het personeel van woonzorgcentra, de vrijwilligers en de ouderen samen zijn, zorgen voor een goede sfeer onderling.

Het personeel en de vrijwilligers zijn er dan ook even uit, waardoor de routine toch doorbroken wordt. Ook hieruit blijkt dat ouderen wat betreft een vakantie niet veeleisend zijn. Zelfs wanneer medebewoners, het personeel en de vrijwilligers van het woonzorgcomplex waar de ouderen wonen, meegaan (en er dus eigenlijk minder veranderd), wordt dit toch als zeer prettig ervaren. Men is toch in een andere omgeving, er is een ander dagprogramma en men ontvangt meer persoonlijke aandacht dan thuis in het zorgcomplex.

### **Beperkt budget**

Er zijn hoge kosten verbonden aan deze vakanties. Vanuit de woonzorgcentra is er soms geen budget om zelf een vakantie te organiseren, zodat dit in de eigen tijd moet of tussen de bedrijven door. In de praktijk komt het er dan vaak niet van.

Ook over de uitwerking van een vakantie op het welzijn van de ouderen zijn sommige woonzorgcentra onzeker. Men is soms bang dat er tijdens de vakantie een gebrek is aan structuur en dat kan nadelig zijn voor een aantal ouderen. De onzekerheid over het effect van een vakantie op het welzijn van de ouderen is ook terug te vinden bij de invulling van een aangepaste vakantie. Het is voor veel werknemers van woonzorgcentra namelijk onduidelijk welke invulling van een aangepaste vakantieweek het beste aansluit bij ouderen.

### **Intransparante markt**

In het algemeen is de conclusie gerechtvaardigd dat de markt van aangepaste vakanties intransparant is en nog volop in ontwikkeling. De intermediairen en ouderen zijn onvoldoende op de hoogte van (de kwaliteit van) het aanbod. Er is veel onzekerheid met betrekking tot het aanbod. De aanbieders richten zich in hun communicatie onvoldoende op de wensen van de consument en doen er te weinig aan om bestaande onzekerheden bij deze kwetsbare groep weg te nemen. Vraag en aanbod sluiten slecht op elkaar aan.

### **Toenemende vraag**

In ogenschouw nemend dat de groep ouderen in de toekomst alleen maar groter wordt en de leeftijd en diversiteit binnen deze groep toeneemt, is het van belang dat de markt van aangepaste vakanties transparanter en klantvriendelijker wordt. De behoefte aan een aangepaste vakantie zal in de toekomst alleen maar toenemen en als gevolg van nieuwe groepen ouderen (bv. de naoorlogse generatie en allochtonen) zullen de wensen ook steeds diverser worden. Wat de wensen van de ouderen zelf precies zijn is in dit onderzoek niet onderzocht. Wel is het duidelijk geworden dat onder de medewerkers van woonzorgcentra en de aanbiedende organisaties verschillende ideeën leven ten aanzien van het verlenen van zorg aan ouderen en het bieden van een aangepaste vakantie. Het is dan ook belangrijk dat nu de ouderen zelf aan het woord komen, zodat zij zelf duidelijk kunnen maken wat hun wensen en behoeften zijn ten aanzien van een aangepaste vakantie.

## Literatuurlijst

- Agewise basisonderzoek (2001). In: Knook, D.L., Sikkel, D., Keehnen, E.A. (2004) *Senioren & Toerisme; met succes inspelen op de toeristische en recreatieve markt van 50-plussers*. TNO Verouderingsonderzoek, ESBB b.v. Bosch en Duin.
- Agich, G.J. (1993). *Autonomy and long-term care*. Oxford University Press, Oxford.
- Andreoli, P.J.H. (2003). *Monitoring, Evaluatie & Kennisverzameling. Pilotproject: 'Senioren actief in Groenkamers.'* Woonzorg Nederland, Amsterdam.
- Becker, H.A. (1992). *Generaties en hun kansen*. Amsterdam: Meulenhoff, 1992.
- Becker, H.A. (2004). *Levenskunst op leeftijd; gelukbevorderende zorg in een vergrijzende wereld*. Eburon, Delft.
- Been, M. de, Moree, M., Velde, H. van de. (1996). *Professionele zorg en mantelzorg: ondersteuning en samenwerking*. Leiden: Wetenschapswinkel Rijksuniversiteit Leiden.
- www.CBS.nl (22 december, 2004)
- ContinuVakantieOnderzoek (2002). In: Knook, D.L., Sikkel, D., Keehnen, E.A. (2004) *Senioren & Toerisme; met succes inspelen op de toeristische en recreatieve markt van 50-plussers*. TNO Verouderingsonderzoek, ESBB b.v. Bosch en Duin.
- Cornel, M.C. (2004). Wat is het beloop van het Downsyndroom? In: *Volksgezondheid Toekomst Verkenning. Nationaal Kompas Volksgezondheid*. Bilthoven: RIVM, <<http://www.nationaalkompas.nl>> 25 november 2004.
- Dagevos, J. (2002). Allochtone ouderen in Nederland. Ondeling in vele opzichten verschillend. *Geron*, 4; 6-14.
- Delden, J.J.M. van., Hertogh, C.M.P.M., Manschot, H.A.M. (1999). Ouder worden: drie ethische perspectieven. In: Delden, J.J.M. van, Hertogh, C.M.P.M., Manschot, H.A.M. *Morele problemen in de ouderenzorg*. Van Gorcum, Assen.
- Diek, R., Garssen, A., Heitman, M., Loon, M. van, Weijters, M. (2004). *Groen in de ouderenzorg; Verkennend onderzoek naar de activiteiten gericht op natuurbeleving bij ouderen*. Wetenschapswinkel Biologie, Centrum voor Beta-Didactiek, Universiteit Utrecht.
- Diepstraten, I., Ester, P., Vinken, H. (1998). *Mijn generatie zelfbeelden, jeugdervaringen en lotgevallen van generaties in de twintigste eeuw*. Tilburg: Syntax Publishers.
- Elings, M. (2004). *Boer, zorg dat je boer blijft. Een onderzoek naar de specifieke waarden van een bedrijfsmatige zorgboerderij*. Wetenschapswinkel Wageningen UR, Rapport 194B.
- Enders- Slegers, M.J. (2000). *Een leven lang goed gezelschap: empirisch onderzoek naar de betekenis van gezelschapsdieren voor de kwaliteit van leven van ouderen*. Proefschrift Universiteit Utrecht, Utrecht.
- Es, E van. (2000). *De migrant als patiënt. Een oriëntatie voor hulpverleners in de gezondheidszorg*. Maarssen: Elsevier Gezondheidszorg.
- Fox, R.J. (1999). Enhancing spiritual experiences in adventure programs. In: Miles, J.C., Priest, S. *Adventure Programming*. 455-461. Venture, State College, PA.

- Gezondheidsraad. (2004). *Natuur en gezondheid; invloed van natuur op sociaal, psychisch en lichamelijk welbevinden*. Deel 1 van een tweeluik: Verkenning van de stand der wetenschap. Den Haag.
- Goumans, M., Veltman, M. (2004). *Netwerken voor passende zorg*. Utrecht: NIZW.
- Gremmen, I. (1995). *Ethiek in gezinsverzorging: gender en de macht van zorg*. Utrecht: Rijksuniversiteit.
- Hortulanus R., Machielse A., Meeuwesen L. (2003). *Sociaal isolement; Een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. Elsevier Overheid, 's-Gravenhage.
- Janicki, M.P., Breitenbach, N. (2000). *Aging and Intellectual Disabilities; improving longevity and promoting healthy aging: summative report*. Geneva, Switzerland: World Health Organisation.
- Jong Gierveld J. de. (1999). Eenzaamheid onder oudere mensen: een overzicht van het onderzoek. *Geron, Tijdschrift voor Sociale Gerontologie*, 1; 5-15.
- Kaplan, R., Kaplan, S. (1989). *The experience of nature. A psychological perspective*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kaplan, S., Talbot, J.F. (1983). Psychological benefits of a wilderness experience. In: Altman I, Wohlwill, J.F. *Behaviour and the natural environment*. New York and London: Plenum Press.
- Ketelaars, D., Baars, E., Kroon, H. (2001). *Werkend herstellen. Een onderzoek naar therapeutische leefwerkgemeinschaften voor mensen met psychiatrische problematiek*. Trimbos Instituut, Utrecht.
- Klerk, M.M.Y. de. (2001) Hoe vaak komt een verstandelijke handicap voor? In: *Volksgezondheid Toekomst Verkenning, Nationaal Kompas Volksgezondheid*. Bilthoven: RIVM.
- www.Korrelatie.nl. (19 november 2004).
- Lange, de P., Becker, H.M. (2004) Kwaliteit door eigen regie. *Ethiek en Maatschappij* 6; 2, 31-50.
- Luijckx, K.G. (2001). *Zorg: wie doet er wat aan; een studie naar zorgarrangementen van ouderen*. Proefschrift Wageningen Universiteit, Wageningen.
- Luttik, J., Veeneklaas, F.R., Buijs, A.E., Klijn, J.A. (1999). *Natuur als consumptiegoed; natuur als bron van fascinatie, ontspanning, schoonheid, rust, vrijheid en andere immateriele behoeften*. Alterra: Wageningen Universiteit, Wageningen.
- Moody, H.R. (1992). *Ethics in an aging society*. Johns Hopkins University Press, Baltimore.
- Rijn, van P.W.E., Schreuder, R.F. (2003). *Gezond ouder worden, achtergrondnotitie t.b.v. invitational conference d.d. 30 september*. Leiden: STG/Health Management Forum 2003.
- Schuman, H. (1998). *De tuin te lijf. Tuinieren met visueel gehandicapten. Consequenties voor de inrichting van de groene ruimte*. Bartimeus, Zeist.
- SCP a. (red) Roelof Schellingerhout. (maart 2004). *Cijferrapport allochtone ouderen*. Werkdocument 105. Sociaal Cultureel Planbureau, Den Haag.
- SCP b. (red) Roelof Schellingerhout. (november 2004). *Gezondheid en welzijn van allochtone ouderen*. Sociaal Cultureel Plan Bureau, Den Haag.

- Spangenberg, F., Lampert, M., Peeck, V. (2000). Een goede buur. Socioconsult naar woonwensen van senioren en toekomstige senioren. Amsterdam: Motivaction.
- Tijhuis M., Flap H.D., Foets M., Groenewegen P.P. (1992). Netwerken in Nederland: Een onderzoek naar persoonlijke netwerken van Nederlanders. In: W. Jansen, G. van den Wittenboer (red.), *Sociale netwerken en hun invloed* (2-38). Amsterdam/Meppel: Boom.
- Tilburg, T.G. van. (1998). *Verkregen en gewenste ondersteuning in het licht van eenzaamheidservaringen*. Dissertatie. Amsterdam: VU Amsterdam.
- Tronto, J.C. (1993) *Moral Boundaries. A political argument for an ethic of care*. Routledge, New York/London.
- Ulrich, R. (1983). View through a window may influence recovery from surgery. *Science*, 224; 420-421
- Van den Berg, A., Van den Berg, M. (2001). *Van buiten wordt je beter: een essay over de relatie tussen natuur en gezondheid*. Bijlage bij het Jaarboek Alterra. Alterra, Wageningen.
- Vulto, M., Moree, M. (1996) *Thuisverzoring als professie. Een combinatie van hand, hoofd en hart*. Utrecht: De Tijdstroom.
- Yerden, I. (2000). *Zorgen over zorg. Traditie, verwantschapsrelaties, migratie en verzorging van Turkse ouderen in Nederland*. (Proefschrift). Amsterdam: Het Spinhuis.
- Zeisel, J., Tyson, M.M. (1999). Alzheimer's Treatment Gardens. In: Cooper Marcus, Clare and M. Barnes (eds.). *Healing gardens: therapeutic benefits and design recommendations*. John Wiley & Sons inc., New York, USA.
- Zomerplaag, J., Calis, W. (1998). *Ouderen met een verstandelijke handicap, verkenning van trends, knelpunten en mogelijkheden*. NIZW, Utrecht.





## Bijlage 1

### De aanbieders van vakantie en zorg: Een overzicht

<b>1. Zonnebloem</b>	
<b>Vakantieweken</b>	
doelgroep	lichamelijk zieken, gehandicapten en lichamelijk hulpbehoevende ouderen
aantal weken binnen/buitenland	151 in Nederland, 91 in het buitenland
bijzonderheden aanbod	binnenland + Duitsland, België en Mallorca <ul style="list-style-type: none"> <li>• 37 vaarvakanties</li> <li>• 6 vliegvakanties naar Mallorca</li> <li>• vakanties voor echtparen, dementerenden + partner, regionale vakanties</li> <li>• niet roken weken</li> <li>• tot 45 jaar weken (2)</li> </ul>
aantal plaatsen per week	–
groep/individueel	groepsvakantie
type accommodatie(s)	Boot: MPS De Zonnebloem
programma	–
benadering Vakantie en Zorg	aanbodgericht
keurmerk(en)	NBAV, CBF
aansluiting	NBAV, ANVR/SGR
service	–
prijzen	240 - 342 euro voor 6 dagen vlieg: 890 - 975 euro voor 7 dagen
vergoeding	–
<b>Organisatie (kenmerken)</b>	
ondersteunend team	vrijwilligers + verpleegkundigen
vrijwilligers/professionals	vrijwilligers
grote/kleine organisatie	grote organisatie
levensbeschouwing	open

---

## 2. De Johanniter

---

### Vakantieweken

doelgroep	oudere mensen met een functiebeperking (50+)
aantal weken	5
binnen/buitenland	binnenland
bijzonderheden aanbod	protestants christelijk karakter
aantal plaatsen per week	24
groep/individueel	groep
type accommodatie(s)	't Laarhuus (Ommen), Hotel Hugo de Vries (Lunteren)
programma	programma per dag: 1 activiteit, rest eigen invulling mogelijk
benadering Vakantie en Zorg	(vrij duidelijk benoeming van de beperkingen,) Aanbodgericht
keurmerk(en)	CBF, NBAV
aansluiting service	NBAV, ANVR/SGR, Johanniter International 1e keer mee → vooraf bezoek geen vervoer inclusief
prijzen	415 euro, volpension voor 7 dagen
vergoeding	$\frac{1}{3}$ van de werkelijke kosten door ondersteuning Johanniter Fonds

### Organisatie (kenmerken)

ondersteunend team	arts, hoofdverpleegkundige, fysiotherapeut, verpleegkundigen/ziekenverzorgers
vrijwilligers/professionals	24 vrijwilligers, 1 op 1 begeleiding
<i>grote/kleine organisatie</i>	klein
levensbeschouwing	Protestants christelijk

### 3. Holiday Care

#### Vakantieweken

doelgroep	mensen die extra begeleiding en verzorging nodig hebben
aantal weken	ongelimiteerd
binnen/buitenland	binnen en buitenland
bijzonderheden aanbod	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mogelijkheid zelf samenstellen reizen (reizen op maat)</li> <li>• dagtochten 25 personen</li> <li>• 18 daagse rondreis door Afrika</li> </ul>
aantal plaatsen per week	ongelimiteerd
groep/individueel	individueel en groepsvakanties
type accommodatie(s)	hotels (19), 3 - 4 sterren
programma	excursieprogramma
benadering Vakantie en Zorg	Vraaggericht
keurmerk(en)	NBAV
aansluiting	Thuiszorg organisaties Touroperators NBAV
service	intake gesprek
prijzen	vervoer naar vertrekpunt mogelijk 499 + 69 euro eenkamertoeslag voor 4 dagen Valkenburg a/d Geul tot 1199 + 129 euro eenkamertoeslag voor 8 dagen Lourdes, Frankrijk. entrees tijdens de excursies zijn voor eigen rekening
vergoeding	geen
<b>Organisatie (kenmerken)</b>	
ondersteunend team	gediplomeerde verpleegkundigen, verzorgenden en reisleiders
vrijwilligers/professionals	professionals
grote/kleine organisatie	kleine organisatie
levensbeschouwing	jonge medewerkers
	geen

#### 4. Het Rode Kruis

##### Vakantieweken

doelgroep	mensen die vanwege lichamelijke beperking, lang ziek zijn, handicap hebben, terminaal ziek zijn of vanwege familie-omstandigheden die een vakantie niet mogelijk maken
aantal weken	minimaal 84
binnen/buitenland	Nederland en Europa
bijzonderheden aanbod	<ul style="list-style-type: none"> <li>• speciale niet-rokers weken</li> <li>• geen huisdieren mee</li> <li>• partner kan mee</li> <li>• lotgenoten weken: terminaal zieken, ernstig zieke kinderen, HIV/Aids, Chorea van Huntington</li> <li>• mensen met psychische problemen, meervoudige handicaps of dementie</li> <li>• groepen met een gemeenschappelijk kenmerk (b.v. AMA's, Afrikaanse vrouwen + kinderen, mantelzorger + partner, gezinnen met een ziek kind, leeftijdsgroepen</li> </ul>
aantal plaatsen per week	–
Groep/individueel	groepsvakantie
type accommodatie(s)	vakantie schip J. Henry Dunant 3 eigen hotels- IJsselvliedt (Wezep), De Valkenberg en De Paardestal (Rheden) Mallorca, België en Zwitserland
programma	recreatiemogelijkheden en excursies
benadering Vakantie en Zorg	aanbodgericht
keurmerk(en)	NBAV
aansluiting	NBAV, ANVR/SGR
service	geen vervoer naar bestemming inbegrepen
prijzen	Nederland: 325 euro voor 6 dagen, 507 euro naar het buitenland, Mallorca voor 14 dagen: 1015 euro, dagreis Martinair 145 euro, trip naar New York 217,50 euro
vergoeding	door financiële steun gereduceerde prijzen kinderen gereduceerd tarief

##### Organisatie (kenmerken)

ondersteunend team	vrijwilligers + verpleegkundigen
vrijwilligers/professionals	vrijwilligers + vaste beroepsstaf
grote/kleine organisatie	grote
levensbeschouwing	geen

---

**5. Vakantie & Zorg**

---

**Vakantieweken**

doelgroep	“reislustigen die regelmatig extra hulp nodig hebben om het begin, verloop en einde van de dag te vereenvoudigen”
aantal weken	onbeperkt
binnen/buitenland	binnenland
bijzonderheden aanbod	–
aantal plaatsen per week	onbeperkt
groep/individueel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• individueel</li> <li>• mogelijkheid tot organiseren op aanvraag van een groepsvakantie 10 - 100 personen</li> </ul>
type accommodatie(s)	4 - 5 sterren hotels
programma	geen
benadering Vakantie en Zorg	vraaggericht
keurmerk(en)	geen
aansluiting	NBAV
service	zorg via de plaatselijke thuiszorg verenigingen die zijn aangesloten bij de LVT
prijzen	logies en ontbijt 2 pers.: 59 euro per nacht tot 90 euro
vergoeding	exclusief toeristenbelasting geen
<b>Organisatie (kenmerken)</b>	
ondersteunend team	thuiszorg
vrijwilligers/professionals	professionals
grote/kleine organisatie	kleine
levensbeschouwing	geen

---

## 6. Stichting Mens en Samenleving

---

### Vakantieweken

doelgroep	ouderen, mensen met een zwakke gezondheid of handicap
aantal weken	20
binnen/buitenland	binnenland
bijzonderheden aanbod	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vakantieweken voor hartpatiënten</li> <li>• vakantieweken voor ouderen met een lichamelijke handicap</li> <li>• vakantieweken voor mantelzorgers er verzorgde samen</li> <li>• rookvrije week</li> <li>• vakantie week rond Pinksteren, Kerst en Oud&amp;Nieuw</li> </ul>
aantal plaatsen per week	24 - 42
groep/individueel	groepsvakantie
type accommodatie(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 eigen accommodatie Het Bosgoed</li> <li>• besloten</li> <li>• in of bij natuurgebieden of aan de kust nabij een gezellig dorp</li> </ul>
programma	programma, vrij om mee te doen uitstapjes, gezelschapspelen, optredens en ochtend-gymnastiek
benadering Vakantie en Zorg	aanbodgericht geen naamkaartjes
keurmerk(en)	geen
aansluiting	geen
service	geen vervoer mogelijk, wel gratis touringcarservice van en naar de Randstad-Villa Nova of de Postelhoef
prijzen	volpension 476 - 593 euro
vergoeding	beroep mogelijk op het Suppletiefonds

### Organisatie (kenmerken)

ondersteunend team	vrijwilligers + verpleegkundigen
vrijwilligers/professionals	vrijwilligers
grote/kleine organisatie	kleine organisatie
levensbeschouwing	open

---

## 7. Het Vakantie Bureau

---

### Vakantieweken

doelgroep	ouderen, mensen die niet meer zelfstandig op vakantie kunnen/willen en voor mensen die gezelligheid zoeken
aantal weken	De Werelt: 24 weken, F.D. Roosevelthuis: 7 weken, Dennenheul: 3 weken, De Imminkhoeve: 2 weken, Boot: 1, 1-oudervakantie: 4 weken. Totaal: 41 weken
binnen/buitenland bijzonderheden aanbod	Binnenland <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatieve vakantieweek</li> <li>• Actieve vakantieweek</li> <li>• Vakanties voor 1-oudergezinnen</li> <li>• Bootvakantie</li> <li>• Rook-vrij</li> </ul>
aantal plaatsen per week	De Werelt: 50- 35, F.D. Roosevelthuis: 45, De Imminkhoeve: 24
groep/individueel type accommodatie(s)	Groepsvakanties + 1 individuele vakantie aangepast vakantiehôtel, aangepaste accommodaties
programma	recreatieprogramma met uitstapjes in de omgeving
benadering Vakantie en Zorg	meer aanbodgericht
keurmerk(en)	–
aansluiting service	NBAV geen vervoer naar bestemming, wel mogelijk door diaconie
prijzen vergoeding	340 euro tot 580 euro (vaarvakantie) e.v.t. korting van het Vakantiefonds van het ISDV ISDV wordt weer gesteund door diaconieën en de SBV e.v.t. vergoeding door de plaatselijke diaconie
<b>Organisatie (kenmerken)</b>	
ondersteunend team	vrijwilligers + verpleegkundigen
vrijwilligers/professionals	vrijwilligers
grote/kleine organisatie	groot
levensbeschouwing	Protestants Christelijk





## Bijlage 2

### Vragenlijst voor de regionale woonzorgcentra

#### Vragenlijst aangepaste vakanties Woonzorgcentra

Plaats: .....

Tijd: .....

Functie geïnterviewde: .....

Type woon- zorg centrum: .....

Vanuit de Wageningen Universiteit is een onderzoek gestart in samenwerking met de Stichting Mens en Samenleving. Zij verzorgen aangepaste vakanties voor zelfredzame ouderen en ouderen die te maken hebben met lichamelijke en geestelijke beperkingen.

Vanuit de Wageningen Universiteit proberen we zicht te krijgen op het veld van aangepaste vakanties, hoe de organisatie in elkaar steekt en hoe het diverse aanbod wordt gewaardeerd door ouderen. Door middel van interviews met medewerkers van woonzorgcentra, die ervaring hebben met het aanbieden van onder andere recreatie en ontspanning aan ouderen, maken we hiertoe een eerste stap.

Deze vragenlijst gaat in het kort over de organisatie van een aangepaste vakantie en welke rol de woonzorgcentra hier nu in spelen en de diverse facetten van een aangepaste vakantie: het aanbod, programma, de zorg en de locatie.  
Het interview zal ongeveer 45- 60 minuten in beslag nemen.

Mocht u geïnteresseerd zijn in de uitkomsten van dit onderzoek dan brengen we u graag op de hoogte.

## Vragen

*Voor ouderen kunnen op diverse manieren een aangepaste vakantie aangeboden worden. Hier komt het een en ander bij kijken.*

### **A. Organisatie van een aangepaste vakantie (zelf)**

1. Hoe wordt voor de ouderen waarmee u/uw organisatie mee in contact staat op dit moment in vakanties voorzien?
2. Regelt uw woonzorgcentrum dit zelf?
  - a) Nooit
  - b) Soms
  - c) Meestal
  - d) Altijd
3. Zo ja/nee, waarom?
4. Welke medewerkers zijn daarbij betrokken?
5. Hoe komt uw woonzorgcentrum op zijn beurt aan informatie over de mogelijkheden wat betreft een aangepaste vakantie?
6. Is er op enige wijze een samenwerkingsverband met een (vrijwilligers) organisatie?
7. Wat zijn veelal knelpunten met betrekking tot het aanbieden van een aangepaste vakantie?
8. Hoe worden de aangepaste vakanties financieel mogelijk gemaakt?
  - a) Fondsen
  - b) Subsidies
  - c) Donaties
  - d) Eigen bijdrage van de deelnemers
  - e) Eigen vermogen
  - f) anders.....
9. Verstrekt uw organisatie informatie aan de ouderen over aangepaste vakanties van uzelf?
10. Verstrekt uw organisatie informatie aan de ouderen over de vakanties van andere aanbieders?  
(Zo nee, ga door naar onderdeel B)
11. Zo ja, welke functionarissen hebben daarin een rol?
12. Zo ja, hoe komt uw woonzorgcentrum op zijn beurt aan informatie over de mogelijkheden wat betreft een aangepaste vakantie?
13. Zo ja, is er sprake van samenwerking?

## **B. De aanbieders bij naam**

*Op dit moment zijn er diverse organisaties die aangepaste vakanties aanbieden voor ouderen. U ziet hier de volgende lijst met organisaties die een aangepaste vakantie faciliteren:*

- Het Rode Kruis
- Holiday Care
- De Zonnebloem
- De Johanniter Hulpverlening
- Vakantie & Zorg
- VakantieBureau
- Stichting Mens en Samenleving

1. Welke organisatie zou uw eerste keus zijn om uw achterban aan te bieden? Waarom?
2. Welke organisatie zou uw tweede keus zijn? Waarom?
3. Welke organisatie zou uw derde keus zijn? Waarom?
4. Welke organisatie(s) komen pertinent niet in aanmerking voor u?
5. Waarom wel/niet?
6. Wat is uw beeld van:
  - a) De Zonnebloem
  - b) Het Rode Kruis
  - c) Het VakantieBureau
  - d) Holiday Care
  - e) Johanniter Hulpverlening
  - f) Vakantie & Zorg
  - g) Stichting Mens en Samenleving
7. Met welke organisaties heeft u enige ervaring?
8. Wat is/zijn deze ervaringen?

*Indien van toepassing:*

9. Zou u het willen overwegen om met een van de aanbieders te gaan samenwerken?

## **C. Organisatie van een aangepaste vakantie (markt)**

*Op dit moment zijn er aanbieders van een aangepaste vakantie die zich richten op diverse doelgroepen zoals gehandicapten, ouderen, mantelzorgers en hun partner.*

1. Welke groepen ouderen binnen uw woonzorgcentrum gaan op vakantie?
2. Welke groepen ouderen binnen uw woonzorgcentrum gaan niet op vakantie?
3. Liggen er vragen naar een aangepaste vakantie bij bepaalde groepen ouderen binnen uw woon-zorg centrum?

*Goede informatie voorziening is belangrijk wanneer men een vakantie aan ouderen wil aanbieden.*

4. M.b.t informatievoorziening rondom de aanbieders van aangepaste vakanties, hoe worden ouderen bereikt?
5. Ontvangt u informatie van de diverse aanbieders van een aangepaste vakantie?
6. Zou de informatievoorziening rond aangepaste vakanties beter kunnen?

7. Zo ja, hoe zou de informatievoorziening rondom aangepaste vakanties beter kunnen?

*Een aangepaste vakantie kan op een aantal manieren worden ingevuld.*

8. Ziet u verschillen in de benadering van het concept vakantie en zorg door de verschillende aanbieders?

9. Zo ja, welke?

*Een mogelijk verschil binnen het aanbod van aangepaste vakanties is dat de begeleiding ofwel door vrijwilligers gebeurt ofwel door betaalde krachten.*

10. Denkt u dat het karakter van een aangepaste vakantie veranderd als niet vrijwilligers maar professionele betaalde krachten begeleiding en zorg bieden?

11. Wanneer de begeleiding/verzorging ofwel door vrijwilligers ofwel door professionele krachten gebeurt, ziet u een mogelijk verschil in het aanbod van de zorg t.a.v.....?  
a) hygiëne  
b) privacy  
c) zorg op maat  
d) arbeidsomstandigheden

*De prijs van een aangepaste vakantie wordt beïnvloedt door het aanbod en de begeleiding.  
De prijs is een bepalende factor voor degene die mee wil...*

12. Bent u op de hoogte van de prijzen van een aangepaste vakantie?

13. Zijn er speciale constructies waardoor de kosten van een aangepaste vakantie voor de doelgroep zo laag mogelijk gehouden kan worden?

14. Een aantal ziektenkostenverzekeraars bieden een vergoeding aan voor mensen die advies inwinnen bij een bemiddelingsbureau t.a.v. een aangepaste vakantie. Bent u hiermee bekend (Zo nee, ga door naar vraag 14)?

15. Zo ja, welke ziektenkostenverzekeraars kent u die hier in voorzien?

16. Maken ouderen binnen uw woonzorgcentrum hier ook gebruik van?

17. Een aantal aanbieders van vakantie en zorg werken met een bepaalde constructie; de thuiszorg die men normaal thuis gewend is te ontvangen kan met overplaatsen naar het vakantieadres. Via de AWBZ krijgt men hier een vergoeding voor. Zodoende betaalt men alleen voor de bemiddeling en voor het hotel. Er is alleen begeleiding door professionele betaalde krachten en de week is naar eigen wens in te richten. Wat vindt u van deze constructie?

18. Ziet u deze constructie als een ..... alternatief voor ouderen die op vakantie willen?  
a) Goed  
b) Matig  
c) Slecht

#### **D. Vakanties en zorg: het aanbod**

*Organisaties die aangepaste vakanties aanbieden aan ouderen kunnen zich door bepaalde kenmerken zich van elkaar onderscheiden. Ik zal een aantal kenmerken opnoemen die een organisatie meer of minder aantrekkelijk maken.*

1. Welke kenmerken van een organisatie die vakantie en zorg aanbiedt vindt u van belang en waarom?

---

**Kenmerken van een organisatie**

---

Vast aanbod	- Flexibel aanbod
Grote organisatie	- Kleine organisatie
Vrijwilligers	- Professioneel betaalde krachten
Vast aantal dagen met een recreatieprogramma	- Week naar eigen wens samenstellen
Ruimte voor persoonlijke aandacht	- Zorg alleen als service
Stimulerend aanbod	- Afwachtende houding inzake activiteiten
NBAV Keurmerk	- Geen keurmerk
NBAV/ANVR/SGR aansluiting	- Geen aansluiting

---

*Ook het aanbod van een organisatie kan zich door bepaalde kenmerken onderscheiden van andere organisaties. Ik zal een aantal kenmerken van het aanbod noemen.*

2. Welke kenmerken van het aanbod van een vakantie en zorg vindt u van belang en waarom?

---

**Kenmerken van het aanbod**

---

Volledig aangepaste accommodatie	- Aangepaste 3 of 4 sterrenhotels
Groepsreizen	- Individuele reizen
Reizen alleen in het binnenland	- Reizen in zowel binnen- als buitenland
Reizen voor specifieke groepen als dementerenden, mantelzorgers, hartpatiënten	- Geen reizen voor specifieke groepen
Diversiteit in het vervoer als vlieg en vaarvakanties	- Geen diversiteit in het vervoer

---

*Een bepaald aanbod heeft vaak ook zijn prijs. Binnen het aanbod van aangepaste vakanties kan de prijs verschillen.*

3. Welke van de volgende prijzen vindt u acceptabel gezien het aanbod en waarom?

---

**Kenmerken van het aanbod**

---

Binnenland	7 dagen - 415 euro
Binnenland	7 dagen - 476 euro
Vaarvakantie	6 dagen - 325 euro
Buitenland	7 dagen - 799 euro

---

**E. Benadering Zorg tijdens een vakantie**

*Tijdens een aangepaste vakantie kan men aan bepaalde zaken aandacht schenken. Ik zal zo een aantal voorbeelden opnoemen.*

1. In hoeverre vinden ouderen volgens u de volgende aspecten belangrijk tijdens een vakantie en waarom?
- a) vertier, amusement
  - b) ontspanning
  - c) verzorging
  - d) persoonlijke aandacht
  - e) service
  - f) rust
  - g) zingeving
  - i) professionaliteit
  - j) mededogen

*Een aangepaste vakantie heeft veelal een recreatieprogramma, deze kunnen zeer divers zijn. U ziet hier twee voorbeelden van een programma aanbod tijdens een aangepaste vakantie, zou beide voorbeelden willen lezen.*

2. Wat is uw eerste reactie?

<b>A</b>		<b>B</b>
voor het ontbijt is er ochtendgymnastiek.....	1	van 8.00 tot 10.00 is er een ontbijt- buffet...
dan om 8.30 ontbijt.....	2	er is informatie over de mogelijkheden in de omgeving. Men kan naar eigen wens de hele dag erop uit trekken.....
rond 10.00 tot 11.00 is er Koffie.....	3	onze vrijwilligers helpen u graag op weg.....
rond het middaguur is er een verzorgde lunch.....	4	tussen 12.00 en 14.00 is er een lunchbuffet.....
dan tussen 14.00 - 15.00 een rustuurtje...	5	's middags is het mogelijk om aan te sluiten bij een excursie in de omgeving van Ommen.....
en vervolgens maken we een uitstapje in de bosrijke omgeving.....	6	naar een kaasboerderij of kaarsenmakerij.....
om 17.00 is de bar open: een heel gezellig uurtje van de dag.....	7	maar u kunt ook lekker zelf op pad gaan.....
rond 18.30 wordt het avondeten geserveerd.....	8	's avonds wordt er het diner geserveerd vanaf 19.00 uur.....
tot slot het avondprogramma: 1 avond in de week is er een vastgelegd amusementprogramma, de overige avonden kan men met elkaar zingen, praten, spelletjes doen.	9	elke avond biedt wat nieuws: een muziekvoorstelling, lezing of dansvoorstelling.

3. Welk aanbod denkt u dat het meest aansprekend is/het meest aansluit bij de beleving van ouderen en waarom?

**F. De groene ruimte**

*Een belangrijk kenmerk van een vakantie is dat men vaak in de omgeving erop uittrekt. In Nederland zijn er diverse gebieden waar men met de vakantie heen kan gaan, denk bijvoorbeeld aan het strand of de heide. U ziet hier een aantal voorbeelden van een omgeving waar een aangepaste vakantie plaats zou kunnen vinden.*

1. In welke mate spreken volgens u de volgende soorten groene ruimte ouderen aan en waarom?
  - a) Bos
  - b) Duinen, heide en zandgebieden
  - c) Strand en zee
  - d) Kleinschalig landschap
  - e) Veenweidegebieden
  - f) Wadden
  - g) Grootschalig landschap
  - h) Stadsparken
  - i) Heuvellandschap
  - j) Stedelijk gebied

2. U ziet hier twee voorbeelden van een vakantieaccommodatie in een bosrijke omgeving. Ik zou u willen vragen om beide voorbeelden te lezen. Wat is uw eerste reactie?

	<b>A</b>	<b>B</b>
	<b>Zomer</b>	<b>Herfst</b>
Het Bosgoed in Lunteren:	1 Ligt te midden van het dennenbos..	Ligt te midden van het dennenbos..
	2 heeft een mooi terras temidden van het bos...	heeft een prachtige tuin met moestuin en fruitboomgaard..
	3 diverse excursies in de omgeving...	de omgeving biedt rust en natuur..
	4 naar de Kaasboerderij..	in de omgeving kunnen boerderijen bezocht worden..
	5 een huifkartocht...	in de omgeving ziet men weilanden met koeien en schapen.....
	6 of zelfs de Apenheul in Apeldoorn....	's avonds is er muziek..
	7 's avonds is er een gezellig programma...	of een inspirerende lezing....
	8 in en om het Bosgoed is genoeg vertier.	in het Bosgoed kunt u goed herstellen.

3. Welke accommodatie denkt u dat ouderen de voorkeur zullen geven?
4. Welke accommodatie zou u geschikt vinden om te kunnen aanbieden aan de ouderen waarmee u met uw organisatie in contact staat?
5. Op grond van welke aspecten is dat, welke aspecten blijven u bij?

**G. De Stichting Mens en Samenleving**

1. U ziet hier een folder van de Stichting Mens en Samenleving, wat voor beeld krijgt u van deze organisatie?

**H. Overkoepelend**

2. Over het geheel genomen, waar zou men rekening mee moeten houden wanneer men een vakantie verzorgt voor ouderen?





## Bijlage 3

### Vragenlijst aangepaste vakanties

#### Thuiszorg organisaties

Tijd: .....

Plaats: .....

M/V

Functie geïnterviewde: .....

Type organisatie: .....

Vanuit de Wageningen Universiteit is een onderzoek gestart voor de Stichting Mens en Samenleving. Zij verzorgen aangepaste vakanties voor zelfredzame ouderen en ouderen die te maken hebben met lichamelijke en geestelijke beperkingen.

Voor ons proberen we zicht te krijgen op het veld van aangepaste vakanties. Deze vragenlijst gaat in het kort over hoe het veld van de aangepaste vakantie eruit ziet en welke rol de thuiszorgorganisaties hier nu in spelen, wat uw visie is op zorg in het algemeen en het huidige aanbod van de aangepaste vakanties. Het invullen van deze vragenlijst zal ongeveer 45 - 60 minuten in beslag nemen.

Mocht u geïnteresseerd zijn in de uitkomsten van dit onderzoek dan brengen we u graag op de hoogte.

## Vragen voor de thuiszorgorganisaties

### A. Algemeen

1. Welke organisaties kent u op het gebied van aangepaste vakanties voor ouderen?

Organisatie	Bekend	Ervaring/beeld
Het Rode Kruis	Ja/nee	
Holiday Care	Ja/nee	
De Zonnebloem	Ja/nee	
De Johanniter Hulpverlening	Ja/nee	
Vakantie&Zorg	Ja/nee	
Het VakantieBureau	Ja/nee	
Stichting Mens en Samenleving	Ja/nee	
Anders.....		

2. Met welke aanbieders heeft uw thuiszorgorganisatie enige ervaring (zie schema)?

### B. Organisatie van een aangepaste vakantie

1. Hoe wordt voor de cliënten waarmee uw organisatie mee in contact staat op dit moment in vakanties voorzien?
2. Welke cliënten gaan op vakantie?
3. Welke cliënten ouderen gaan niet op vakantie?
4. Ligt er bij uw cliënten een vraag naar een aangepaste vakantie?
5. Werkt uw organisatie samen met een aanbiedende organisatie?
6. Ziet u knelpunten met betrekking tot het aanbieden van de zorg tijdens een vakantie?
7. Zo ja, wat zijn veelal knelpunten met betrekking tot het aanbieden van de zorg tijdens een vakantie denkt u?

### C. De doelgroep

1. Hoe staat uw organisatie in relatie tot ouderen?
2. Wat is volgens u professionele zorg?
3. Zijn er volgens u gaandeweg nieuwe ontwikkelingen op het gebied van de visie op zorg voor ouderen?
4. Zo ja, wat merkt uw organisatie hiervan?
5. Merkt uw organisatie veranderingen t.a.v.....
  - a) zelfredzaamheid
  - b) autonomie
  - c) privacy
  - d) zorg op maat
  - e) benadering ouderen

### **Informatievoorziening**

M.b.t informatievoorziening rondom aangepaste vakanties, worden uw cliënten bereikt?

Wordt er door uw organisatie informatie verstrekt aan de cliënten over aangepaste vakanties?

Hoe zou de informatievoorziening rondom aangepaste vakanties beter kunnen?

### **Financiën**

9. Zijn er speciale constructies waardoor een aangepaste vakantie zo betaalbaar mogelijk gemaakt kan worden?
  10. Hoe wordt de zorg tijdens de vakanties over het algemeen financieel mogelijk gemaakt?
    - a) Fondsen
    - b) Subsidies
    - c) Donaties
    - d) Eigen bijdrage van de deelnemers
    - e) Eigen vermogen
    - f) anders.....
  11. Een aantal ziektenkostenverzekeraars bieden een vergoeding aan voor mensen die advies inwinnen bij een bemiddelingsbureau t.a.v. een aangepaste vakantie. Bent u hiermee bekend?
  12. Welke ziektenkosten verzekeraars kent u die hier in voorzien?
  13. Biedt uw organisatie ook korting aan de cliënten wanneer zij van bepaalde vakantievoorzieningen gebruik maken?
  14. Biedt uw organisatie ook korting aan de cliënten wanneer zij gebruik maken van het aanbod van een bepaalde aanbieder?
  15. Een aantal aanbieders van vakantie en zorg werken met een bepaalde constructie; de thuiszorg die men normaal thuis gewend is te ontvangen kan met overplaatsen naar het vakantieadres. Via de AWBZ krijgt men hier een vergoeding voor. Zodoende betaald men alleen voor de bemiddeling en voor het hotel. Bent u bekend met deze constructie?
  16. Wat vindt u van deze constructie?
  17. Vindt u dit een solide constructie?
- Tijdens deze vakanties van deze aanbieders kan men de week naar eigen wens samenstellen. Er is geen vastgelegd programma. Daarbij kan men kiezen voor een groeps- of een individuele reis.*
18. Ziet u een zekere behoefte aan deze manier van vakantie houden bij uw cliënten?
  19. Ziet u deze constructie als een ..... alternatief voor ouderen die op vakantie willen?
    - a) Goed
    - b) Matig
    - c) Slecht

### **Beleidsmaatregelen**

20. Zijn er speciale beleidsmaatregelen/uitvoeringsbesluiten t.a.v. het verlenen van zorg tijdens een vakantie?

### **Het aanbod**

21. Waar zou uw organisatie op letten bij het aanbieden van de zorg tijdens een vakantie?

---

#### **Kenmerken van een organisatie**

---

Vast aanbod	- Flexibel aanbod
Grote organisatie	- Kleine organisatie
Vrijwilligers	- Professioneel betaalde krachten
Vast aantal dagen met een recreatieprogramma	- Week naar eigen wens samenstellen
Ruimte voor persoonlijke aandacht	- Zorg alleen als service
Stimulerend aanbod	- Afwachtende houding inzake activiteiten

---

#### **Kenmerken van het aanbod**

---

Volledig aangepaste accommodatie	- Aangepaste 3 of 4 sterrenhotels
Groepsreizen	- Individuele reizen
Reizen alleen in het binnenland	- Reizen in zowel binnen- als buitenland
Reizen voor specifieke groepen als dementerenden, mantelzorgers, hartpatiënten	- Geen reizen voor specifieke groepen
Diversiteit in het vervoer als vlieg en vaarvakanties	- Geen diversiteit in het vervoer

---

a) Met betrekking tot de selectie van de accommodatie?

22. Heeft het NBAV keurmerk enige meerwaarde voor uw organisatie in geval van samenwerking?

23. Heeft een aansluiting bij de NBAV/ANVR/SGR enige meerwaarde voor uw organisatie in geval van samenwerking?

### **Benadering Zorg**

24. Ziet u verschillen in de benadering van de zorg tijdens de vakanties? Zo ja, welke?

25. Is er een mogelijk verschil in het aanbod van zorg door ofwel vrijwilligers ofwel professionele krachten tijdens een vakantie?

- a) t.a.v. hygiëne
- b) t.a.v. privacy
- c) t.a.v. zorg op maat
- d) t.a.v. arbeidsomstandigheden

26. Denkt u dat het karakter van een dergelijke vakantie veranderd als niet vrijwilligers maar professionele krachten begeleiding en zorg bieden?

### **D. Overkoepelend**

27. Tot slot, welke aanbieders spreekt uw organisatie aan.....?

- a) t.a.v. de arbeidsomstandigheden waarin de zorg wordt verleend
- b) t.a.v. de benadering van het begrip vakantie
- c) t.a.v. de benadering van de zorg die wordt verleend