

PROV. BESTUUR VAN DRENTH	
No.:	200500 8922
Ingek.:	26 SEP 2005
Class nr.:	
TE BEH. DOOR:	SG

Geachte statenleden,

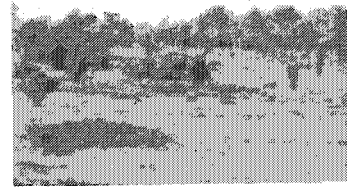
De Kamer van Koophandel Drenthe ziet duidelijke kansen voor ondernemerschap op het gebied van Zorg en Gezondheid in combinatie met Recreatie en Toerisme. Daarom hebben wij onderzoek gedaan, samen met Toeristisch Recreatief Drenthe, naar de mogelijkheden op dit gebied voor een grote doelgroep n.l. Reumapatiënten. Bijgaand ontvangt u de tekst van het onderzoek. Wij sturen u dit toe, omdat wij hebben begrepen dat binnen de Provinciale Staten van Drenthe belangstelling bestaat voor kansen op het gebied van Zorg en Recreatie. Uw reacties zien wij graag met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Karel Groen
Manager Regiostimulering en Internationale Handelsbevordering
Kamer van Koophandel Drenthe

Telefoon 0522-265627
Fax 0522-243766
Mobiel 06-22385895
Internet <http://www.drenthe.kvk.nl>

Reuma en



Recreatie

Nader onderzoek naar kansen voor de zorg

Bedrijf: Kamer van Koophandel Drenthe, Meppel

Opdrachtgevers: Kamer van Koophandel Drenthe
en

Toeristisch Recreatief Drenthe

Begeleiders: Drs. K.A. Groen

De heer D. Dijkstra

Docentbegeleider: De heer A. Ronhaar

Naam: Geke Talens

Opleiding : CE R&T

Klas: T4B

Studentnummer : 20010822



Hogeschool Drenthe, Emmen

Meppel, 9 september 2005



Toeristisch Recreatief Drenthe

Auteur: Geke Talens

Opleiding: Commerciële Economie,
Recreatie en Toerisme

Studentnummer: 20010822

Begeleider: De heer A. Ronhaar

Hogeschool Drenthe, Emmen

Opdrachtgevers: Toeristisch Recreatief Drenthe en Kamer van Koophandel Drenthe

Begeleiders: De heer D. Dijkstra, Recron en
de heer drs. K.A. Groen, KvK Drenthe

Adres: Kamer van Koophandel Drenthe
Stationsweg 66
7940 AA Meppel

Voorwoord

Mijn naam is Geke Talens en ik ben 4^e jaarsstudente aan de Hogeschool Drenthe in Emmen. Aan deze school volg ik de opleiding Commerciële Economie met keuzerichting Recreatie en Toerisme. Binnen de opleiding is het verplicht een afstudeeronderzoek uit te voeren voor een bestaand bedrijf. Mijn afstudeeronderzoek heb ik in opdracht van de Kamer van Koophandel Drenthe en het samenwerkingsverband Toeristisch Recreatief Drenthe (TRD) gedaan, bij de Kamer van Koophandel Drenthe in Meppel.

In het kader van mijn afstudeeropdracht heb ik een onderzoek gedaan naar het toeristische aanbod van Drenthe. Om dit aanbod aantrekkelijker te maken en aan te laten sluiten op de wensen en behoeften van de recreanten en toeristen, heb ik onderzocht met welk product(en) of dienst(en) Drenthe dit zou kunnen realiseren. Uiteindelijk is er gekozen voor het onderwerp zorg en recreatie. Binnen dit onderdeel wordt gekeken naar de wensen en behoeften van mensen met reuma. Zorg in combinatie met recreatie wordt gezien als een trend. Daarnaast is Drenthe een geschikte provincie voor het bieden van zorg in combinatie met recreatie. Voor Drenthe is dit dan ook het moment om hier iets mee te gaan doen. In het kader van deze combinatie wordt er niet alleen gekeken naar de recreatiemogelijkheden, maar ook naar de wellnessvoorzieningen en kuurmogelijkheden.

Voor de begeleiding tijdens mijn onderzoek wil ik mijn opdrachtgevers de heer drs. K.A. Groen van de Kamer van Koophandel Drenthe en dhr. D. Dijkstra van Recron én de heer A. Ronhaar van de Hogeschool Drenthe heel erg bedanken. Tevens wil ik mijn collega's van de Kamer van Koophandel Drenthe, afdeling Regiostimulering, bedanken voor hun hulp en adviezen. Als laatste wil ik de ondernemers, de geïnterviewden, de reumapatiëntenverenigingen en Fontana Nieuweschans bedanken voor hun bijdrage aan het onderzoek. Hun bijdrage is erg belangrijk geweest voor het uitvoeren van het onderzoek.

Met vriendelijke groet,

Geke Talens

Meppel, 9 september 2005

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	5
Hoofdstuk 1: Inleiding	10
Hoofdstuk 2: Reuma	14
§ 2.1 Reuma	14
§ 2.2 Behandeling van reuma.....	14
§ 2.3 Leefstijladviezen.....	15
§ 2.4 Hulpmiddelen	15
Hoofdstuk 3: Belangrijke punten uit interviews	16
§ 3.1 Volledig aangepast vakantiecentrum	16
§ 3.2 Recreatieondernemers	18
§ 3.3 Kuur- en wellnesscentrum	18
§ 3.4 Zorgverzekeraars	19
§ 3.5 Reumaverpleegkundige.....	20
§ 3.6 Zelfstandig ondernemer	21
Hoofdstuk 4: Wensen en behoeften van mensen met reuma	23
§ 4.1 Resultaten enquête reumapatiënten.....	23
Hoofdstuk 5: SWOT-analyse	29
Hoofdstuk 6: Marketing	34
§ 6.1 Marketingdoelstelling.....	34
§ 6.2 Marketingstrategie.....	34
Hoofdstuk 7: Marketingmix	36
§ 7.1 Product.....	36
§ 7.2 Prijs	37
§ 7.3 Plaats	39
§ 7.4 Promotie.....	40
§ 7.5 Personeel.....	41
Bijlage 1: Enquête reumapatiëntenverenigingen	46
Bijlage 2: Enquête Fontana Nieuweschans	51
Bijlage 3: Overzicht beantwoorde enquêtes reumapatiënten	59
Bijlage 4: Resultaten enquêtes reumapatiëntenverenigingen	61
Bijlage 5: Overzicht geïnterviewde personen	69
Bijlage 6: Overzicht kosten/investeringen zorg- en wellnessvoorzieningen	70

Samenvatting

Het onderzoek is gericht op zorg en recreatie en wordt uitgevoerd in opdracht van het Toeristisch Recreatief Drenthe (TRD) en de Kamer van Koophandel (KvK) Drenthe. Zorg in combinatie met recreatie is een trend en zou goed passen bij het imago en karakter van Drenthe: rust, ruimte, stilte, natuur en een gezonde omgeving. Daarnaast is de aangepaste vakantiemarkt en het aanbod van zorg tijdens de vakantie in Nederland, en daarmee ook in Drenthe, nog beperkt en kan deze markt beter ontwikkeld worden. Hiermee is deze markt een interessante markt om te gaan onderzoeken. De zorgsector is erg breed en daarom is er besloten het onderzoek te gaan richten op één doelgroep. Gekozen is voor mensen met een reuma-aandoening. Dit is een grote doelgroep, namelijk 1,6 miljoen mensen. Het is tevens een groep waarvan het grootste deel nog op vakantie gaat, maar wel afhankelijk is van aangepaste accommodaties. Een klein deel is tevens afhankelijk van zorg tijdens de vakantie. Welke voorzieningen er aangepast moeten worden, hangt af van de mate waarin iemand reuma heeft. Met dit onderzoek en daarmee het afstemmen van recreatie op mensen met een reuma-aandoening of andere mensen die zorg nodig hebben, hoopt het TRD en de KvK meer toeristen en recreanten naar Drenthe te trekken en tevens de positie van Drenthe op de toeristische kaart te verbeteren.

Voor het onderzoek is het belangrijk in kaart te brengen wat de wensen en behoeften van mensen met reuma zijn. Middels een enquête, welke is verspreid onder enkele reumapatiëntenverenigingen in en buiten Drenthe én onder mensen met reuma die een reumakuur bij Fontana Nieuweschans hebben gevolgd, is hierin inzicht verkregen. In totaal zijn er 201 enquêtes verstuurd, waarvan er 123 zijn ingevuld en teruggestuurd. Dit betekent een respons van 62,6%. Daarnaast is aan enkele recreatieondernemers in Drenthe en net buiten Drenthe gevraagd wat hun mening is over reuma en recreatie en zorg en recreatie. Tevens is er nagegaan wat deze ondernemers al op dit gebied doen en wat zij in de toekomst hier nog mee willen gaan doen. Overigens hebben er ook interviews plaatsgevonden met een reumaverpleegkundige, met zorgverzekeraars en met een kuur- en wellnesscentrum.

Mensen met reuma vinden het belangrijk dat de accommodatie gelijkvloers is en drempelloos is. Een ruim opgezette accommodatie is van belang, met name voor mensen die minder valide zijn en in een rolstoel of scootmobiel zitten. Andere voorzieningen die aanwezig moeten zijn, zijn; hoog-laag bedden met een goed matras, meubels op de juiste hoogte en voorzien van armleuningen en een invalidentoilet. Brede gangpaden worden door de ondervraagden niet als belangrijk ervaren, maar het is wel verstandig hier met de bouw

van een aangepaste accommodatie rekening mee te houden. Indien de accommodatie meerdere verdiepingen bevat is een lift noodzakelijk. Om het vakantiegevoel te laten overheersen, geven mensen met reuma de voorkeur aan een aangepaste accommodatie die op een recreatiepark gevestigd is waar ook mensen zonder aandoening verblijven. Daarnaast moet de aangepaste accommodatie een toeristische uitstraling hebben.

Wat betreft de voorzieningen op het recreatieverblijf is het belangrijk dat de paden geasfalteerd zijn, in ieder geval bij de aangepaste accommodaties. Vervoersservice is ook een faciliteit dat aanwezig moet zijn. Voor beide faciliteiten geldt dat de aanwezigheid en het gebruik hiervan afhankelijk is van de ernst van de reuma en daarmee de beperkingen. Voor mensen die moeilijk kunnen lopen en of rolstoelafhankelijk zijn, moeten deze faciliteiten aanwezig zijn. Als laatste worden ook enkele wellnessvoorzieningen als zeer prettig ervaren. De wellnessvoorzieningen waar de ondervraagden de voorkeur aan geven, zijn een verwarmd zwembad en fysiotherapie. Voor mensen met een reuma-aandoening die bij Fontana Nieuweschans een enquête ingevuld hebben, is het thermaalbad ook een zeer aangename voorziening. Het grootste deel van de ondervraagden geeft de voorkeur aan wellnessvoorzieningen die voor iedereen toegankelijk zijn en niet alleen voor mensen met reuma. Op deze manier voelen zij zich geen uitzondering en worden ze minder met hun ziekte geconfronteerd. Indien een recreatieondernemer geen wellnessvoorzieningen kan bieden aan mensen met reuma, kan hiervoor samenwerking gezocht worden met een wellness- of kuurcentrum in de omgeving.

Indien een recreatieondernemer wil investeren in het realiseren van enkele wellnessvoorzieningen op het recreatieverblijf, kan de recreatieondernemer deze wellnessvoorzieningen ook beschikbaar stellen voor inwoners van de plaats waarin het recreatieverblijf gevestigd is. Hiermee kan deze investering financieel haalbaar worden. Door de bewoners van de betreffende woonplaats ook van deze voorzieningen gebruik te laten maken, wordt tevens ingespeeld op de behoefte van mensen met reuma om voorzieningen toegankelijk te laten zijn voor alle publiek.

De benaderde recreatieondernemers zijn positief over het onderzoek "reuma en recreatie". Doordat het een grote doelgroep is en het grootste deel nog in staat is om op vakantie te gaan, zien zij hier mogelijkheden in. Wel zijn zij allen van mening dat er met betrekking tot de aangepaste vakantiemarkt niet op één specifieke doelgroep gericht moet worden. Men moet zich richten op alle mensen die zorg en of aangepaste voorzieningen nodig hebben tijdens de vakantie. Van de geïnterviewde recreatieondernemers zijn er enkelen die plannen hebben om activiteiten te gaan ontwikkelen of uit te breiden op het gebied van zorg en aangepaste

accommodaties. Voorbeelden van deze plannen zijn; het bouwen van appartementen voor mensen die tijdelijk zorg nodig hebben of moeten revalideren en het ontwikkelen van carebungalows voor mensen die zorg nodig hebben of moeten herstellen van bijvoorbeeld een operatie.

Hieronder worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen weergegeven, welke uit het onderzoek en de bovenstaande informatie naar voren zijn gekomen.

Conclusies:

- Er zijn 1,6 miljoen mensen die reuma hebben. Dit is een grote doelgroep die kansen biedt voor recreatieondernemers.
- Het aanbod van aangepaste vakanties is nog beperkt in Drenthe en in de rest van Nederland. Het is een nichemarkt.
- Drenthe is een geschikte provincie voor zorg en recreatie. Het biedt vooral rust, ruimte, natuur, stilte, veel fiets- en wandelmogelijkheden en Drenthe is hiermee een gezonde omgeving.
- Er zijn meerdere recreatieondernemers die markt zien in zorg en recreatie en die hier iets mee zouden willen gaan doen.
- Sommige voorzieningen op het vakantieverblijf, de centrale voorzieningen, dienen ook aangepast te worden.
- Uit onderzoek blijkt dat mensen met reuma niet alleen in de zomer op vakantie gaan, maar ook in het voor- en najaar. Hiermee kan het recreatieseizoen verlengd worden.
- Mensen die zorg of speciale voorzieningen tijdens hun vakantie nodig hebben, vinden het belangrijk dat zij hierbij wel een vakantiegevoel hebben en niet het gevoel hebben dat ze in een ziekenhuis of verpleegtehuis verblijven.
- Mensen willen niet nog meer met hun ziekte geconfronteerd worden, maar gezien worden en behandeld worden als ieder ander persoon.
- Accommodaties aanpassen en zorg bieden kan forse investeringen vergen.
- De investeringen zijn afhankelijk van de aanpassingen die getroffen moeten worden.
- Uit de resultaten van de enquêtes blijkt dat een verwarmd zwembad, fysiotherapie en fitnessfaciliteiten als belangrijke voorzieningen gezien worden door mensen met reuma.
- Mensen met reuma of een andere ziekte, die afhankelijk zijn van zorg, hebben meestal een beperkt vakantiebudget.
- Er is veel vraag naar zorg op maat, blijkt uit onderzoek.

Aanbevelingen:

- Recreatieondernemers kunnen voor advies over bepaalde aanpassingen/voorzieningen een kijkje nemen bij een ergotherapeut.
- Voor het ontwikkelen van zorg in combinatie met recreatie is het zinvol dit te gaan coördineren. Dit kan bijvoorbeeld middels een coördinatieket voor recreatieondernemers, zorgbehoeften en zorginstellingen.
- Niet alle recreatieondernemers moeten zorg aan gaan bieden, het is een speciale doelgroep (nichemarkt) waarvoor forse investeringen nodig zijn.
- Er moet een overzicht komen van alle aangepaste accommodaties om een duidelijk inzicht te verkrijgen in de aangepaste vakantiemarkt in Drenthe.
- Samenwerking met zorgaanbieders is belangrijk vanwege de kennis en ervaring van het zorgpersoneel en om de nodige investeringen te beperken.
- Recreatieondernemers kunnen zich het beste in een vroeg stadium laten informeren over de investeringen en de mogelijkheden en advies vragen bij bijvoorbeeld verschillende zorgverzekeraars.
- De uitstraling van de accommodatie moet wel een toeristische uitstraling hebben.
- Men kan beter een nieuwe accommodatie bouwen en deze gelijk voorzien van aanpassingen, dan een bestaande accommodatie te verbouwen tot een volledig aangepaste accommodatie. Een bestaande accommodatie aanpassen vergt meer investeringen aangezien de bestaande situatie/indeling vrijwel geheel veranderd moet worden. Dit is overigens afhankelijk van de mate waarin de accommodatie al voldoet aan bepaalde voorwaarden en aanpassingen.
- Het aanbod moet goed en volledig zijn.
- De prijs-/kwaliteitsverhouding dient optimaal te zijn. Goede zorgvoorzieningen tegen een scherpe prijs.
- Promotie van het aangepaste aanbod is erg belangrijk. Er moet duidelijk aangegeven worden wat er aangepast is.
- Om een vakantie voor mensen met reuma of voor mensen die zorg nodig hebben betaalbaar te maken, moet geprobeerd worden de prijzen hier zoveel mogelijk op af te stemmen. Dit kan bijvoorbeeld door het samenstellen van arrangementen en het geven van kortingen.

Uit bovenstaande conclusies en aanbevelingen blijkt dat er wel degelijk kansen liggen voor recreatieondernemers in Drenthe om zich op de zorgmarkt en daarmee ook op mensen met een reuma-aandoening te gaan richten. Hierbij is het wel belangrijk dat de ondernemers zich goed laten informeren over de aangepaste vakantiemarkt en de zorgmarkt. Tevens moet het

voor de recreatieondernemer bekend zijn op welke doelgroep(en) hij zich wil gaan richten, zodat hier de aanpassingen en de voorzieningen op afgestemd kunnen worden. Daarnaast is het verstandig om na te gaan of samenwerking met één of meerdere zorgaanbieders mogelijk is. Als laatste spelen de investeringen een belangrijke rol. De investeringen zijn met name afhankelijk van de aanpassingen die er gedaan moeten worden en of een bestaande accommodatie wordt aangepast of dat hiervoor een nieuwe accommodatie gebouwd wordt.

Hoofdstuk 1: Inleiding

De Kamer van Koophandel (KvK) is de organisatie van en voor het bedrijfsleven. De KvK werkt continu aan het verbeteren van haar dienstverlening aan ondernemend Nederland. Zij helpt onder meer startende ondernemers bij het opzetten van een bedrijf, maar ook bestaande ondernemers kunnen bij de KvK terecht voor vragen en advies. Daarnaast biedt zij ondersteuning bij import en export, bij bedrijfsoverdracht- en overname en bij de wet- en regelgeving. Tevens is overheidsadvisering en stimulering van de regionale economie eveneens een belangrijke taak van de KvK.

De KvK Drenthe bestaat uit verschillende sectoren die opgedeeld zijn in afdelingen, waaronder de afdeling Regiostimulering waar ik werkzaam ben. De afdeling Regiostimulering is op verschillende gebieden actief, waaronder op het gebied van recreatie & toerisme en zorg. In het kader van recreatie en toerisme is de KvK Drenthe actief binnen het samenwerkingsverband Toeristisch Recreatief Drenthe (TRD). Dit samenwerkingsverband, bestaande uit Recron, Koninklijke Horeca Nederland afdeling Drenthe, LTO-Noord, MKB Noord, VNO-NCW en KvK Drenthe, is opgezet om een goede ontwikkeling van het toeristisch-recreatief product te bereiken. Het TRD heeft als doel de ondernemers te kunnen laten ondernemen in Drenthe. Zij denkt mee met onder meer de provincie, de gemeenten, de projecten en de ondernemers en stuurt bij daar waar nodig.

Doel onderzoek

Het TRD wil er voor zorgen dat Drenthe aantrekkelijk blijft als toeristische provincie en wil daarmee meer toeristen en recreanten aan trekken. Hiervoor is een onderzoek opgezet welke gefinancierd wordt door de KvK Drenthe. Het onderzoek is gericht op de gehele provincie Drenthe, maar dit onderzoek kan ook voor de rest van Nederland bruikbaar zijn. In het kader van dit onderzoek heb ik, in opdracht van de KvK en het TRD, de toeristische markt in Nederland en in het bijzonder Drenthe geanalyseerd. Aan de hand daarvan heb ik advies gegeven over de te verbeteren producten en diensten. Kijkend naar de huidige markt binnen de sector en naar het huidige aanbod in Drenthe is gekozen voor het (verder) ontwikkelen van zorg in combinatie met recreatie. Hierbij spelen wellness en kuren ook een belangrijke rol. Zorg in combinatie met recreatie is een trend. Door recreatieondernemers attent te maken op de mogelijkheden binnen de zorg en door hen te stimuleren hier op in te springen, wordt hiermee voldaan aan de wensen en behoeften van de doelgroepen voor aangepaste vakanties en gaat men mee met de trends en ontwikkelingen van dit moment. De recreatieondernemers blijven hierdoor actief ondernemen en creëren hiermee mogelijkheden om te groeien.

Tijdens het onderzoek is er veel informatie verzameld over de mogelijkheden van zorg in combinatie met recreatie. Voor de wensen en behoeften binnen de zorg, heeft het onderzoek zich gericht op één doelgroep. Dit in verband met de (beperkte) tijd die er voor het onderzoek is. Er is gekozen voor de doelgroep mensen met reuma. Dit zijn mensen die, afhankelijk van de mate waarin iemand reuma heeft, nog wel op vakantie kunnen, maar vaak enkele aangepaste voorzieningen en of zorg nodig hebben tijdens de vakantie. Het is tevens een grote doelgroep. Volgens een TNO-rapport zijn er namelijk 1,6 miljoen mensen in Nederland die reuma hebben¹. Dit biedt dus mogelijkheden voor (recreatie-) ondernemers.

Onderzoeksaanpak

Voor het uitvoeren van een onderzoek dient er zoveel mogelijk informatie verzameld te worden. Hiervoor dient de media geraadpleegd te worden en kunnen eventuele onderzoeksrapporten gebruikt worden, maar dienen ook de doelgroepen en andere (deskundige) betrokken partijen benaderd te worden. Mensen die reuma hebben kunnen zelf het beste aangeven welke beperkingen zij hebben en welke aanpassingen en voorzieningen zij daardoor nodig hebben als ze op vakantie gaan. Deze informatie is verzameld middels enquêtes, welke via reumapatiëntenverenigingen aan de mensen zijn uitgedeeld. Deze enquête is opgenomen in bijlage 1. Er zijn ook mensen met reuma ondervraagd tijdens het volgen van een reumakuur bij kuurcentrum Fontana Nieuwesches. Hiervoor zijn er enkele vragen over de reumakuur en over het kuurcentrum toegevoegd. Deze enquête wordt weergegeven in bijlage 2.

Om zorg te combineren met recreatie zal naar de mening gevraagd moeten worden van recreatieondernemers. Er moet nagegaan worden of recreatieondernemers belangstelling hebben voor deze combinatie, of zij al iets doen op het gebied van zorg en of zij nog meer op dit gebied willen gaan doen. Hierbij is het tevens van belang wat men binnen de zorg wil gaan doen en op welke doelgroep men zich wil gaan richten. In het kader van de gekozen doelgroep 'mensen met reuma' is het belangrijk om te weten of de recreatieondernemers zich ook op deze doelgroep willen gaan richten en wat zij nu al te bieden hebben voor deze mensen. Door middel van diepte-interviews is hierin inzicht verkregen. De recreatieondernemers kunnen in verschillende groepen onderverdeeld worden, waaronder recreatieondernemers van bungalows, campings, hotels, groepsaccommodaties en horeca. Dit onderzoek richt zich op al deze recreatieondernemers.

¹ Bron: *Reuma in Nederland: de cijfers. Actualisering 2000*, TNO, 2001

Er heeft een diepte-interview plaatsgevonden met een reumaverpleegkundige om hiermee van een deskundig persoon te weten te komen wat reuma nu precies is, wat voor klachten mensen hierdoor hebben en of mensen hierdoor nog op vakantie kunnen. Tevens zijn de mogelijkheden voor het aanbieden van zorg tijdens de vakantie besproken en is er aangegeven welke aanpassingen en voorzieningen in ieder geval aanwezig moeten zijn in een accommodatie.

Met enkele zorgverzekeraars zijn diepte-interviews afgenomen om na te gaan wat zorgverzekeraars kunnen betekenen voor een recreatieondernemer die zich ook gaat richten op zorg. Daarnaast is er besproken wat een recreatieondernemer moet doen of aan moet voldoen als deze een samenwerking met een zorgverzekeraar en of zorgaanbieder wil aangaan.

Daarnaast heeft er een diepte-interview plaatsgevonden met een kuuroord welke veelal medische kuren en behandelingen aanbiedt, waaronder reumakuren. Tijdens dit interview is naar voren gekomen waaruit deze behandelingen en kuren bestaan, wat de effecten hiervan zijn en wanneer en hoe iemand deze medische kuren en behandelingen kan volgen. Tevens is er gekeken naar mogelijkheden om samen te werken met recreatieondernemers. Een saunabedrijf met specialiteiten op saunagebied maar welke ook voorzieningen op het gebied van wellness aanbiedt, is benaderd om te bekijken of zij ook speciale behandelingen aanbieden voor mensen die ziek zijn of beperkingen hebben. Het bleek dat deze mensen wel welkom zijn, maar dat er hiervoor geen speciale behandelingen georganiseerd worden. Er is uitgelegd waarom deze behandelingen niet aangeboden worden en tevens is er aangegeven of zij nog de intentie hebben hier iets mee te gaan doen.

Probleem- en doelstellingen

Naar aanleiding van de informatie over het doel van het onderzoek en de uitvoering van het onderzoek, worden hieronder de probleemstellingen en doelstellingen weergegeven.

De probleemstelling van het onderzoek is:

- *Binnen welke groep ondernemers is de grootste kans op succesvol ondernemen aanwezig, met betrekking tot de combinatie zorg en recreatie?*
- *Hoe moet de combinatie zorg en recreatie binnen Drenthe ontwikkeld worden?*

De doelstelling van het onderzoek is:

- In hoeverre willen ondernemers in de sector recreatie en toerisme activiteiten ontwikkelen of uitbreiden in het kader van zorg of reuma en recreatie.

De subprobleemstellingen kunnen als volgt geformuleerd worden:

- Kan het toepassen van zorg in combinatie met recreatie in Drenthe zorgen voor meer toeristen en recreanten in deze provincie?
- Hebben mensen met reuma (en evt. andere mensen die zorg nodig hebben) behoefte aan aangepaste accommodaties en voorzieningen, aan zorg tijdens hun vakantie en aan wellnessvoorzieningen in Drenthe?
- Welke behoeften zijn er op het gebied van zorg en (aangepaste) voorzieningen?
- Zijn er bedrijven of instanties die de ondernemers bij het toepassen van zorg in combinatie met recreatie willen ondersteunen?
- Is het op korte termijn mogelijk zorg in combinatie met recreatie in Drenthe te ontwikkelen?
- Welk type locaties of bedrijven in Drenthe zijn geschikt voor het toepassen van zorg in combinatie met recreatie?
- Welke doelgroepen zijn, naast mensen met reuma, nog meer belangrijk voor de combinatie zorg en recreatie?
- Hoever is men met het ontwikkelen van deze combinatie in de rest van Nederland?
- Is het voor de ondernemers interessant om op het gebied van zorg en recreatie (wellness-) arrangementen aan te bieden?

Met behulp van het onderzoek is naar voren gekomen wat de wensen en behoeften zijn, van met name de mensen die reuma hebben, op het gebied van zorg en wellness/kuren en hoe de ondernemers in de toeristische sector hier op in spelen of op in willen gaan spelen.

Dit marketingplan kan de KvK Drenthe en het TRD gebruiken voor het verder uitwerken van reuma en of zorg in combinatie met recreatie en toerisme in Drenthe. Deze partijen willen dit project gaan coördineren en zullen de recreatieondernemers hierbij ondersteunen, maar het initiatief om iets met zorg te gaan ontwikkelen ligt bij de ondernemers zelf.

In hoofdstuk 2 wordt in het kort iets verteld over reuma en de belangrijkste punten uit de interviews en de enquêtes worden in hoofdstuk 3 en 4 uitgewerkt. De kansen en bedreigingen en de sterke en zwakke punten komen in hoofdstuk 5 aan de orde. Hoofdstuk 6 geeft de marketingdoelstellingen weer met de bijbehorende marketingstrategieën. In het laatste hoofdstuk, hoofdstuk 7 wordt de marketingmix besproken. De aanbevelingen en conclusies worden in de samenvatting weergegeven.

Hoofdstuk 2: Reuma

Indien een recreatieondernemer zich wil gaan richten op onder meer mensen met reuma, is het belangrijk om te weten wat deze ziekte inhoudt en welke beperkingen en klachten deze mensen hebben. Hiermee kan een ondernemer beter op de wensen en behoeften van deze mensen inspelen. In dit hoofdstuk wordt in het kort de belangrijkste informatie gegeven over reuma.

§ 2.1 Reuma

Reuma is de verzamelnaam voor meer dan honderd aandoeningen van het houdings- en bewegingsapparaat, die niet door een ongeval of blessure worden veroorzaakt. Gewrichten en spieren zijn door reuma aangetast. Reuma veroorzaakt pijn en bewegingsbeperkingen. Therapie, medicatie en leefregels kunnen deze pijn verlichten.

Enkele reumatische aandoeningen zijn artrose, reumatoïde artritis, de ziekte van Bechterew en artritis. Een aantal van deze aandoeningen gaat gepaard met chronische gewrichtsontstekingen. Een ontstoken gewricht wordt warm en gezwollen, waardoor deze pijn gaat doen en minder goed te gebruiken is. Hierdoor wordt tevens de spierkracht minder en kan men zich moe en grieperig voelen. Vergroeiingen bij mensen ontstaan wanneer een gewricht lang ontstoken is en deze gaat beschadigen. Vermoeidheid, pijn, stijfheid en krachtverlies, zijn veel voorkomende klachten van mensen met reuma.

De meeste reumatische aandoeningen kennen een grillig verloop. Het ene moment kan iemand met reuma niets meer, is de persoon moe en heeft veel pijn en het andere moment voelt men zich fitter en kan men weer dingen doen.

Iedereen kan reuma krijgen, ongeacht leeftijd, levenswijze of geslacht. Eén op de tien Nederlanders heeft een vorm van reuma. Dit wil zeggen dat ongeveer 1,6 miljoen Nederlanders reuma hebben.

§ 2.2 Behandeling van reuma

Reuma is nog niet te genezen, maar reuma wordt wel eerder onderkend en er zijn tegenwoordig medicijnen voor reuma. Behandelingen voor mensen met reuma zijn vooral gericht op het lichamelijk welzijn en de mobiliteit van de persoon. De behandelingen bestaan veelal uit het gebruik van medicijnen, in beweging blijven en de gewrichten op een verantwoorde manier gebruiken. De reumatoloog coördineert de behandelingen en een ergotherapeut richt zijn behandelingen op het goed gebruiken van de gewrichten.

Ergotherapie moet er voor zorgen dat iemand met reuma in staat is de dagelijkse activiteiten

op een dusdanige manier uit te voeren dat de gewrichten zo min mogelijk worden belast. Tijdens de ergotherapie wordt de persoon een goede houding aangeleerd, worden er adviezen gegeven over de houdingen en handelingen die de gewrichten sparen en worden er adviezen gegeven over de aanschaf en het gebruik van hulpmiddelen.

§ 2.3 Leefstijladviezen

Mensen met reuma dienen de gewrichten die ontstoken zijn minder te belasten, maar ze moeten ook in beweging blijven. Zij moeten een balans zien te vinden tussen rust en activiteiten en langdurige belasting en of piekbelasting zien te voorkomen. Bij langdurige bezigheden moet regelmatig van houding gewisseld worden en of moeten er kleine pauzes ingelast worden. De werkzaamheden moeten gespreid over de dag of de week uitgevoerd worden, waarbij licht werk met zwaar werk afgewisseld moet worden. Ter bescherming van de gewrichten dient men de gewrichten niet in de uiterste stand te belasten, moeten de krachten over meerdere gewrichten verdeeld worden en dienen de grote gewrichten gebruikt te worden in plaats van de kleine gewrichten. Tevens doet de persoon er verstandig aan bij bepaalde werkzaamheden om hulp van anderen te vragen of van hulpmiddelen gebruik te maken.

§ 2.4 Hulpmiddelen

Van hulpmiddelen wordt gebruik gemaakt om de gewrichten te beschermen en om zo lang mogelijk zelfstandig en plezierig te kunnen functioneren. De hulpmiddelen hebben verlengde of verdikte handvatten en de vorm van het hulpmiddel zorgt voor een goede stand van de gewrichten. Daarnaast is het hulpmiddel licht van gewicht en geeft het een hefboomeffect, zodat men minder kracht nodig heeft.

Mensen met reumatische aandoeningen hebben veelal last van ochtendstijfheid. Zij hebben de tijd nodig om op gang te komen en hebben moeite om uit bed te komen. Een verhoogd bed is hiervoor een goed hulpmiddel. Het is ook belangrijk dat het toilet op de juiste hoogte is. Een te laag toilet zorgt voor ongemak en pijn bij mensen met reuma. Het (lang) staan onder een douche of tijdens het wassen kan ook moeilijk zijn voor deze mensen. Een douchestoel of douchekruk is hiervoor een oplossing. In de doucheruimte dienen eveneens handgrepen geplaatst te worden waar de mensen zich aan kunnen steunen. Kraanopeners of kranen met een hendel zorgen er voor dat mensen met reuma de kranen gemakkelijker open krijgen. Dit zijn slechts voorbeelden van enkele hulpmiddelen. In hoofdstuk 4 wordt hier uitgebreider op ingegaan².

² Bron: *Ergotherapie*, Reumafonds, blz 4 tot en met 28

Hoofdstuk 3: Belangrijke punten uit interviews

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven die uit de diepte-interviews naar voren zijn gekomen. Hiermee wordt er inzicht verkregen in de manier waarop de recreatieondernemers nu al inspelen op mensen met reuma en op de aangepaste markt. Tevens zal duidelijk worden of recreatieondernemers plannen hebben om activiteiten op het gebied van zorg te gaan ontwikkelen of om deze uit te breiden.

Gedurende het onderzoek hebben er niet alleen diepte-interviews plaatsgevonden met recreatieondernemers, maar ook met zorgverzekeraars, een wellnesscentrum en een kuurcentrum, een reumaverpleegkundige en een zelfstandig ondernemer die zich bezighoudt met een project gericht op carebungalows. De geïnterviewden waren zowel afkomstig uit Drenthe als uit enkele provincies net buiten Drenthe. De uitwerkingen van de interviews zijn op te vragen of in te lezen bij de heer drs. K.A. Groen, Kamer van Koophandel Drenthe.

Hieronder worden de belangrijkste reacties van de geïnterviewden in het kort weergegeven.

§ 3.1 Volledig aangepast vakantiecentrum

Nederland kent één vakantiecentrum dat volledig aangepast is, zorg levert en zeer geschikt is voor mensen die (een ernstige vorm van) reuma hebben. Dit vakantiecentrum is Groot Stokkert in Wapenveld (Gelderland). Groot Stokkert is onderdeel van het Reumafonds. Het vakantiecentrum is opgezet omdat de aangepaste vakantiemarkt beperkt ontwikkeld is. Voorheen richtte dit vakantiecentrum zich alleen op mensen met reuma, nu is het ook geschikt voor mensen die geen reuma hebben. Een reden hiervan is dat de aangepaste markt beperkt ontwikkeld is en dat de concurrentie op deze markt toeneemt. Er komen namelijk steeds meer aangepaste accommodaties en of vakantiecentra in Nederland. Een andere reden is dat het aantal mensen dat reuma heeft en Groot Stokkert bezoekt zeer klein is (ongeveer 6000 à 7000) in verhouding tot het totale aantal mensen dat reuma heeft (1,6 miljoen). Mensen met reuma die zich nog zelfstandig kunnen redden, geen zorg nodig hebben maar slechts van enkele aanpassingen afhankelijk zijn, gaan liever naar een gewoon vakantiepark. Zij voelen zich nog niet te ziek om naar Groot Stokkert te gaan.

Groot Stokkert is bezig met het uitwerken van plannen om te kijken waar het vakantiepark nog meer voor ingezet kan worden, dan alleen voor aangepaste vakanties. Het vakantiecentrum wil de zorg- en herstelfunctie gaan uitwerken en wil daarnaast kuuroordachtige voorzieningen gaan ontwikkelen. Ook moet er meer volumegrootte voor Groot Stokkert gecreëerd worden en heeft het vakantiecentrum samen met het Medisch

Spectrum Twente een nieuw product ontwikkeld, genaamd reconvalescentie. Dit is een trainingsprogramma dat aan de gasten van Groot Stokkert wordt aangeboden, bijvoorbeeld na een ziekenhuisopname. In het kader hiervan wil het vakantiecentrum reconvalescentiemogelijkheden in een nieuw gebouw onder brengen.

Mensen vinden de prijzen van Groot Stokkert te hoog, terwijl deze wel marktconform zijn. Dit komt ten eerste door de huidige slechte economische situatie en ten tweede doordat de doelgroep vaak leeft van een uitkering en te maken heeft met hoge kosten voor zorg en aangepaste voorzieningen in huis.

Voornamelijk mensen van 55 jaar en ouder verblijven in Groot Stokkert. Men probeert wel om meer jongeren te trekken en de laatste jaren is ook te zien dat er al meer jongeren komen. In de vakantieperiodes bezoeken vaak veel gezinnen het vakantiecentrum. Het vakantiecentrum is volledig aangepast. Enkele voorzieningen waarin Groot Stokkert voorziet zijn hoog-laag bedden, kranen met een extra handvat, kasten met extra stevige handvatten, een douchestoeltje, brede gangpaden, alles gelijkvloers en geen drempels, aangepaste toiletten (invalidentoiletten), aangepast bestek en kopjes, een in hoogte verstelbaar aanrecht, tilliften en bel- en alarmsystemen. Daarnaast zijn de badkamers rolstoeltoegankelijk wat betekent dat de badkamer extra ruim en groot is, zodat mensen met een rolstoel zich hierin kunnen verplaatsen. Ook is de badkamer voorzien van toiletbeugels waaraan de mensen zich vast kunnen houden en zich aan af kunnen zetten. De mensen die in Groot Stokkert verblijven zijn tevreden over de toegankelijkheid en de aanpassingen.

Groot Stokkert heeft afspraken gemaakt met ziekenhuizen in de regio. Wanneer mensen medisch uitbehandeld zijn in deze ziekenhuizen, hebben zij de mogelijkheid om bij Groot Stokkert te herstellen. Het vakantiecentrum huurt fysio- en ergotherapeuten in. Hiervoor wordt er samengewerkt met een fysiotherapiepraktijk die ook de nodige behandelingen bij gasten van Groot Stokkert doet. Er vindt ook samenwerking plaats met de Isalakliniek in Zwolle. De Isalakliniek zorgt onder meer voor een belangrijk gedeelte van de huidige instroom van patiënten. Als laatste is er de nodige medische zorg afgedekt met de plaatselijke huisartsenpraktijk. Hiermee kan geconcludeerd worden dat samenwerking met zorgaanbieders of andere partijen erg belangrijk is.

§ 3.2 Recreatieondernemers

Voor het onderzoek zijn er vijf recreatieondernemers geïnterviewd. Alle recreatieondernemers waren actief binnen verschillende groepen, te weten een groepsaccommodatie, een hotel en een vakantie(bungalow)park.

Kijkend naar de huidige situatie van deze recreatieondernemers dan is gebleken dat men allemaal wel één of meerdere accommodaties/kamers aangepast heeft voor mensen die minder valide zijn. Deze kamers zijn ook geschikt voor mensen die, in mindere mate, reuma hebben. De recreatieondernemers richten zich niet specifiek op deze doelgroep, maar ook op mensen die minder valide zijn of een andere ziekte hebben. Eén recreatieondernemer heeft een groepsaccommodatie welke aangepast is voor zowel minder validen als voor mensen die zorg nodig hebben. Enkele recreatieondernemers hebben te maken met een minimale bezetting van de aangepaste accommodatie(s). Daarentegen zijn er ook recreatieondernemers die te maken hebben met een grote vraag naar de aangepaste accommodatie(s).

De recreatieondernemers die te maken hebben met een beperkte vraag naar de aangepaste accommodaties hebben nog niet de intentie om meerdere activiteiten op het gebied van zorg te gaan ontwikkelen of om de huidige activiteiten te gaan uitbreiden. De plannen van de overige recreatieondernemers bestaan uit het opzetten van enkele carebungalows. Hiervoor vindt er samenwerking plaats met een zorggroep en met zorgaanbieders om op deze manier zorg te kunnen bieden aan mensen. Dit betreffen bijvoorbeeld mensen die na een operatie op een vakantiepark willen herstellen. Daarnaast is er de intentie om appartementen te bouwen voor mensen die tijdelijk zorg nodig hebben of moeten revalideren. Hiervoor zullen dan ook wellnessvoorzieningen aangeboden worden. Maar er zijn ook ondernemers die alleen enkele nieuwe voorzieningen willen realiseren.

Alle recreatieondernemers zijn enthousiast over het onderzoek reuma en recreatie. Zij benadrukken wel dat er binnen de zorg niet op één specifieke doelgroep (in dit geval mensen met reuma) gericht moet worden, maar op zorg in het algemeen. Men is tevens van mening dat Drenthe hier een geschikte provincie voor is, door onder meer de rust en de ruimte die het te bieden heeft.

§ 3.3 Kuur- en wellnesscentrum

Fontana Nieuweschans is het enige kuurcentrum in Noord-Nederland dat medische kuren, waaronder reumakuren aanbiedt. Naast de reumakuur biedt Fontana Nieuweschans ook kuren aan voor mensen met huidproblemen en met Parkinson. Dit laatste is nog een pilot.

Mensen die voor ontspanning en gezondheid in het algemeen komen zijn ook welkom bij Fontana Nieuweschans. Het wellnesscentrum dat ook meegewerkt heeft aan het onderzoek geeft aan dat iedereen welkom is, maar dat er geen speciale behandelingen of kuren aangeboden zullen worden voor mensen die ziek zijn of beperkingen hebben. Dit geeft voor het wellnesscentrum te hoge personeelskosten en te uitgebreide openingstijden. Tevens zijn deze speciale behandelingen niet mogelijk doordat er hiervoor niet genoeg personeel aanwezig is en men niet over de nodige kennis beschikt. Een andere reden is dat doordat het wellnesscentrum voor iedereen gezamenlijk toegankelijk is, men het wellnesscentrum niet apart kan bespreken of alleen van één onderdeel gebruik kan maken.

De mensen die bij Fontana Nieuweschans een reumakuur volgen zijn hierover zeer tevreden. Voor velen heeft de kuur een positief effect. Men kan na een behandeling soms enkele maanden zonder medicijnen en men heeft vaak minder pijn en is minder stijf. Mensen die de ziekte van Bechterew hebben kunnen vaak beter rechtop lopen. De medische kuren en daarmee ook de reumakuur, is gericht op de klachten van de persoon. Hier wordt tijdens de behandelingen ook rekening mee gehouden. Fontana Nieuweschans heeft een basisprogramma opgesteld welke afhankelijk van de klachten en beperkingen van de persoon bijgesteld kan worden.

Indien een wellnesscentrum de intentie heeft om ook medische kuren of speciale behandelingen aan te bieden, dan adviseert Fontana Nieuweschans om in ieder geval een fysiotherapeut en een arts in dienst te nemen, in te huren of hier mee samen te werken. Natuurlijk kunnen er ook andere partijen ingehuurd worden, zoals masseurs. Het is tevens van belang dat het personeel van het wellnesscentrum ook op de hoogte is van de belangrijkste informatie omtrent de ziekte of beperkingen van een persoon.

Mensen die een kuurcentrum of wellnesscentrum bezoeken vinden rust belangrijk. Daarnaast moet het personeel over voldoende kennis beschikken. De kwaliteit van de voorzieningen speelt ook een grote rol.

§ 3.4 Zorgverzekeraars

Zorgverzekeraars werken hoofdzakelijk samen met zorgaanbieders. Bij deze samenwerking speelt een goede prijs-/kwaliteitsverhouding en een goede toegankelijkheid (geen lange wachttijden) van de zorgaanbieder een belangrijke rol. Tevens is het van belang dat de zorgverzekeraar op een goede manier met zorg en gezondheid bezig is. Er moet sprake zijn van zorggarantie. De visie moet gericht zijn op het verbeteren van de zorg. Indien een zorgaanbieder niet aan deze criteria kan voldoen dan zal hiermee geen samenwerking

plaatsvinden. Van de geïnterviewde zorgverzekeraars is er een zorgverzekeraar die naast samenwerking met zorgaanbieders, ook steeds meer samenwerkt met bijvoorbeeld fitnesscentra, kookstudio's, fietsenwinkels en woningcorporaties.

§ 3.5 Reumaverpleegkundige

Een reumaverpleegkundige heeft zich gespecialiseerd in reumazorg en heeft als belangrijkste taak het zoeken naar antwoorden op praktische vragen van alle dag. Zij geeft advies, instructies en voorlichting aan mensen met reuma. Ook helpt zij bij het emotioneel leren omgaan met de beperkingen. De reumaverpleegkundige heeft voor het onderzoek een redelijk beeld kunnen geven van hoe reuma zich in Nederland ontwikkelt, met welke klachten en beperkingen mensen met reuma te maken hebben, wat men tegen deze klachten en beperkingen kan doen en welke aanpassingen en voorzieningen er voor deze mensen aanwezig moeten zijn als zij op vakantie gaan.

Er is geen sprake van een sterke stijging van het aantal reumapatiënten. Dit komt doordat reuma eerder onderkend wordt en er tegenwoordig medicijnen zijn die de pijn beperken en het reumaproces vertragen. Daarentegen is er wel een sterke stijging te zien in het aantal mensen dat artrose heeft. Op alle leeftijden kan men reuma krijgen, maar over het algemeen zijn het toch de oudere mensen die reuma hebben. Het aantal jongeren dat reuma heeft is dan ook lager dan het aantal volwassenen en ouderen met reuma. Mensen met reuma hebben vaak veel pijn, zijn erg moe en hebben last van stijve spieren en gewrichten. Het is belangrijk dat deze mensen medicijnen nemen, regelmatig in beweging gaan en blijven, regelmatig pauzes nemen, werkzaamheden of houdingen afwisselen en leren hun energie te verdelen. Hiermee kunnen de klachten beperkt worden.

Mensen met reuma gaan over het algemeen nog regelmatig met vakantie. Ongeveer 10% is afhankelijk van zeer aangepaste vakanties inclusief zorg. Dit betekent dat mensen met reuma over het algemeen nog op vakantie kunnen en willen, maar zij zijn veelal aangewezen op aangepaste accommodaties. Of iemand nog op vakantie kan hangt af van de mate waarin iemand reuma heeft. De meest noodzakelijke aanpassingen voor mensen met reuma in een accommodatie zijn dat het een rolstoeltoegankelijke accommodatie is en dat er een goed bed aanwezig is welke in hoogte te verstellen is en voorzien is van een goed matras. Overigens moet er een verhoogd toilet in zitten en dienen de kranen te voorzien zijn van hulpmiddelen, zoals een kraan met (verlengde) handgreep. Wanneer recreatieondernemers zich onder meer willen gaan richten op mensen met reuma dan is het belangrijk dat de aangepaste accommodaties een toeristische uitstraling hebben. De accommodatie moet makkelijk bereikbaar zijn of er moet vervoer voor deze mensen geregeld zijn. De mensen

moeten niet ver met hun bagage hoeven te lopen en de aanpassingen moeten zo weinig mogelijk opvallen.

De reumaverpleegkundige is van mening dat de aangepaste vakantiemarkt beter gepromoot moet worden. Dit geldt voor mensen met reuma maar ook voor mensen met een andere ziekte of beperking. Het is onduidelijk welke mogelijkheden er zijn voor mensen met reuma op bijvoorbeeld campings en bungalowparken. Het is daarom noodzakelijk dat er een overzicht opgesteld wordt met daarin alle mogelijkheden voor aangepaste accommodaties en vakanties.

§ 3.6 Zelfstandig ondernemer

Een zelfstandig ondernemer in Emmen is bezig met het opzetten van onder meer carebungalows op een bestaand vakantiepark in Drenthe. Dit project vindt plaats onder de naam "All in Care". Naar aanleiding hiervan heeft er een interview met deze persoon plaatsgevonden.

"All in Care" is een formule waarbij bestaande of nieuwe bungalows op de markt worden gebracht, welke zijn voorzien van allerlei aanpassingen en van verpleging en verzorging. De reden voor dit project is dat in ziekenhuizen het aantal operaties toeneemt, maar het aantal bedden gelijk blijft, waardoor mensen sneller naar huis gestuurd worden na een operatie. Deze mensen moeten zichzelf dan redden of zijn afhankelijk van familie of vrienden. Met behulp van de carebungalows kan aan deze mensen de nodige zorg gegeven worden en heeft men de tijd om te herstellen. Het aanbod moet zo goed en volledig mogelijk zijn. Dit betekent onder meer dat de maaltijden verzorgd kunnen worden, dat er scootmobielen, rolstoelen en rollators gehuurd kunnen worden, dat de boodschappen verzorgd kunnen worden en dat er vervoer (vervoersservice) aangeboden wordt.

Als het project tot uitvoering wordt gebracht zullen er waarschijnlijk nieuwe bungalows gebouwd worden welke als carebungalow ingericht worden. Dit is voordeliger dan het ombouwen van bestaande bungalows tot carebungalows. Het project zal gefinancierd worden door zorgkantoren. De intentie is om met 30 carebungalows te starten. Deze bungalows kunnen bijvoorbeeld verhuurd worden aan een zorggroep. Het streven is dat per 1 juli 2006 de bungalows bewoond worden. Het zorgpersoneel krijgt een eigen bungalow waarin zij kunnen verblijven. Doordat de carebungalows op een bestaand bungalowpark gebouwd zullen worden, is het voor familieleden ook mogelijk om op dit bungalowpark een bungalow te huren. Indien het project succesvol is, wordt er bekeken of er nog meer geschikte locaties zijn in Drenthe om carebungalows op te zetten.

Er wordt samenwerking gezocht met zorggroepen, ziekenhuizen en thuiszorgorganisaties. De combinatie van zorg met recreatie biedt kansen voor recreatieondernemers. Drenthe is hier een geschikte provincie voor, door de rust, de ruimte, de natuur en een gezonde omgeving. Wel zal het belangrijk zijn dat zorg in combinatie met recreatie gecoördineerd wordt. Er moet tevens een lijst opgesteld worden met alle recreatieverblijven die beschikken over aangepaste accommodaties en die zorg aanbieden tijdens de vakantie. De recreatieondernemers dienen veranderingen door te geven, zodat dit op de lijst kan worden bijgewerkt. Voor de mensen zelf kan er eventueel een checklist gemaakt worden waarop mensen aan kunnen geven wat ze aan zorg en aanpassingen nodig hebben, zodat hier de accommodatie op afgestemd kan worden.

Hiermee is een beeld verkregen van de meningen en plannen van de geïnterviewden met betrekking tot zorg en recreatie, met als onderdeel reuma en recreatie. De mogelijkheden op dit gebied zijn divers maar van tevoren moet men wel weten op welke doelgroep men zich wil richten en hoe men dit wil en kan aanpakken. Samenwerking met zorgaanbieders is een goed initiatief en het verzamelen van informatie over de aangepaste markt en zorg is een noodzaak.

Hoofdstuk 4: Wensen en behoeften van mensen met reuma

Naar aanleiding van de ingevulde enquêtes wordt in dit hoofdstuk aangegeven wat mensen met een reuma-aandoening belangrijk vinden aan een aangepaste vakantie en of accommodatie.

§ 4.1 Resultaten enquête reumapatiënten

Hieronder worden de meest relevante vragen uit de enquête, van zowel de reumapatiëntenverenigingen als van Fontana Nieuweschans, met de daarbij behorende resultaten besproken en toegelicht. De overige vragen en resultaten zijn opgenomen in bijlage 4.

Wat voor soort vakantie geniet uw voorkeur?

Soort vakantie	Frequentie	Percentage
Vakantie buitenland	54	49,5
Vakantie Nederland	57	52,3
Vakantie hotel	51	46,8
Vakantie appartement	27	24,8
Vakantie bungalow	30	27,5
Vakantie groepsaccommodatie	5	4,6
Vakantie zomer	51	46,8
Vakantie voorjaar	41	37,6
Vakantie najaar	34	31,2
Vakantie winter	16	14,7
Ander soort vakantie	13	11,9
Aantal respondenten	109	

Tabel 1.1: Overzicht naar welk soort vakantie de voorkeur uit gaat

Uit bovenstaande resultaten blijkt dat de meeste mensen kiezen voor een vakantie in eigen land. Kijkend naar het aantal mensen dat naar het buitenland gaat dan is dit verschil gering met Nederland. Kijkend naar de accommodatie, dan geven de meeste mensen met reuma de voorkeur aan een verblijf in het hotel. Bungalows en appartementen staan op een tweede en derde plaats. Toch zijn deze accommodaties erg in trek bij mensen met reuma die nog niet in ernstige mate reuma hebben en zich nog vrij zelfstandig kunnen redden. Onder de ondervraagden waren er nog enkele mensen die aangegeven hebben graag met de caravan op vakantie te gaan of tijdens de vakantie op een boot verblijven.

Met betrekking tot het seizoen kan geconcludeerd worden dat de meeste mensen in de zomer op vakantie gaan. Maar het voorjaar en najaar zijn ook interessante periodes voor mensen met reuma om op vakantie te gaan. In deze seizoenen is het vaak nog niet zo druk en is het tevens nog niet zo warm. Ook zijn de prijzen in deze seizoenen lager dan in de zomer. Mensen met reuma hebben al voldoende kosten voor hun aangepaste voorzieningen

in huis en leven veelal van een uitkering. Hierdoor hebben deze mensen een beperkter vakantiebudget.

Bent u afhankelijk van zorg tijdens uw vakantie?

Zorg	Frequentie	Percentage
Nee	86	78,2
Ja	12	10,9
Soms	12	10,9
Aantal respondenten	110	

Tabel 2.1: Overzicht afhankelijkheid van zorg tijdens vakantie

Het grootste deel van de mensen dat reuma heeft, is niet afhankelijk van zorg tijdens de vakantie. Zij kunnen zich (grotendeels) zelfstandig redden of hebben hulp van hun partner of van een familielid. De aanwezigheid van de nodige aanpassingen is veelal voldoende. Mensen die erg afhankelijk zijn van zorg nemen veelal deel aan een georganiseerde reis (aangepast), gaan naar Groot Stokkert of gaan niet meer op vakantie.

Welke voorzieningen moeten er toegepast en aangepast worden in hotelkamers of in bungalows om een vakantie voor u (zo comfortabel) mogelijk te maken?

Aangepaste voorzieningen in accommodatie	Frequentie	Percentage
Drempelloze in- en uitgangen	58	53,7
Hoog-laagbedden	64	59,3
Meubels op juiste hoogte	52	48,1
Meubels voorzien van armleuningen	55	50,9
Brede gangpaden	35	32,4
Alles gelijkvloers	61	56,5
Invalidentoilet	73	67,6
In hoogte verstelbaar aanrecht	19	17,6
Douchestoeltje	52	48,1
Aangepast bestek	13	12,0
Hulpmiddelen op kranen	39	36,1
Bel- en alarmsystemen	25	23,1
Lift	61	56,5
Vaatwasser	29	26,9
Geen van deze voorzieningen	3	2,8
Andere voorzieningen	7	6,5
Aantal respondenten	108	

Tabel 3.1: Overzicht van welke voorzieningen aangepast moeten worden in de accommodatie

Mensen met reuma hebben vaak heel veel pijn, zijn vaak moe en hebben last van stijve spieren en gewrichten. Er zijn ook mensen met reuma die af en toe afhankelijk zijn van een rolstoel of rollator of zij zitten permanent in een rolstoel. Om deze redenen dienen accommodaties drempelloos te zijn en moet alles gelijkvloers zijn. Indien een accommodatie uit meerdere verdiepingen bestaat zal er een lift in de accommodatie aanwezig moeten zijn. Een invalidentoilet heeft als voordelen dat dit toilet hoger is dan een gewoon toilet. Met

behulp van toiletbeugels kunnen de mensen zich ondersteunen en makkelijker op en van het toilet komen. Dit geldt ook voor meubels met armleuningen. Hiermee kunnen de mensen zich afzetten om uit de stoel te komen. Een goede hoogte van de meubels is hierbij ook belangrijk. Een bed met een goed matras en welke in hoogte verstelbaar is, is zeer prettig voor mensen met reuma. Vooral als het bed niet te laag is. Mensen met reuma kunnen hierdoor makkelijker uit bed komen.

Brede gangpaden komen uit het onderzoek naar voren als minder belangrijk. Maar voor mensen met reuma die in een rolstoel of scootmobiel zitten, zijn brede gangpaden noodzakelijk. Hulpmiddelen op kranen is ook een voorziening die volgens het onderzoek minder belangrijk is, maar er zijn mensen met reuma die deze voorziening wel noodzakelijk vinden. Mensen met reuma hebben niet altijd de kracht om een kraan open te draaien. Een hendel op de kraan biedt hiervoor de ideale oplossing. Uit het gesprek met de reumaverpleegkundige kwam eveneens naar voren dat hulpmiddelen op kranen belangrijke voorzieningen zijn. Douchestoeltjes zijn aangepaste voorzieningen waarvan het makkelijk is dat deze aanwezig zijn, maar niet zichtbaar in de accommodatie aanwezig hoeven te zijn. Indien iemand het douchestoeltje nodig heeft, kan deze geplaatst worden en heeft men hier geen behoefte aan dan moet het mogelijk zijn om deze eraf te halen. Doordat mensen met reuma eerder vermoeid zijn, is een douchestoeltje praktisch, zodat de mensen zittend kunnen douchen.

Welke voorzieningen moeten op het vakantiepark of in en om het hotel aanwezig zijn/geregeld zijn?

Aangepaste voorzieningen op recreatieverblijf	Frequentie	Percentage
Geasfalteerde paden	68	77,3
Rolstoelservice	30	34,1
Vervoersservice	45	51,1
Wellnessvoorzieningen	33	37,5
Deskundig personeel	32	36,4
Geen van deze voorzieningen	1	1,1
Andere voorzieningen	10	11,4
Aantal respondenten	88	

Tabel 4.1: Overzicht van welke voorzieningen op het recreatieverblijf aangepast moeten worden

Geasfalteerde paden zijn goed toegankelijk voor mensen met een rollator, rolstoel of scootmobiel. Ook voor mensen die minder goed te been zijn, is het lopen op een geasfalteerde weg makkelijker dan op een zandweg of grindpad. Voor mensen met reuma is het prettig als zij van georganiseerd vervoer gebruik kunnen maken. Wisselend per dag kunnen deze mensen veel pijn hebben en erg vermoeid zijn, waardoor ze niet altijd in staat zijn om grote afstanden te lopen of te fietsen of om zelf auto te rijden. Het is dan prettig als er

vervoersservice aanwezig is. Deskundig zorgpersoneel is bestemd voor mensen die zorgafhankelijk zijn en in ernstige mate reuma hebben. De mensen die zich nog zelfstandig kunnen redden, hebben geen behoefte aan zorg van deskundig zorgpersoneel. Indien nodig zullen zij door hun partner of een familielid geholpen (willen) worden.

Mensen met reuma hebben vaak baat bij een verwarmd zwembad. Af en toe bewegen is ook goed voor hen, dus de aanwezigheid van enkele fitnessvoorzieningen is voor hen eveneens prettig. Bij de antwoordmogelijkheid "Andere voorzieningen" worden een verwarmd zwembad en fysiotherapie enkele keren genoemd. Indien een vakantieverblijf niet over (de gevraagde) wellnessvoorzieningen beschikt, kan de recreatieondernemer mensen met reuma doorverwijzen naar een wellnesscentrum in de omgeving.

Geeft u de voorkeur aan een wellness- of kuurcentrum alleen voor reumapatiënten of toegankelijk voor alle publiek?

Voorkeur	Frequentie	Percentage
Alleen voor reumapatiënten	17	18,7
Voor alle publiek	70	76,9
Beide	4	4,4
Aantal respondenten	91	

Tabel 5.1: Overzicht van voorkeur voor wellness- of kuurcentrum alleen voor reumapatiënten of toegankelijk voor alle publiek

Uit de resultaten blijkt dat men een overduidelijke voorkeur heeft voor wellness- en kuurcentra toegankelijk voor alle publiek. Mensen met reuma voelen zich veelal een uitzondering en vinden het daarom prettig om met dit soort activiteiten zich tussen mensen zonder aandoening te bevinden. Hierdoor worden ze tevens minder met hun ziekte geconfronteerd. Er zijn toch enkele mensen die het prettiger vinden als een wellness- of kuurcentrum alleen toegankelijk is voor reumapatiënten. Zij voelen zich bekeken als er ook andere mensen aanwezig zijn. Deze mensen gaan dan op de beperkingen van de mensen met reuma letten en dat vinden de mensen met een reuma-aandoening niet prettig. Mensen met reuma weten van elkaar wat de beperkingen kunnen zijn en houden hierdoor meer rekening met elkaar. Ook het lotgenotencontact wordt als aangenaam ervaren.

Welke 3 wellness- of kuurvoorzieningen zijn voor u belangrijk en dient u gebruik van te kunnen maken, in verband met uw reumatische aandoeningen?

Belangrijke wellness- en kuurvoorzieningen	Frequentie	Percentage
Sauna	14	13,9
Whirlpool	11	10,9
Massage	30	29,7
Verwarmd zwembad	88	87,1
Thermaalbad	10	9,9
Kuurbehandelingen	19	18,8

Fysiotherapie	55	54,5
Huidverzorging	4	3,9
Zonnebank	16	15,8
Fitnessruimte	19	18,8
Andere voorzieningen	4	3,9
Aantal respondenten	101	

Tabel 6.1: Overzicht van belangrijkste wellness- en kuurvoorzieningen

Een verwarmd zwembad zorgt ervoor dat de spieren minder stijf zijn en dat de pijn iets verzacht. Hierdoor gaat het bewegen zowel in als buiten het zwembad makkelijker en bewegen is voor mensen met reuma goed. Omdat regelmatig bewegen goed is, hebben deze mensen, naast een verwarmd zwembad, ook baat bij fysiotherapie. Onder begeleiding worden er oefeningen gedaan die goed zijn voor de spieren en gewrichten. Hiermee kan verergering van klachten voorkomen worden. De mensen die een reumakuur bij Fontana Nieuweschans gevolgd hebben, hadden als enigen de mogelijkheid om te kiezen voor het thermaalbad. Het blijkt dat deze mensen hier veel baat bij hebben. Gewrichten en spieren worden ontlast en de pijn wordt verzacht. Tevens zorgt het voor een ontspannend en weldadig effect. Dit wordt veroorzaakt door de vele mineralen die het water bevat³.

De voorkeur voor bepaalde voorzieningen is overigens afhankelijk van de mate waarin iemand reuma heeft en eventueel van welke vorm van reuma er sprake is. Bij de behandelingen moet er rekening gehouden worden met de klachten en beperkingen van de mensen. De behandelingen moeten hier op afgestemd worden.

³ Bron: <http://www.fontanianieuweschans.nl/nederlands/index.htm>

De vragen hieronder hebben betrekking op de reumakuur die de mensen bij Fontana Nieuweschans gevolgd hebben. Deze vragen zijn dan ook alleen ingevuld door deze mensen en niet door de reumapatiëntenverenigingen. De overige vragen en resultaten met betrekking tot Fontana Nieuweschans en de reumakuur zijn opgenomen in bijlage 4.

Welke resultaten levert een medische kuur u op?

Resultaten medische kuur	Frequentie	Percentage
Tijdelijk geen medicijnen gebruik meer	0	0,0
Voel me fitter	9	69,2
Pijnklachten nemen tijdelijk af	2	15,4
Beweeglijkheid en vitaliteit nemen toe	12	92,3
Weinig resultaat	0	0,0
Andere resultaten	1	7,7
Aantal respondenten	13	

Tabel 7.1: Overzicht van resultaten medische kuur

Na een medische kuur, in dit geval de reumakuur, voelt men zich fitter en neemt de beweeglijkheid en vitaliteit toe. Tijdens de kuur wordt er gebruik gemaakt van het thermaalbad, wat zorgt voor een betere beweeglijkheid van de spieren en gewrichten. Dit geldt tevens voor de oefentherapieën. Doordat veel gewrichten en spieren soepeler worden, de pijn verzacht wordt en enkele oefeningen ontspannend zijn, voelt men zich fitter.

Welke behandelingen binnen de medische kuur hebben voor u het meeste effect?

Meest effectieve behandelingen	Frequentie	Percentage
Thermaalbad	13	92,9
Sauna	0	0,0
Massage	1	7,1
Behandeling Thalassostudio	1	7,1
Fysiotherapie	8	57,1
Fitness	7	50,0
Andere effectieve behandelingen	1	7,1
Aantal respondenten	14	

Tabel 8.1: Overzicht van meest effectieve behandelingen

Net als bij de vraag over de drie belangrijkste wellnessvoorzieningen komt ook bij deze vraag naar voren dat het thermaalbad en fysiotherapie belangrijke voorzieningen zijn voor mensen met reuma. Deze voorzieningen hebben volgens hen het meeste effect. Dit geldt ook voor de fitnessactiviteiten.

Hoofdstuk 5: SWOT-analyse

In dit hoofdstuk worden de kansen en bedreigingen en de sterke en zwakke punten met betrekking tot dit onderzoek weergegeven. Vervolgens zal er een toelichting worden gegeven op deze punten. Enkelen van de hieronder genoemde kansen kunnen ook als een bedreiging gezien worden. Evenals dat enkele bedreigingen als een kans gezien kunnen worden. Dit geldt ook voor enkele sterke en zwakke punten.

Externe analyse

Kansen	Bedreigingen
K1: Drenthe is een geschikte provincie voor zorg in combinatie met recreatie.	B1: Buitenland meer ervaren in zorg in combinatie met recreatie.
K2: Er zijn 1,6 miljoen mensen met reuma, is dus een grote doelgroep.	B2: Buitenland kent meerdere mogelijkheden voor aangepaste vakanties en zorgvakanties en heeft meerdere kuur- en wellnesscentra.
K3: Weinig (goede en volledig) aangepaste accommodaties op de vakantiemarkt in Drenthe, maar ook in Nederland.	B3: Buitenland is relatief goedkoper (meer arrangementen/meer all-inclusive en last-minute aanbiedingen).
K4: Zorg in combinatie met recreatie is een trend. Verblijf met zorg zal steeds meer in trek komen.	B4: Zeer afhankelijk van zorgaanbieders.
K5: Er is sprake van vergrijzing in Nederland.	B5: Grote investeringen.
K6: Wachttijden bij ziekenhuizen kunnen nog korter.	B6: Veel potentiële toetreders voor een relatief kleine markt.
K7: Weinig zorg- en herstelhotels in Nederland.	B7: Aangepaste vakantiemarkt vaak te duur voor de doelgroepen.
K8: Weinig medische kuurmogelijkheden in Nederland.	
K9: Zorg is erg breed en biedt daardoor verschillende mogelijkheden.	
K10: Enkele zorgverzekeraars gaan zich meer richten op chronisch zieke mensen. Zorg en gezondheid worden voor hen steeds belangrijker. Ze staan open voor samenwerking met recreatieondernemers die zich hier op willen gaan richten.	

K11: Veel vraag naar aangepaste accommodaties en vakanties.	
K12: Recreatieseizoenen wordt verlengd.	

Tabel 9.1: Kansen en bedreigingen

Interne analyse

Sterke punten	Zwakke punten
S1: Veel vraag naar aangepaste accommodaties en vakanties, dus een snelgroeende markt.	Z1: Recreatieondernemers en –personeel beschikken over onvoldoende kennis en ervaring met betrekking tot zorg en reuma.
S2: Van een toeristische uitstraling is grotendeels al sprake, door plaatsing van aangepaste accommodaties op een bestaand recreatieverblijf en door de omgeving (vakantiegevoel overheerst ten opzichte van het zorggevoel/ziekenhuisgevoel).	Z2: Er is sprake van onbekendheid van beide sectoren over elkanders mogelijkheden.
S3: Er zijn al vele (wellness-) voorzieningen en faciliteiten op het recreatieverblijf aanwezig.	Z3: Veel recreatieondernemers beschikken over geen of een zeer beperkt aantal aangepaste accommodaties.
S4: Recreatieondernemers zijn sterk in de dienstverlening.	Z4: Voorzieningen op het recreatieverblijf zijn veelal ook niet aangepast.
S5: Kennis en ervaring met betrekking tot zorg kunnen ingehuurd worden.	

Tabel 9.2: Sterke en zwakke punten

Toelichting

Hieronder wordt vervolgens een toelichting gegeven op de meest relevante punten.

Mensen met reuma zijn veelal aangewezen op aangepaste vakanties. Doordat er hier sprake is van een grote doelgroep en het aanbod van aangepaste vakanties en accommodaties nog beperkt is, liggen er kansen voor recreatieondernemers om hier hun aanbod op af te stemmen. De vraag is momenteel namelijk groter dan het aanbod. Dit geldt niet alleen voor mensen die reuma hebben, maar ook voor mensen die beperkingen hebben, minder valide zijn of zorg nodig hebben. Hiermee spelen de recreatieondernemers tevens in op een trend, namelijk zorg in combinatie met recreatie. Een nadeel van een trend is dat het tijdelijk kan zijn. Kijkend naar het product zorg in combinatie met recreatie, dan zal hiervan nauwelijks sprake zijn. Helaas zijn er veel mensen die in een rolstoel zitten, chronisch ziek zijn of

beperkingen hebben. Zolang het nog kan, willen deze mensen ook gewoon op vakantie kunnen. De vraag naar dit soort vakanties zal dus blijven bestaan. Voor het verlenen van zorg tijdens de vakantie geldt dat dit wat moeilijker aan te geven is. Momenteel is er sprake van vergrijzing en kan hierdoor de vraag groot zijn naar aangepaste vakanties en of vakanties waarbij zorg mogelijk is. Maar als de vergrijzing afneemt of als hiervan eigenlijk geen sprake meer is, dan kan deze vraag (fors) afnemen. De recreatieondernemer zal dan grotendeels afhankelijk zijn van bijvoorbeeld mensen die herstellen van een operatie of ernstig ziek zijn.

In het buitenland is de aangepaste vakantiemarkt al beter ontwikkeld. Het buitenland kent meerdere aangepaste accommodaties en meerdere wellness- en kuurcentra dan in Nederland. Veel mensen uit Nederland, die aangewezen zijn op aangepaste vakanties, kiezen er voor om naar het buitenland op vakantie te gaan. Dit kan dan ook enige bedreiging vormen voor de recreatieondernemers in Nederland. Daarentegen ben ik van mening dat als in Drenthe en in de rest van Nederland, dit aanbod uitgebreid en verbeterd wordt, veel mensen er voor kiezen om (ook) in Nederland op vakantie te gaan. Drenthe heeft tevens als pluspunt dat het een goede omgeving is voor mensen die ziek zijn of zorg nodig hebben. In deze provincie kan men genieten van rust, ruimte, natuur en van een gezonde omgeving.

Recreatieondernemers die nog geen of weinig aangepaste accommodaties en voorzieningen aanbieden, zullen investeringen moeten doen om dit aanbod te vergroten. Wanneer er slechts enkele aangepaste voorzieningen geplaatst hoeven te worden, dan zal deze investering nog beperkt zijn. Maar als een accommodatie volledig aangepast moet worden, zullen de investeringen veel groter zijn. Hiervan is ook sprake indien er nog wellness- of kuurvoorzieningen gerealiseerd moeten worden. In Drenthe zijn geen kuurcentra, maar wel verschillende wellnesscentra. Door het aanbod van wellnesscentra ook te richten op mensen die ziek zijn of beperkingen hebben, in de vorm van medische kuren, wordt er ingesprongen op de behoeften van deze doelgroepen.

Zorg is een brede sector. Het bestaat uit verschillende doelgroepen waardoor recreatieondernemers zich op meerdere doelgroepen kunnen richten of kunnen kiezen voor één doelgroep. Het biedt vele mogelijkheden. Het aanbod van vakanties waarbij zorg aanwezig is in Nederland, is net als de aangepaste vakanties nog zeer beperkt. Nederland kent enkele zorg- en herstelhotels. Hier liggen eveneens kansen voor recreatieondernemers. Het buitenland is ook op dit gebied al verder ontwikkeld dan Nederland. Zo wordt het Duitse gezondheidsstelsel als één van de beste in de wereld gezien. Wachtlijsten voor behandelingen zijn zeldzaam. In de meeste ziekenhuizen zijn de beste en modernste

apparaten aanwezig en dekken de ziektekostenverzekeringen het grootste gedeelte van de medische behandelingen en medicijnen. Zelfs de laagste inkomens hebben toegang tot het volledige medische voorzieningssysteem⁴. In het interview met Groot Stokkert kwam naar voren dat er in Duitsland meer samenwerking plaatsvindt tussen werkgevers, ziektekostenverzekeraars en patiënten. Dit is in Nederland minder (goed) ontwikkeld. Tevens werd tijdens het interview aangegeven dat Duitsland meer zorg- en hersteloorden kent dan Nederland. Dit kan gezien worden als een bedreiging, maar ook als een kans. In Nederland kunnen recreatieondernemers een kijkje nemen op deze markt in het buitenland. Hiermee wordt belangrijke informatie ingewonnen over hoe dit wel en niet aangepakt kan worden. De recreatieondernemers in Nederland kunnen hiermee ervaring op doen en dit toepassen op hun eigen aanbod/product. Een ander voordeel dat het buitenland kent, is dat het relatief goedkopere aangepaste vakanties aanbiedt dan in Nederland. Mensen met reuma, maar ook mensen met een andere ziekte, met een beperking of die afhankelijk zijn van zorg, kunnen niet altijd veel uitgeven aan hun vakantie. Een goedkopere vakantie naar het buitenland heeft in dit geval meer de voorkeur dan een duurdere vakantie in eigen land.

Mensen die zorg nodig hebben, ziek zijn of andere beperkingen hebben, hebben vaak de behoefte om er even tussenuit te gaan. Ontspanning en een andere omgeving kunnen deze mensen erg goed doen. Uit de enquête blijkt dat de meeste mensen één keer per jaar op vakantie gaan en veelal in de zomer, maar een groot aantal mensen met reuma gaat ook twee keer per jaar op vakantie. Naast een vakantie in de zomer kiezen zij er dan voor om ook in het voor- of najaar op vakantie te gaan. Hiermee kan voor recreatieondernemers het recreatieseizoen verlengd worden.

Bij het ontwikkelen en uitwerken van zorg in combinatie met recreatie zijn recreatieondernemers grotendeels afhankelijk van zorgaanbieders. Zorgaanbieders zorgen voor het zorgpersoneel, dat bij het verlenen van zorg tijdens de vakantie ingezet moeten worden. Indien er geen zorgpersoneel aanwezig is, kan er geen zorg verleend worden. Recreatieondernemers en recreatiepersoneel hebben weinig kennis van zorg. Zij zijn goed in de dienstverlening en zorgen voor ontspanning en hoeven geen activiteiten uit te voeren die gericht zijn op zorg. Kennis en ervaring op dit gebied kunnen ingehuurd worden door zorgpersoneel hiervoor in te zetten. Iedereen houdt zich op deze manier met zijn eigen vakgebied bezig. Aan de andere kant zijn zorgaanbieders afhankelijk van de recreatieondernemers. Recreatieondernemers bieden plaats voor mensen die zorg nodig

⁴ Bron: http://www.justlanded.com/nederlands/germany/tools/just_landed_guide/health/introduction

hebben en niet langer in een ziekenhuis hoeven te verblijven of nog niet naar een verzorgings- of verpleeghuis kunnen omdat er nog geen plaats is.

Hiermee kan geconcludeerd worden dat niet alle bedreigingen ook alleen bedreigingen zijn, maar eveneens gezien kunnen worden als kansen. In verhouding zijn er meer kansen dan bedreiging wat een positief beeld geeft voor het ontwikkelen van de combinatie zorg met recreatie.

Hoofdstuk 6: Marketing

In dit hoofdstuk wordt de marketingdoelstelling toegelicht en wordt er een marketingstrategie gekozen die hierin uitgewerkt zal worden.

§ 6.1 Marketingdoelstelling

De marketingdoelstelling welke de Kamer van Koophandel en het TRD graag willen behalen met het project zorg en recreatie, kan als volgt geformuleerd worden:

- *Drenthe wil zich neerzetten als een provincie waar gezondheid centraal staat*
- *De positie van Drenthe op de toeristische kaart verbeteren*

§ 6.2 Marketingstrategie

De marketingstrategie omschrijft de manier waarop de doelstellingen kunnen worden bereikt. De marketingstrategie is vooral gericht op het behalen van een concurrentievoordeel door de juiste keuze van doelgroepen en inzet van marketinginstrumenten alsmede op een optimale positionering.

Als de recreatieondernemers in Drenthe een goed en volledig aanbod op het gebied van zorg aan willen bieden, zullen zij zich hierover goed moeten laten informeren door met name zorgaanbieders. Hierdoor krijgen ze meer inzicht in de markt van zorg en in de wensen en behoeften van de doelgroepen. Om er voor te zorgen dat het aanbod in Drenthe voor mensen die zorg nodig hebben op een goede manier wordt aangeboden en ontwikkeld, zal dit aanbod uiteindelijk verspreid over Drenthe aangeboden moeten worden. Dit betekent dat niet alle recreatieondernemers zich moeten gaan richten op mensen die zorg nodig hebben of herstellen van een operatie. Het is verstandig om op één plaats in Drenthe te starten met een combinatie van zorg en recreatie en om vervolgens bij succes dit uit te gaan breiden naar enkele andere plaatsen in Drenthe. Om dit te kunnen realiseren zal dit gecoördineerd kunnen worden door bijvoorbeeld een coördinatieloket opgezet door betrokken partijen. Door de inzet van een coördinatieloket kunnen recreatieondernemers op een bekend punt terecht voor vragen en advies met betrekking tot onder andere aanpassingen, speciale voorzieningen, wetten en regels (binnen de zorg), zorgverzekeraars en zorgaanbieders. Dit loket kan de recreatieondernemers eveneens in contact brengen met de juiste zorgverzekeraars, zorgaanbieders en andere partijen.

De aangepaste vakantiemarkt, dus enkele accommodaties aanpassen en voorzien van (enkele) aangepaste voorzieningen, hoeft in principe niet gecoördineerd te worden. De recreatieondernemers kunnen natuurlijk wel voor vragen en advies het coördinatieloket

raadplegen. Het is des ondernemers hoeveel accommodaties zij willen aanpassen, op welke manier zij de accommodaties aan willen passen en welke voorzieningen zij willen aanpassen. Tevens bepalen zij zelf op welke doelgroep zij zich willen gaan richten.

Daarnaast dient het aanbod dat er nu al is en er in de toekomst zal zijn goed gepromoot te worden. Het moet voor de consumenten duidelijk zijn waar men aangepaste vakantiebestemmingen in Drenthe kan vinden en waaruit dit aanbod bestaat. Een belangrijk hulpmiddel hiervoor is het maken van een overzicht/gids met alle aangepaste accommodaties in Drenthe. Hierbij moet vermeld staan wat voor soort accommodatie het is, welke aangepaste voorzieningen er aanwezig zijn, of er zorg aanwezig of mogelijk is en voor welke doelgroep de accommodatie geschikt is. Meer informatie over het promoten van zorg in combinatie met recreatie, wordt weergegeven in hoofdstuk 7 "Marketingmix" in paragraaf 7.4 "Promotie".

Met deze combinatie kan Drenthe het toerisme weer proberen aan te trekken en bij een positief resultaat zorgt dit voor een goede promotie voor Drenthe. Zorg in combinatie met recreatie is een trend. Door hier op in te spelen wordt er een nieuwe doelgroep aangetrokken. Mensen met reuma, mensen die zorg nodig hebben, een beperking hebben of ziek zijn, zijn hiervoor mogelijke doelgroepen. De combinatie van zorg en recreatie speelt zich af op een bestaande markt, namelijk de recreatieve en toeristische markt, maar is een nieuwe dienst. Het aanbod gericht op zorg kan zeer verschillend zijn, van mensen die herstellen van een operatie tot mensen die zorg nodig hebben maar nog niet in een verpleeg- of verzorgingstehuis terechtkunnen, tot accommodaties voor minder validen.

Mensen die zorg nodig hebben, herstellen van een operatie of ziek zijn, geven veelal de voorkeur aan een (vakantie-)verblijf in een rustige omgeving. Drenthe biedt hiertoe voldoende mogelijkheden. Deze provincie kenmerkt zich door rust en ruimte en kent tevens een groot netwerk aan fiets- en wandelpaden. Drenthe bestaat uit veel natuur en verschillende natuurgebieden en bosrijke omgevingen. Daarnaast kent het noorden en daarmee Drenthe een schonere lucht dan in het westen van het land. Op dit gebied voldoet Drenthe goed aan de wensen en behoeften van deze mensen en speelt het in op de gezondheid.

Hoofdstuk 7: Marketingmix

De marketingmix zijn variabelen die ingezet kunnen worden om de markt te bewerken om behoeften van doelmarkten te bevredigen en om de gewenste positie te bereiken. De variabelen bestaan uit: product, prijs, plaats, promotie en personeel.

§ 7.1 Product

In de ontwikkeling van de afzet van een (nieuwe) dienst/product kunnen verschillende fasen worden onderscheiden. Deze fasen vormen de levenscyclus van een dienst/product. Er zijn vijf fasen van een levenscyclus te onderscheiden:

1. Introductiefase
2. Groeifase
3. Volwassenheidsfase
4. Verzadigingsfase
5. Neergangsfase

De combinatie zorg en recreatie wordt steeds meer ontwikkeld in Nederland. Er zijn al veel recreatieondernemers die enkele accommodaties aangepast hebben en of speciale voorzieningen aanbieden. Het aanbieden van zorg is binnen de recreatie nog zeer gering. Het bieden van zorg kan bestaan uit aangepaste voorzieningen, maar ook uit de begeleiding en verzorging van de mensen.

In Nederland zijn al enkele zorghotels opgezet, zoals zorghotel De Palatijn in Alkmaar en een zotel in Groningen⁵. Maar in Drenthe is de combinatie zorg en recreatie zeer gering. Om meer op dit gebied aan te kunnen bieden en hier op in te kunnen spelen dienen recreatieondernemers meer te gaan samenwerken met zorgaanbieders en meerdere accommodaties hier op in te gaan richten.

Recreatieondernemers weten veelal dat zorg in combinatie met recreatie een trend is, dus dat hier markt voor is, maar spelen hier vaak niet op in doordat de investeringen erg groot zijn en zij onbekend zijn met zorg.

De recreatieondernemers die al één of meerdere aangepaste accommodaties hebben voor minder validen of voor mensen die ziek zijn of beperkingen hebben, geven aan dat hier over het algemeen nog weinig gebruik van wordt gemaakt. Dit komt mede doordat de promotie

⁵ Bron: <http://www.kcwz.nl/doc/tweedelijnszorgcentrum/Verpleeghotel%20of%20zorghotel.pdf>

hiervan nihil is. In de rest van Nederland zijn ook vele recreatieondernemers die enkele aangepaste accommodaties hebben. Tevens worden er veel aangepaste vakanties naar het buitenland georganiseerd. De concurrentie neemt dus toe, maar er zijn voor de recreatieondernemers nog voldoende mogelijkheden om te groeien in deze markt in Nederland. Dit komt doordat de aangepaste vakantiemarkt nog niet goed ontwikkeld is en zeer beperkt is in Drenthe, maar ook in de rest van Nederland. Er is hier dan ook sprake van een groeifase.

Het bieden van zorg aan mensen die uit een ziekenhuis komen, in een verpleegtehuis verblijven of ernstig ziek zijn en beperkingen hebben, is voor veel recreatieondernemers nog een onbekende markt. Er zijn wel steeds meer ondernemers die plannen hebben om iets met zorg en recreatie te gaan doen, maar weten vaak niet hoe dit aangepakt moet worden en wat de mogelijkheden zijn. Een zeer klein aantal ondernemers is bezig met het werkelijk realiseren van accommodaties en voorzieningen op het gebied van zorg en recreatie of gaan samenwerken met een zorgaanbieder. De zorg in combinatie met recreatie is eigenlijk nog in de introductiefase. Er is nog geen sprake van concurrentie op dit gebied in Nederland, omdat er nog maar weinig mogelijkheden zijn waar zorg en recreatie mogelijk is. Men kan in Drenthe dit concept verder gaan uitwerken tot een goed product en hiervoor meer gaan samenwerken met andere ondernemers en zorgaanbieders. Het is belangrijk dat zorg in combinatie recreatie op korte termijn ontwikkeld wordt, aangezien het nu nog een trend is en het aanbod beperkt is. Er zijn al meerdere ondernemers die hier iets mee willen gaan doen en deze moet Drenthe proberen voor te blijven.

Door de toenemende vergrijzing zal de zorg voor ouderen ook gaan toenemen. Dit kan een belangrijke doelgroep zijn voor recreatieondernemers die zich op zorg willen gaan richten. Daarnaast zijn mensen die in ziekenhuizen liggen ook een belangrijke doelgroep. De wachttijden in ziekenhuizen zijn vaak nog te lang en mensen worden tegenwoordig sneller naar huis gestuurd, terwijl ze nog wel moeten herstellen en van zorg afhankelijk zijn. Deze mensen kunnen herstellen en of de nodige zorg krijgen in een accommodatie waar zorg aanwezig is. Door de plaats waar ze verblijven overheerst het vakantiegevoel ten opzichte van het ziekenhuisgevoel of het ziek zijn. De combinatie van zorg en recreatie kan een uitkomst zijn voor de betreffende doelgroepen en daarmee een toegevoegde waarde zijn voor deze mensen.

§ 7.2 Prijs

Het ombouwen van (enkele) bestaande accommodaties tot bijvoorbeeld carebungalows of het aanbrengen van aanpassingen/speciale voorzieningen, brengt vele kosten met zich mee

en is dan ook een flinke investering. Veelal is het combineren van zorg met recreatie eigenlijk alleen geschikt voor de grotere vakantieparken of hotelketens. Maar voor de recreatieondernemers van kleinere vakantieparken zijn er ook verschillende mogelijkheden om voor een geringere investering accommodaties aan te passen. In plaats van een hoog-laag bed kan een recreatieondernemer er bijvoorbeeld ook voor kiezen om losse bedverhogers te kopen. Deze bedverhogers kosten een paar euro in vergelijking met de hoog-laagbedden die enkele duizenden euro's kosten. Zo zijn er nog enkele voorzieningen die op deze manier de kosten voor een recreatieondernemer kunnen beperken. Het is belangrijk dat een recreatieondernemer zich hierover goed laat informeren en offertes aanvraagt bij verschillende leveranciers van zorgvoorzieningen.

Een overzicht van de kosten van enkele belangrijke voorzieningen wordt weergegeven in bijlage 6. De kosten zijn sterk afhankelijk van het doel waarvoor de accommodatie gebruikt moet worden en het ontwerp van het gebouw (bijvoorbeeld gelijkvloers of meerdere verdiepingen) en de wensen.

De mensen die afhankelijk zijn van zorg of aangewezen zijn op aangepaste voorzieningen, vinden veelal dat alles te duur geworden is. Dit komt met name doordat zij al veel moeten betalen voor onder meer zorg, de behandelingen van zorgaanbieders, medicijnen, therapieën en aangepaste voorzieningen voor in en om huis. Uit de enquêtes die door de reumapatiënten ingevuld zijn kwam meerdere malen naar voren dat de prijzen van vakantieverblijven te hoog zijn. In de enquête is niet gevraagd wat de mensen willen betalen voor een aangepaste vakantie in Nederland, dus hier kan geen antwoord op gegeven worden.

Een belangrijke vraag voor recreatieondernemers op het gebied van prijsbeleid is hoeveel (%) een (nieuwbouw) aangepaste recreatiewoning duurder is dan een normale recreatiewoning. Een nieuwbouw aangepaste bungalow heeft meer oppervlak, dus m², nodig dan een gewone nieuwbouw accommodatie. Door de grote en ruimere opzet, zullen de kosten voor de aangepaste bungalow iets groter uitvallen dan voor een gewone bungalow. Bij een nieuwbouw aangepaste bungalow ontstaan de extra kosten hoofdzakelijk door de extra m². Natuurlijk zijn er ook kosten verbonden aan de aanpassingen, alleen zullen dit geen grote kosten betreffen. Dit is wel het geval indien er extra hulpmiddelen, zoals een badlift, aangeschaft en aangebracht moeten worden. Deze hulpmiddelen zijn veelal duurder dan de standaard aanpassingen. Het is moeilijk aan te geven hoeveel (%) een nieuwbouw aangepaste bungalow duurder is dan een nieuwbouw standaard bungalow. Uitgaande van het extra oppervlak en de standaard (lichte bouwtechnische) aanpassingen, zal de aangepaste bungalow ongeveer 5% duurder zijn dan een standaard bungalow. Dit

percentage is afhankelijk van de mate waarin de aanpassingen plaatsvinden en welke voorzieningen er in de accommodatie aangebracht worden. Indien dit bekend is, kan exacter aangegeven worden hoeveel een aangepaste bungalow duurder is dan een standaard bungalow.

Het bouwen van een nieuwe aangepaste accommodatie brengt minder kosten met zich mee dan een standaard accommodatie ombouwen tot een aangepaste accommodatie⁶. Om een nieuwe accommodatie te bouwen die toegankelijk is voor rolstoelgebruikers en of mensen met een handicap zal rekening gehouden moeten worden met een vermeerdering van de bouwkosten van rond de 25%, in vergelijking met een gebouw die minimaal voldoet aan de basiseisen voor bouw. Een verhoging van 25% wordt veroorzaakt doordat er hier sprake is van een volledig aangepaste accommodatie, zoals deze ook wordt aangeboden door Groot Stokkert. Afhankelijk van het doel waarvoor de accommodatie gebouwd wordt, zijn er subsidiemogelijkheden, maar dit is zeer beperkt en voor particuliere instanties is dit zelfs nihil.⁷

Wanneer recreatieondernemers accommodaties aanbieden welke volledig aangepast zijn en waar zorg aanwezig is, dan zullen zij deze aanbieden voor een lage prijs. Dit kan in de vorm van arrangementen plaatsvinden. Het aanbieden van een lage prijs wordt ook wel expansieprijs genoemd. Met deze lage prijs probeert de recreatieondernemer mensen aan te trekken en bekendheid te creëren. Hiermee speelt de ondernemer tevens in op het beperkte vakantiebudget dat mensen met reuma of andere mensen die ziek zijn, beperkingen hebben of afhankelijk zijn van zorg, hebben. Als de recreatieondernemer succes heeft met het aanbod gericht op zorg, dan kan hij (langzamerhand) de prijs verhogen. Om er toch rekening mee te houden dat deze doelgroepen financieel niet altijd veel te besteden hebben, kan de recreatieondernemer hier op in springen door af en toe aanbiedingen te doen, bijvoorbeeld in de vorm van arrangementen, kortingen, vroegboekkortingen of last-minutes.

§ 7.3 Plaats

Bij het onderdeel plaats dient er in ieder geval informatie gegeven te worden over de plaats waar de producten aangeboden worden en de vestigingsplaats van het bedrijf.

In het kader van dit onderzoek zullen recreatieondernemers in Drenthe, die hiervoor belangstelling hebben, zorg gaan aanbieden. De zorg wordt aangeboden vanuit enkele accommodaties op een vakantiepark of in een hotel. Dit geldt ook voor aangepaste accommodaties en voorzieningen. Mensen met reuma hebben de voorkeur voor een

⁶ Bron: Landelijk Bureau Toegankelijkheid (22 juni 2005)

⁷ Bron: Groot Stokkert, dhr. G.J. Logtenberg, Wapenveld (16 juni 2005)

accommodatie in een rustige omgeving. Recreatieondernemers zullen hier op in moeten spelen door te kiezen voor accommodaties die niet aan een drukke weg liggen en eventueel in een bosrijke omgeving gevestigd zijn.

Kijkend naar de wensen en behoeften van mensen met reuma dan vinden zij het prettig om te verblijven op een (bestaand) vakantiepark waar ook mensen komen die geen reuma hebben. Hierdoor worden zij minder geconfronteerd met hun ziekte en overheerst het vakantiegevoel.

§ 7.4 Promotie

Om het project zorg en recreatie en daarmee Drenthe onder de aandacht van de mensen te brengen, is het belangrijk te zorgen voor goede promotie. In het beginstadium is het maken van veel promotie, met behulp van verschillende vormen van media (onder meer; kranten, tijdschriften, folders, vakantieguiden), van belang. Hiermee wordt een breder publiek bereikt.

Drenthe wordt momenteel gepromoot door de promotiecampagne Da's Nou Drenthe en daarnaast zijn er verschillende internetsites over Drenthe, waaronder de site van VVV Drenthe Plus. Recreatieondernemers kunnen van deze middelen gebruik maken, maar er kan ook promotie gemaakt worden via de internetsite van de recreatieondernemer zelf, door folders te maken en door advertenties in dagbladen of in folders van andere bedrijven.

De promotie van het project zorg en recreatie zal tevens gepromoot moeten worden via de zorgaanbieders en via recreatieondernemers. Zij kunnen hierover mondeling of schriftelijk (bijvoorbeeld een infoboekje) informatie verstrekken aan hun gasten over de mogelijkheden voor mensen die aangepast op vakantie moeten of zorg nodig hebben tijdens hun vakantie. Reisbureaus, VVV's en ANWB's moeten ook over deze gegevens beschikken. Er zal hiervoor een lijst samengesteld moeten worden waarop alle recreatieverblijven in Drenthe vermeld staan, die accommodaties hebben waar zorg aanwezig is of die voorzien zijn van aanpassingen. In dit overzicht moet duidelijk vermeld worden wat het aanbod is. Ook kan het Reumafonds en de reumapatiëntenverenigingen de mensen met reuma informeren over de mogelijkheden van aangepaste vakanties in Drenthe. Zij dient hiervoor ook in het bezit te zijn van een overzicht met aangepaste accommodaties.

Daarnaast kunnen er regelmatig of in een bepaalde periode advertenties geplaatst worden in bijvoorbeeld De Telegraaf en in vakantieguiden. Tevens zullen ondernemers die zich gaan richten op zorg en recreatie duidelijk moeten vermelden, op hun website of in hun brochure, wat ze doen op dit gebied en waar hun aanbod uit bestaat. Eventueel zou dit project

meegenomen kunnen worden in de promotiecampagne Da's Nou Drenthe. Bij promotie van aangepaste voorzieningen en accommodaties op internet of in een brochure is het belangrijk dit niet te expliciet te vermelden. Om mensen met reuma of andere mensen die afhankelijk zijn van een aangepaste accommodatie niet nog meer te confronteren met hun ziekte en beperkingen en hun niet nog meer het gevoel te geven dat ze anders zijn, is het belangrijk de promotie op een neutrale manier te laten plaatsvinden. Enkele voorbeelden hiervan zijn: een recreatieondernemer kan voor een aangepaste accommodatie beter niet het kopje "aangepaste accommodaties" gebruiken, maar bijvoorbeeld "overige accommodaties" of "exclusieve accommodaties". Ook zullen de aangepaste voorzieningen niet groots op foto's afgebeeld moeten worden. Het is prettiger voor mensen met reuma als zij zien hoe de vertrekken van de accommodaties er uit zien. Dit betekent een foto van de keuken, van de woonkamer, van de tuin, et cetera. Ook foto's van de omgeving zullen een goed vakantiegevoel geven aan mensen met reuma. Tekstueel dient er wel ergens vermeld te worden wat de mogelijkheden zijn met betrekking tot aangepaste voorzieningen en welke voorzieningen er op het recreatieverblijf zijn. Dit kan vermeld worden bij de uitleg van de gewone voorzieningen.

Aangepaste accommodaties en voorzieningen moeten dus goed gepromoot worden, maar het is echter wel belangrijk dat dit op een aantrekkelijke manier gebeurt. Er moet voorkomen worden dat mensen zonder aandoening zich er van gaan weerhouden naar het vakantiepark te gaan waar ook mensen verblijven die ziek zijn of andere beperkingen hebben.

Met de hierboven genoemde promotiemiddelen worden in ieder geval mensen uit heel Nederland bereikt.

§ 7.5 Personeel

Om het project zorg en recreatie op te zetten en om hier een goede controle/sturing over te hebben, is het opzetten van een coördinatieloket een goede oplossing.

Recreatieondernemers kunnen op een centrale plaats terecht voor hun vragen over de zorg. Zij zijn vaak nog onbekend met deze sector en met de mogelijkheden en wetten en regels op dit gebied. Om deze ondernemers niet aan hun lot over te laten, krijgen zij op deze manier ondersteuning van het bedrijfsleven.

Het is belangrijk dat het personeel van recreatieverblijven beschikt over enige (achtergrond-) informatie omtrent de ziektes die mensen hebben en de zorg die mensen nodig hebben. Op deze manier kunnen zij de gasten beter te woord staan en weet men hoe er in bepaalde situaties gehandeld moet worden. Het recreatiepersoneel dient te zorgen voor ontspanning

en hoeft geen zorg te kunnen verlenen, daarvoor kan men deskundig zorgpersoneel inhuren zoals personeel van thuiszorginstanties en van ziekenhuizen. De zorgaanbieders zijn verantwoordelijk voor (voldoende) het zorgpersoneel. Het zorgpersoneel moet over voldoende kennis en ervaring beschikken.

Literatuurlijst

Boeken:

- Verhage, *Strategisch Marketing Management*, 2e druk, Groningen, Wolters Noordhoff BV, 1996
- Van Dam/Marcus, *Een praktijkgerichte benadering van organisatie en management*, 3^e druk, Houten, Educatieve Partners Nederland, 1999
- Baarda, D.B. en M.P.M. de Goede, *Basisboek Methoden en Technieken*, 3^e druk, Groningen, Wolters Noordhoff BV, 2001
- Reumapatiëntenbond, *Ergotherapie*, 1^e druk, Mijdrecht, Verwey Printing, 2003

Internetsites:

- Singelenberg, J. (Aedes-Arcades), *Verpleeghotel of zorghotel: een levensvatbaar concept?*, april 2004, 14 juni 2005.
<http://www.kcwz.nl/doc/tweedelijnszorgcentrum/Verpleeghotel%20of%20zorghotel.pdf>
- Feldmann, E. (IDG), *Webwereld, altijd het laatste ICT-nieuws – Internetgebruik groeit snel onder senioren*, 13 juni 2005, 20 juni 2005.
<http://www.webwereld.nl/articles/35726>
- eBase, *Een overzicht van internetproducties in Nederland – Helpt vakantieboekingen zal via internet verlopen*, 19 april 2005, 20 juni 2005.
<http://www.ebase.nl/nieuws/algemeennieuws/Helpt.vakantieboekingen.zal.via.internet.verlopen/315>
- RTL-Nederland, *Economie Nederland krimpt licht in eerste kwartaal*, 12 mei 2005, 20 juni 2005.
[http://www.rtl.nl/\(/financien/rtlz/video/\)/components/financien/rtlz/2005/05_mei/12_nederland_economie_krimp_eerste_kwartaal_2005.xml](http://www.rtl.nl/(/financien/rtlz/video/)/components/financien/rtlz/2005/05_mei/12_nederland_economie_krimp_eerste_kwartaal_2005.xml)
- De Telegraaf, *Consumentenbestedingen verder gedaald*, 17 juni 2005, 20 juni 2005.
http://www.telegraaf.nl/binnenland/21871751/Consumentenbestedingen_verder_gedaald.html
- Planet Internet, *Huishoudens blijven terughoudend met bestedingen*, 25 mei 2005, 20 juni 2005.
<http://www.planet.nl/planet/show/id=67782/contentid=581184/sc=4788a8>
- RTL Nederland (CBS), *Inflatie in mei opnieuw gedaald naar 1,3%*, 9 juni 2005, 20 juni 2005.
[http://www.rtl.nl/\(/financien/rtlz/\)/components/financien/rtlz/2005/06_juni/09-inflatiecijfers_CBS.xml](http://www.rtl.nl/(/financien/rtlz/)/components/financien/rtlz/2005/06_juni/09-inflatiecijfers_CBS.xml)
- *Begrippen Basisboek Methoden en Technieken*, 2001, 14 juni 2005.
http://www.students.cs.uu.nl/~ogik/samentent/WO12001_Samenvatting_BM&T_boek.pdf
- Vereniging Kamers van Koophandel, *Missie*, 11 mei 2005.
<http://www.kvk.nl/artikel/artikel.asp?artikelID=39164>

- Scholieren.samenvattingen.com (*M&O hoofdstuk 8, 11,13*), 22 april 2002, 23 juni 2005
<http://scholieren.samenvattingen.com/documenten/show/4460956/>
- Roel Lentjes Sanitair, *Aanbiedingen baden met whirlpool systeem*, 21 juni 2005
<http://www.ligbaden.com/>
- PrincessPool, *PrincessPool polyester zwembaden*, 2004, 21 juni 2005
<http://www.princesspool.com/>
- KITZ, *Technologie en zorg vanuit arbeidsmarktperspectief*, 21 juni 2005
<http://www.kitz.nl/technologie/zorg/arbeidsmarkt/pakket/mobiliteit/hoog%20laag%20bed1.htm>
- LUMC, *Producten en diensten*, 2004, 21 juni 2005
<http://www.seniorgezond.nl/SeniorGezond/Producten+en+Diensten/Producten+en+Diensten.htm?Tree=2&Branch=9055&Leaf=7857&means=tree>
- NIVEL, *Bezuinigingen in de zorg: gevolgen voor chronisch zieken in het ziekenfonds*, april 2004, 24 juni 2004
<http://www.nivel.nl/pdf/FACTSHEET-PPCZ-mei2004.pdf>
- Fontana Nieuweschans, *Reumakuren*, 8 juli 2005
<http://www.fontananieuweschans.nl/nederlands/index.htm>
- Just Landed, *Introductie: het systeem van de Duitse gezondheidszorg*, 25 juli 2005
http://www.justlanded.com/nederlands/germany/tools/just_landed_guide/health/introduction

Personen (mondelinge mededeling):

- Bart Fidler Total Wellness, 8 juni 2005
- Logtenberg, G.J., persoonlijke mededeling, 16 juni 2005
- Landelijk Bureau Toegankelijkheid, persoonlijke mededeling, 22 juni 2005

Bijlagen

- Bijlage 1: Enquête Reumapatiëntenverenigingen
- Bijlage 2: Enquête Fontana Nieuweschans
- Bijlage 3: Overzicht beantwoorde enquêtes
- Bijlage 4: Resultaten enquêtes Reumapatiëntenverenigingen en Fontana Nieuweschans
- Bijlage 5: Overzicht geïnterviewde personen
- Bijlage 6: Overzicht kosten/investeringen zorg- en wellnessvoorzieningen

Bijlage 1: Enquête reumapatiëntenverenigingen

Om de wensen en behoeften van de doelgroep, mensen met reuma, te weten te komen zijn er enquêtes aan hen uitgedeeld. Deze enquêtes zijn verspreid via enkele reumapatiëntenverenigingen in Drenthe en enkele provincies net buiten Drenthe. Hieronder wordt de vragenlijst weergegeven. In bijlage 4 worden de resultaten van deze vragenlijst weergegeven, welke nog niet in hoofdstuk 4 aan de orde zijn gekomen.

Enquête Reuma en Recreatie

Geslacht:

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

Leeftijd:

- ☐ 10-20 jaar
- ☐ 20-30 jaar
- ☐ 30-40 jaar
- ☐ 40-50 jaar
- ☐ 50-60 jaar
- ☐ 60-70 jaar
- ☐ 70 jaar en ouder

Hieronder volgen enkele vragen met betrekking tot uzelf en reuma en de gevolgen daarvan.

1) Hoelang heeft u al reuma?

.....

2) Onder welke groep vallen uw reumatische aandoeningen?

- ☐ Ontstekingsreuma
- ☐ Artrose
- ☐ Weke-delenreuma

3) Welke vorm van reuma heeft u binnen deze groep?

.....

4) Welke beperkingen of klachten heeft u door reuma?

.....
.....

5) Wat doet u om de pijn (tijdelijk) te verminderen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Medicijnen gebruiken
- ☐ Warmte therapie
- ☐ Koude therapie
- ☐ Anders, nl.

Hieronder volgen enkele vragen gericht op vakanties.

6) Is het voor u nog mogelijk om op vakantie te gaan?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga naar vraag 17)
- ☐ Soms

7) Hoe vaak gaat u per jaar op vakantie?

- ☐ 0 keer (bijv. geen behoefte aan of geen tijd)
- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3 keer
- ☐ Vaker dan 3 keer per jaar

8) Wat is u gemiddelde vakantieduur per vakantie?

- ☐ 1 dag
- ☐ 2 dagen
- ☐ 3 dagen
- ☐ 4 dagen
- ☐ 5 dagen
- ☐ 6 dagen
- ☐ 7 dagen of langer

9) Met wie gaat u op vakantie?

- ☐ Met partner (ga naar vraag 11)
- ☐ Met gezin (ga naar vraag 11)
- ☐ Met familieleden (ga naar vraag 11)
- ☐ Met vrienden of kennissen (ga naar vraag 11)
- ☐ Alleen

10) Waarom gaat u alleen op vakantie?

.....
.....

11) Heeft u ook wel eens deelgenomen aan georganiseerde (groeps-)reizen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga naar vraag 13)

12) Waarom heeft u al eens aan een georganiseerde (groeps-)reis deelgenomen?

.....
.....

Ga naar vraag 14.

13) Waarom heeft u nog nooit aan een georganiseerde (groeps-)reis deelgenomen?

.....
.....

14) Heeft u al eens deelgenomen aan een georganiseerde reis van het Reumafonds?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

15) Wat voor soort vakantie geniet uw voorkeur? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Een vakantie in het buitenland
- ☐ Een vakantie in Nederland
- ☐ Een vakantie in een hotel

- ☐ Een vakantie in een appartement
- ☐ Een vakantie in een bungalow
- ☐ Een vakantie in een groepsaccommodatie
- ☐ Een vakantie in de zomer
- ☐ Een vakantie in het voorjaar
- ☐ Een vakantie in het najaar
- ☐ Een vakantie in de winter
- ☐ Anders, nl.

16) Bent u afhankelijk van zorg tijdens uw vakantie (van deskundig zorgpersoneel)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Soms

Hieronder volgen enkele vragen met betrekking tot het zorghotel en het aangepaste bungalowpark Groot Stokkert.

17) Groot Stokkert in Wapenveld is een aangepast hotel en bungalowpark voor reumapatiënten en niet-reumapatiënten. Wellicht bij u bekend. Bent u hier al eens op vakantie geweest?

- ☐ Ja (ga naar vraag 19)
- ☐ Nee

18) Waarom heeft u nog niet eerder een bezoek gebracht aan Groot Stokkert? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Groot Stokkert is bij mij niet bekend
- ☐ Niet echt een toeristische uitstraling
- ☐ Onvoldoende toeristische voorzieningen
- ☐ Ligt te ver weg
- ☐ Meer geschikt voor mensen die een ernstige vorm van reuma hebben. Die door hun reuma rolstoelafhankelijk zijn en (bijna) continue zorg nodig hebben.
- ☐ Anders, nl.

Ga naar vraag 20.

19) Wat zijn uw bevindingen over Groot Stokkert? (meerdere antwoorden mogelijk)

Personeel (incl. zorgpersoneel)

- ☐ Klantvriendelijk
- ☐ Niet klantvriendelijk
- ☐ Altijd bereikbaar
- ☐ Niet altijd bereikbaar
- ☐ Voldoende ervaring en kennis
- ☐ Onvoldoende ervaring en kennis
- ☐ Voldoende zorgpersoneel
- ☐ Onvoldoende zorgpersoneel
- ☐ Goede dienstverlening en service
- ☐ Matige dienstverlening en service
- ☐ Anders, nl.

Voorzieningen

- ☐ Voldoende zorgfaciliteiten
- ☐ Onvoldoende zorgfaciliteiten

- ☐ Voldoende gewone faciliteiten
- ☐ Onvoldoende gewone faciliteiten
- ☐ De kwaliteit van de zorgfaciliteiten is voldoende
- ☐ De kwaliteit van de zorgfaciliteiten is onvoldoende
- ☐ Voldoende aanpassingen
- ☐ Onvoldoende aanpassingen
- ☐ Anders, nl.

Hotel en bungalowpark

- ☐ Is toeristisch gelegen
- ☐ Is niet (volledig) toeristisch gelegen
- ☐ Heeft een toeristische uitstraling
- ☐ Heeft niet echt een toeristische uitstraling
- ☐ Anders, nl.

Hieronder volgen enkele vragen met betrekking tot het onderzoek, gericht op reuma en recreatie.

20) Welke voorzieningen moeten er toegepast en aangepast worden in hotelkamers of in bungalows om een vakantie voor u (zo comfortabel) mogelijk te maken? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Drempelloze in- en uitgangen
- ☐ Hoog-laag bedden
- ☐ Meubels op juiste hoogte
- ☐ Meubels voorzien van armleuningen
- ☐ Brede gangpaden
- ☐ Alles gelijkvloers
- ☐ Invalide toilet
- ☐ In hoogte verstelbaar aanrecht
- ☐ Douchestoeltje
- ☐ Aangepast bestek
- ☐ Hulpmiddelen op kranen
- ☐ Bel- en alarmsystemen (oproepsysteem)
- ☐ Lift
- ☐ Vaatwasser
- ☐ Anders, nl.

21) Welke voorzieningen moeten op het vakantiepark of in en om het hotel aanwezig zijn (vanuit het hotel of vakantiepark geregeld zijn)? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Geasfalteerde paden
- ☐ Rolstoelservice (huren van rolstoel of elektrische rolstoel)
- ☐ Vervoersservice (bijv. vervoer naar de accommodatie, naar een winkelcentrum in omgeving of naar attractie in omgeving)
- ☐ Wellnessvoorzieningen, zoals een sauna, zonnebank, fitnesscentrum, schoonheidsbehandeling en massage.
- ☐ (deskundig) Zorgpersoneel
- ☐ Anders, nl.

22) Geeft u de voorkeur aan een wellnesscentrum alleen voor reumapatiënten of toegankelijk voor alle publiek? En waarom?

- ☐ Alleen voor reumapatiënten
- ☐ Voor alle publiek

Toelichting:

.....

.....

23) Welke 3 wellnessvoorzieningen zijn voor u belangrijk en dient u gebruik van te kunnen maken, in verband met uw reumatische aandoeningen? (s.v.p niet meer dan 3 antwoordmogelijkheden)

- ☐ Sauna
 - ☐ Whirlpool
 - ☐ Massage
 - ☐ Verwarmd zwembad
 - ☐ Kuurbehandelingen
 - ☐ Fysiotherapie
 - ☐ Huidverzorging
 - ☐ Zonnebank
 - ☐ Fitnessruimte
 - ☐ Anders, nl.
-

24) Heeft u verder nog wensen met betrekking tot zorg tijdens een vakantie?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga naar vraag 26)

25) Waaruit bestaan deze wensen?

.....

.....

.....

26) Heeft u nog tips, aandachtspunten of opmerkingen met betrekking tot dit onderzoek, voor mijzelf, voor de Kamer van Koophandel of voor de recreatieondernemers in Drenthe?

.....

.....

.....

Einde enquête.

Hartelijk dank voor uw medewerking!!!

Bijlage 2: Enquête Fontana Nieuweschans

Hieronder volgt de enquête welke verspreid is onder reumapatiënten die een reumakuur hebben ondergaan bij Fontana Nieuweschans. In vergelijking met de enquête voor de reumapatiëntenverenigingen, zijn er bij dit formulier enkele vragen toegevoegd die betrekking hebben op de reumakuur bij Fontana Nieuweschans en op Fontana Nieuweschans zelf. De resultaten van deze vragenlijst, welke nog niet in hoofdstuk 4 behandeld zijn, worden in bijlage 4 weergegeven.

Enquête Reuma en Recreatie

Geslacht:

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

Leeftijd:

- ☐ 10-20 jaar
- ☐ 20-30 jaar
- ☐ 30-40 jaar
- ☐ 40-50 jaar
- ☐ 50-60 jaar
- ☐ 60-70 jaar
- ☐ 70 jaar en ouder

U woont in de provincie:

.....

Hieronder volgen enkele vragen met betrekking tot uzelf en reuma en de gevolgen daarvan.

6) Hoelang heeft u al reuma?

.....

7) Onder welke groep vallen uw reumatische aandoeningen?

- ☐ Ontstekingsreuma
- ☐ Artrose
- ☐ Weke-delenreuma

8) Welke vorm van reuma heeft u binnen deze groep?

.....

9) Welke beperkingen of klachten heeft u door reuma?

.....

.....

10) Wat doet u om de pijn (tijdelijk) te verminderen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Medicijnen gebruiken
- ☐ Warmte therapie
- ☐ Koude therapie
- ☐ Anders, nl.

.....

Hieronder volgen enkele vragen gericht op vakanties.

6) Is het voor u nog mogelijk om op vakantie te gaan?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga naar vraag 17)
- ☐ Soms

7) Hoe vaak gaat u per jaar op vakantie?

- ☐ 0 keer (bijv. geen behoefte aan of geen tijd)
- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3 keer
- ☐ Vaker dan 3 keer per jaar

8) Wat is uw gemiddelde vakantieduur per vakantie?

- ☐ 1 dag
- ☐ 2 dagen
- ☐ 3 dagen
- ☐ 4 dagen
- ☐ 5 dagen
- ☐ 6 dagen
- ☐ 7 dagen of langer

9) Met wie gaat u op vakantie?

- ☐ Met partner (ga naar vraag 11)
- ☐ Met gezin (ga naar vraag 11)
- ☐ Met familieleden (ga naar vraag 11)
- ☐ Met vrienden of kennissen (ga naar vraag 11)
- ☐ Alleen

10) Waarom gaat u alleen op vakantie?

.....

.....

11) Heeft u ook wel eens deelgenomen aan georganiseerde (groeps-)reizen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga naar vraag 13)

12) Waarom heeft u al eens aan een georganiseerde (groeps-)reis deelgenomen?

.....

.....

Ga naar vraag 14.

13) Waarom heeft u nog nooit aan een georganiseerde (groeps-)reis deelgenomen?

.....

.....

14) Heeft u al eens deelgenomen aan een georganiseerde reis van het Reumafonds?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

15) Wat voor soort vakantie geniet uw voorkeur? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Een vakantie in het buitenland
- ☐ Een vakantie in Nederland
- ☐ Een vakantie in een hotel

- ☐ Een vakantie in een appartement
- ☐ Een vakantie in een bungalow
- ☐ Een vakantie in een groepsaccommodatie
- ☐ Een vakantie in de zomer
- ☐ Een vakantie in het voorjaar
- ☐ Een vakantie in het najaar
- ☐ Een vakantie in de winter
- ☐ Anders, nl.

16) Bent u afhankelijk van zorg tijdens uw vakantie (van deskundig zorgpersoneel)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Soms

Hieronder volgen enkele vragen met betrekking tot het zorghotel en het aangepaste bungalowpark Groot Stokkert.

17) Groot Stokkert in Wapenveld is een aangepast hotel en bungalowpark voor reumapatiënten en niet-reumapatiënten. Wellicht bij u bekend. Bent u hier al eens op vakantie geweest?

- ☐ Ja (ga naar vraag 19)
- ☐ Nee

18) Waarom heeft u nog niet eerder een bezoek gebracht aan Groot Stokkert? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Groot Stokkert is bij mij niet bekend
- ☐ Niet echt een toeristische uitstraling
- ☐ Onvoldoende toeristische voorzieningen
- ☐ Ligt te ver weg
- ☐ Meer geschikt voor mensen die een ernstige vorm van reuma hebben. Die door hun reuma rolstoelafhankelijk zijn en (bijna) continue zorg nodig hebben.
- ☐ Anders, nl.

Ga naar vraag 20.

19) Wat zijn uw bevindingen over Groot Stokkert? (meerdere antwoorden mogelijk)

Personeel (incl. zorgpersoneel)

- ☐ Klantvriendelijk
- ☐ Niet klantvriendelijk
- ☐ Altijd bereikbaar
- ☐ Niet altijd bereikbaar
- ☐ Voldoende ervaring en kennis
- ☐ Onvoldoende ervaring en kennis
- ☐ Voldoende zorgpersoneel
- ☐ Onvoldoende zorgpersoneel
- ☐ Goede dienstverlening en service
- ☐ Matige dienstverlening en service
- ☐ Anders, nl.

Voorzieningen

- ☐ Voldoende zorgfaciliteiten
- ☐ Onvoldoende zorgfaciliteiten
- ☐ Voldoende gewone faciliteiten

- ☐ Onvoldoende gewone faciliteiten
- ☐ De kwaliteit van de zorgfaciliteiten is voldoende
- ☐ De kwaliteit van de zorgfaciliteiten is onvoldoende
- ☐ Voldoende aanpassingen
- ☐ Onvoldoende aanpassingen
- ☐ Anders, nl.

Hotel en bungalowpark

- ☐ Is toeristisch gelegen
- ☐ Is niet (volledig) toeristisch gelegen
- ☐ Heeft een toeristische uitstraling
- ☐ Heeft niet echt een toeristische uitstraling
- ☐ Anders, nl.

Hieronder volgen enkele vragen met betrekking tot het onderzoek, gericht op reuma en recreatie.

20) Welke voorzieningen moeten er toegepast en aangepast worden in hotelkamers of in bungalows om een vakantie voor u (zo comfortabel) mogelijk te maken? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Drempelloze in- en uitgangen
- ☐ Hoog-laag bedden
- ☐ Meubels op juiste hoogte
- ☐ Meubels voorzien van armleuningen
- ☐ Brede gangpaden
- ☐ Alles gelijkvloers
- ☐ Invalide toilet
- ☐ In hoogte verstelbaar aanrecht
- ☐ Douchestoeltje
- ☐ Aangepast bestek
- ☐ Hulpmiddelen op kranen
- ☐ Bel- en alarmsystemen (oproepsysteem)
- ☐ Lift
- ☐ Vaatwasser
- ☐ Anders, nl.

21) Welke voorzieningen moeten op het vakantiepark of in en om het hotel aanwezig zijn (vanuit het hotel of vakantiepark geregeld zijn)? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Geasfalteerde paden
- ☐ Rolstoelservice (huren van rolstoel of elektrische rolstoel)
- ☐ Vervoersservice (bijv. vervoer naar de accommodatie, naar een winkelcentrum in omgeving of naar attractie in omgeving)
- ☐ Wellnessvoorzieningen, zoals een sauna, zonnebank, fitnesscentrum, schoonheidsbehandeling en massage.
- ☐ (deskundig) Zorgpersoneel
- ☐ Anders, nl.

22) Geeft u de voorkeur aan een wellness- of kuurcentrum alleen voor reumapatiënten of toegankelijk voor alle publiek? En waarom?

- ☐ Alleen voor reumapatiënten
- ☐ Voor alle publiek

Toelichting:

.....

.....

23) Welke 3 wellness- of kuurvoorzieningen zijn voor u belangrijk en dient u gebruik van te kunnen maken, in verband met uw reumatische aandoeningen? (s.v.p niet meer dan 3 antwoordmogelijkheden)

- ☐ Sauna
- ☐ Whirlpool
- ☐ Massage
- ☐ Verwarmd zwembad
- ☐ Thermaal bad
- ☐ Kuurbehandelingen
- ☐ Fysiotherapie
- ☐ Huidverzorging
- ☐ Zonnebank
- ☐ Fitnessruimte
- ☐ Anders, nl.

.....

24) Heeft u verder nog wensen met betrekking tot zorg tijdens een vakantie?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga naar vraag 26)

25) Waaruit bestaan deze wensen?

.....

.....

.....

Hieronder volgen nog enkele vragen met betrekking tot Fontana Nieuweschans.

26) Welke vorm van reumakuur geniet uw voorkeur?

- ☐ De verblijfskuur
- ☐ De ambulante kuren
- ☐ Beide

Toelichting:

.....

.....

27) Op welke manier bent u bekend geworden met Fontana Nieuweschans?

- ☐ De radio
- ☐ Een advertentie
- ☐ Een folder
- ☐ Het internet
- ☐ Via familie, kennissen, vrienden, collega's, etc.
- ☐ Via de huisarts
- ☐ Anders, nl.

.....

28) Om welke reden(en) brengt u een bezoek aan Fontana Nieuweschans?

- ☐ Het biedt alle voorzieningen welke voor mij van belang zijn
- ☐ Zij bieden reumakuren aan
- ☐ Het beschikt over ervaren personeel
- ☐ De dienstverlening is goed
- ☐ Goede prijs-kwaliteitverhouding
- ☐ Het is dichtbij
- ☐ Veel baat bij de therapieën/kuren
- ☐ Anders, nl.

29) Hoe vaak brengt u gemiddeld een bezoek aan Fontana Nieuweschans?

- ☐ Elke dag
- ☐ 1 keer per week
- ☐ 1 keer in de twee weken
- ☐ 1 keer per maand

Anders, nl.

30) Bent u alleen voor de reumakuur naar Fontana Nieuweschans gekomen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, ook voor:

.....

31) Wat vindt u van de kwaliteit van de reumakuur?

- ☐ Goed
- ☐ Voldoende
- ☐ Matig
- ☐ Slecht

Toelichting:

32) Wat maakt voor u de reumakuur zo speciaal (in vergelijking met andere kuren of faciliteiten)?

- ☐ De goede begeleiding van het personeel
- ☐ Het programma en daarmee de oefeningen die uitgevoerd worden/aangeboden worden
- ☐ De duur van de kuur
- ☐ Anders, nl.

.....

33) Welke resultaten levert een medische kuur u op?

- ☐ Tijdelijk geen medicijn gebruik meer
- ☐ Voel me fitter
- ☐ De pijnklachten nemen tijdelijk af
- ☐ De beweeglijkheid en vitaliteit nemen toe
- ☐ Weinig resultaat
- ☐ Anders, nl.

.....

34) Welke faciliteiten/behandelingen binnen de medische kuur genieten uw voorkeur?

- ☐ Het thermaalbad
- ☐ De sauna
- ☐ De rustruimte
- ☐ De massages
- ☐ Een behandeling in de thalassostudio

- ☐ Huidverzorging
- ☐ Fysiotherapie
- ☐ Fitness
- ☐ Anders, nl.

35) Welke behandelingen binnen de medische kuur hebben voor u het meeste effect?

- ☐ Het thermaalbad
- ☐ De sauna
- ☐ De massages
- ☐ Een behandeling in de thalassostudio
- ☐ Huidverzorging
- ☐ Fysiotherapie
- ☐ Fitness
- ☐ Anders, nl.

36) Kent u nog meerdere kuurcentra in Nederland die reumakuren aanbieden?

- ☐ Ja, namelijk:
- ☐ Nee

37) Met wat voor cijfer (1 t/m 10) beoordeelt u Fontana Nieuweschans (zowel het hotel als het kuurcentrum)? Graag iedere beoordeling in het kort toelichten. (1-4 is zeer slecht, 5 is onvoldoende, 6 is voldoende, 7 en 8 zijn ruim voldoende, 9 is goed en 10 is uitstekend)

- ☐ Personeel
Cijfer:
Toelichting:
- ☐ Voorzieningen
Cijfer:
Toelichting:
- ☐ Behandelingen
Cijfer:
Toelichting:
- ☐ Uitstraling
Cijfer:
Toelichting:
- ☐ Service
Cijfer:
Toelichting:
- ☐ Bereikbaarheid (met vervoer)
Cijfer:
Toelichting:
- ☐ Informatieverstrekking (over Fontana en over de kuren)
Cijfer:
Toelichting:
- ☐ Prijzen (voor faciliteiten en voor overnachtingen)
Cijfer:
Toelichting:

38) Heeft u nog tips, aandachtspunten of opmerkingen met betrekking tot dit onderzoek, voor mijzelf, voor de Kamer van Koophandel of voor de recreatieondernemers?

.....
.....
.....

Einde enquête.

Hartelijk dank voor uw medewerking!!!

Bijlage 3: Overzicht beantwoorde enquêtes reumapatiënten

Het Reumafonds en de reumapatiëntenverenigingen mogen geen persoonlijke gegevens verstrekken van reumapatiënten. Hierdoor was het voor mij niet mogelijk om persoonlijk in contact te komen met de reumapatiënten. Om deze reden heb ik de contactpersonen van verschillende reumapatiëntenverenigingen benaderd met de vraag of zij tijdens een bijeenkomst of tijdens een activiteit de enquête aan hun leden willen uitdelen. De enquêtes werden dan opgestuurd naar de contactpersonen. De leden konden deze enquêtes tijdens of na afloop van de bijeenkomst of activiteit invullen en weer inleveren bij de contactpersoon. De contactpersoon verzamelde de enquêtes en deed deze in een bijgevoegde envelop, welke door de KvK voldoende gefrankeerd was of voorzien was van een antwoordnummer, en stuurde de enquêtes weer terug. Op deze manier hoefden de reumapatiëntenverenigingen geen kosten te maken en werd hun medewerking beperkt tot alleen het uitdelen en verzamelen van de enquêtes en het terugsturen er van.

Aangezien vele reumapatiëntenverenigingen in mei of juni hun laatste activiteit of bijeenkomst hadden, was het lastig om nog reumapatiëntenverenigingen in Nederland te vinden die tijdens een bijeenkomst of activiteit de enquêtes aan hun leden uit konden delen. De verenigingen die ik benaderd heb waren allemaal enthousiast om mee te doen. Helaas zijn niet altijd alle leden van een reumapatiëntenvereniging aanwezig op een bijeenkomst of activiteit. Van de mensen die wel aanwezig zijn, is het afwachten of zij tijd en zin hebben om deze formulieren tijdens of na een bijeenkomst in te vullen. Per vereniging was dit overigens verschillend.

In totaal zijn er naar zes reumapatiëntenverenigingen enquêtes verstuurd. Hiervan zijn de formulieren naar vier verenigingen buiten Drenthe gestuurd, te weten in Flevoland, Gelderland (twee verenigingen) en in Flevoland. In Drenthe zijn de formulieren naar twee, van de vier reumapatiëntenverenigingen, gestuurd. Daarnaast zijn er bij kuurcentrum Fontana Nieuweschans ook enkele enquêtes uitgedeeld aan mensen met reuma. Hieronder wordt weergegeven wat de respons is op de verstuurd en uitgedeelde enquêtes.

Organisatie	Totaal verstuurd	Totaal terug ontvangen	Percentage
RPV Meppel e.o.	43	22	51,1%
RPV Assen e.o.	22	10	45,4%
RPV Zuid-Veluwe	14	14	100,0%

RPV Oost-Achterhoek	12	9	75,0%
RPV Zwolle e.o.	50	45	90,0%
RPV Lelystad e.o.	30	9	30,0%
Fontana Nieuweschans	30	14	46,6%
Totaal	201	123	62,6%

Tabel 1.1: Resultaten ingevulde enquêtes per organisatie

In totaal zijn er 201 enquêtes verstuurd. Hiervan zijn er 123 ingevuld en teruggestuurd. Dit komt neer op een respons van 62,6%. Kijkend naar de tabel dan kan er geconcludeerd worden dat het merendeel van de benaderde reumapatiëntenverenigingen en van Fontana Nieuweschans de enquête heeft ingevuld en heeft teruggestuurd. Er waren slechts drie partijen waarvan de respons lager was dan 50%. Een verklaring voor het lager uitvallen van het aantal ingevulde enquêtes in vergelijking met het aantal verstuurde enquêtes is dat er veelal minder leden op de bijeenkomst of activiteit aanwezig waren dan men van tevoren had ingeschat. Een belangrijke oorzaak hiervan is dat veel mensen al op vakantie waren of vakantie hadden. Het geringe aantal teruggestuurde enquêtes van reumapatiëntenvereniging Lelystad e.o., is veroorzaakt doordat er eveneens mensen op vakantie waren, maar ook doordat er mensen ziek waren. Hierdoor was de opkomst bij de bijeenkomst veel lager dan verwacht en konden niet alle enquêtes uitgedeeld worden. Naast enkele scores lager dan 50% waren er ook twee reumapatiëntenverenigingen waarvan de respons 90% en zelfs 100% was. Een zeer goede en betrouwbare score.

Bijlage 4: Resultaten enquêtes reumapatiëntenverenigingen

In deze bijlage worden de vragen met de resultaten weergegeven, welke nog niet in hoofdstuk 4 behandeld zijn.

Wat is uw geslacht?

Geslacht	Frequentie	Percentage
Man	16	13,0
Vrouw	107	87,0
Aantal respondenten	123	

Tabel 2.1: Overzicht geslacht

Wat is uw leeftijd?

Leeftijd	Frequentie	Percentage
20-30	2	1,6
30-40	4	3,3
40-50	9	7,3
50-60	36	29,3
60-70	25	20,3
70 en ouder	47	38,2
Aantal respondenten	123	

Tabel 3.1: Overzicht leeftijd

Hoelang heeft u al reuma?

Aantal jaren	Frequentie	Percentage
0-5 jaar	14	11,9
5-10 jaar	17	14,4
10-15 jaar	12	10,2
15-20 jaar	16	13,6
20-25 jaar	15	12,7
25-30 jaar	9	7,6
30-35 jaar	12	10,2
35 jaar en langer	19	16,1
Weet ik niet	4	3,3
Aantal respondenten	118	

Tabel 4.1: Overzicht aantal jaren reuma

Onder welke groep vallen uw reumatische aandoeningen? (meerdere antwoorden mogelijk)

Groep reuma	Frequentie	Percentage
Ontstekingsreuma	67	54,9
Artrose	63	51,6
Weke-delenreuma	25	20,5
Aantal respondenten	122	

Tabel 5.1: Overzicht van groepen reuma

Welke vorm van reuma heeft u binnen deze groep? (meerdere antwoorden mogelijk)

Vormen van reuma	Frequentie	Percentage
Artrose	47	38,8
Weke-delenreuma	8	6,6
Reumatoïde Artritis	39	32,2
Ontstekingsreuma	14	11,6
Gewrichtsreuma	5	4,1
Bechterew	3	2,5
Fibromyalgie	14	11,6
Polymyalgia Reumatica	2	1,7
Andere vormen van reuma	18	14,9
Aantal respondenten	121	

Tabel 6.1: Overzicht van vormen van reuma

Welke beperkingen of klachten heeft u door reuma? (meerdere antwoorden mogelijk)

Beperkingen of klachten	Frequentie	Percentage
Bewegingsbeperkingen	64	55,2
Pijn	58	50,0
Slijtage	2	1,7
Stijfheid	17	14,7
Vermoeidheid	16	13,8
Krachtverlies	6	5,2
Huishoudelijke hulp	3	2,6
Vergroeiingen	5	4,3
Andere beperkingen	40	34,5
Aantal respondenten	116	

Tabel 7.1: Overzicht van beperkingen of klachten door reuma

Wat doet u om de pijn (tijdelijk) te verminderen? (meerdere antwoorden mogelijk)

Middelen om pijn te verminderen	Frequentie	Percentage
Medicijnen	110	92,4
Warmte therapie	43	36,1
Koude therapie	12	10,1
Bewegen	14	11,8
Zwemmen	13	10,9
Hydrotherapie	9	7,6
Fysiotherapie	15	12,6
Kuren	5	4,2
Andere middelen	26	21,8
Aantal respondenten	119	

Tabel 8.1: Overzicht van middelen om pijn te verminderen

Is het mogelijk voor u om op vakantie te gaan?

Op vakantie	Frequentie	Percentage
Nee	13	10,7
Ja	88	72,1
Soms	21	17,2
Aantal respondenten	122	

Tabel 9.1: Overzicht van de mogelijkheid om op vakantie te gaan

Hoe vaak gaat u per jaar op vakantie?

Hoe vaak	Frequentie	Percentage
0 keer	3	2,8
1 keer	58	54,7
2 keer	32	30,2
3 keer	8	7,5
vaker dan 3 keer	5	4,8
Aantal respondenten	106	

Tabel 10.1: Overzicht van het aantal keren dat men per jaar op vakantie gaat

Gemiddelde vakantieduur per vakantie?

Vakantieduur	Frequentie	Percentage
1 dag	1	0,9
2 dagen	1	0,9
3 dagen	5	4,7
5 dagen	13	12,3
6 dagen	3	2,8
7 dagen of langer	83	78,4
Aantal respondenten	106	

Tabel 11.1: Overzicht van gemiddelde vakantieduur per vakantie

Met wie gaat u op vakantie? (meerdere antwoorden mogelijk)

Met wie op vakantie	Frequentie	Percentage
Partner	73	68,9
Gezin	12	11,3
Familieleden	15	14,2
Vrienden/kennissen	16	15,1
Alleen	5	4,7
Aantal respondenten	106	

Tabel 12.1: Overzicht met wie men op vakantie gaat

Heeft u al eens deelgenomen aan een georganiseerde (groeps-)reis?

Deelname georganiseerde reis	Frequentie	Percentage
Nee	54	49,1
Ja	56	50,9
Aantal respondenten	110	

Tabel 13.1: Overzicht van mensen die al eens deelgenomen hebben aan een georganiseerde (groeps-)reis

Heeft u al eens deelgenomen aan een georganiseerde reis van het Reumafonds?

Deelname reis Reumafonds	Frequentie	Percentage
Nee	82	75,9
Ja	26	24,1
Aantal respondenten	108	

Tabel 14.1: Overzicht van mensen die al eens deelgenomen hebben aan een georganiseerde reis van het reumafonds

Bent u al eens op vakantie geweest bij Groot Stokkert (GS)?

Vakantie Groot Stokkert	Frequentie	Percentage
Nee	76	63,3
Ja	44	36,7
Aantal respondenten	120	

Tabel 15.1: Overzicht van mensen die al eens op vakantie zijn geweest bij Groot Stokkert

Waarom heeft u nog niet eerder een bezoek gebracht aan Groot Stokkert?

Reden	Frequentie	Percentage
GS bij mij niet bekend	19	26,4
Niet echt een toeristische uitstraling	0	0,0
Onvoldoende toeristische voorzieningen	0	0,0
Ligt te ver weg	2	2,8
Meer geschikt voor mensen die een ernstige vorm van reuma hebben	32	44,4
Anders	19	26,4
Aantal respondenten	72	

Tabel 16.1: Overzicht van redenen waarom mensen nog nooit een bezoek aan Groot Stokkert gebracht hebben.

Indien u wel eens naar Groot Stokkert bent geweest, wat zijn dan uw bevindingen over Groot Stokkert? (meerdere antwoorden mogelijk)

Bevindingen Groot Stokkert	Frequentie	Percentage
Personeel:		
Klantvriendelijk personeel	35	79,5
Niet klantvriendelijk personeel	1	2,3
Personeel altijd bereikbaar	26	59,1
Personeel niet altijd bereikbaar	1	2,3
Personeel heeft voldoende kennis en ervaring	26	59,1
Personeel heeft onvoldoende kennis en ervaring	0	0,0
Voldoende zorgpersoneel aanwezig	24	54,5
Onvoldoende zorgpersoneel aanwezig	2	4,5
Goede dienstverlening personeel	32	72,7
Matige dienstverlening personeel	1	2,3
Voorzieningen:		
Voldoende zorgfaciliteiten aanwezig	29	65,9
Onvoldoende zorgfaciliteiten aanwezig	3	6,8
Voldoende gewone faciliteiten aanwezig	16	36,4
Onvoldoende gewone faciliteiten aanwezig	3	6,8

Kwaliteit zorgfaciliteiten voldoende	14	31,8
Kwaliteit zorgfaciliteiten onvoldoende	1	2,3
Voldoende aanpassingen gedaan/aanwezig	23	52,3
Onvoldoende aanpassingen gedaan/aanwezig	2	4,5
Ligging:		
Hotel en bungalowpark GS is toeristisch gelegen	25	56,8
Hotel en bungalowpark GS is niet toeristisch gelegen	3	6,8
Hotel en bungalowpark GS heeft toeristische uitstraling	10	22,7
Hotel en bungalowpark GS heeft geen toeristische uitstraling	7	15,9
Anders:		
Andere bevindingen	9	20,5
Aantal respondenten	44	

Tabel 17.1: Overzicht bevindingen Groot Stokkert

Hieronder worden de vragen met de daarbijbehorende resultaten weergegeven, welke door de mensen met reuma beantwoord zijn bij het volgen van een reumakuur bij Fontana Nieuweschans. Het betreft hier alleen de mensen die een ambulante kuur hebben ondergaan.

Welke vorm van reumakuur geniet uw voorkeur?

Vorm van reumakuur	Frequentie	Percentage
Ambulante kuren	8	66,7
Verblijfskuur	0	0,0
Beide	4	33,3
Aantal respondenten	12	

Tabel 18.1: Overzicht voorkeur voor bepaalde reumakuur

Op welke manier bent u bekend geworden met Fontana Nieuweschans? (meerdere antwoorden mogelijk)

Hoe bekend geworden met Fontana Nieuweschans	Frequentie	Percentage
Radio	1	7,7
Advertentie	1	7,7
Folder	1	7,7
Internet	0	0,0
Familie	1	7,7
Huisarts	6	46,2
Reumatoloog	3	23,1
Andere manieren	3	23,1
Aantal respondenten	13	

Tabel 19.1: Overzicht van manieren waarop mensen bekend geworden zijn met Fontana Nieuweschans

Om welke reden(en) brengt u een bezoek aan Fontana Nieuweschans? (meerdere antwoorden mogelijk)

Reden bezoek Fontana Nieuweschans	Frequentie	Percentage
Biedt alle voorzieningen welke voor mij van belang zijn	3	23,1
Biedt reumakuren aan	8	61,5
Ervaren personeel	8	61,5
Goede dienstverlening	4	30,8
Goede prijs-/ kwaliteitsverhouding	0	0,0
Het is dichtbij	8	61,5
Veel baat bij therapieën/kuren	10	76,9
Andere redenen	0	0,0
Aantal respondenten	13	

Tabel 20.1: Overzicht van waarom mensen een bezoek aan Fontana Nieuweschans brengen

Hoe vaak brengt u gemiddeld een bezoek aan Fontana Nieuweschans?

Gemiddeld aantal bezoeken	Frequentie	Percentage
Elke dag	0	0,0
1 keer in de week	13	100,0
1 keer in de twee weken	0	0,0
1 keer per maand	0	0,0
Aantal respondenten	13	

Tabel 21.1: Overzicht van het gemiddeld aantal keren dat men een bezoek brengt aan

Fontana Nieuweschans

Bent u alleen voor de reumakuur naar Fontana Nieuweschans gekomen?

Alleen voor reumakuur	Frequentie	Percentage
Nee	2	15,4
Ja	11	84,6
Aantal respondenten	13	

Tabel 22.1: Overzicht van mensen die alleen voor de reumakuur naar Fontana Nieuweschans komen

Wat vindt u van de kwaliteit van de reumakuur?

Kwaliteit reumakuur	Frequentie	Percentage
Goed	8	61,5
Voldoende	5	38,5
Matig	0	0,0
Slecht	0	0,0
Aantal respondenten	13	

Tabel 23.1: Overzicht van de kwaliteit van de reumakuur

Wat maakt voor u de reumakuur zo speciaal (in vergelijking met andere kuren of faciliteiten)? (meerdere antwoorden mogelijk)

Redenen waarom reumakuur zo speciaal is	Frequentie	Percentage
Goede begeleiding personeel	7	53,8
Het programma/de oefeningen	10	76,9
Duur van de kuur	3	23,1
Andere redenen	0	0,0
Aantal respondenten	13	

Tabel 24.1: Redenen waarom reumakuur zo speciaal is

Welke faciliteiten/behandelingen binnen de medische kuur genieten uw voorkeur?(meerdere antwoorden mogelijk)

Voorkeursbehandelingen/ - faciliteiten	Frequentie	Percentage
Thermaalbad	14	100,0
Sauna	0	0,0
Ruimte	3	21,4
Massage	1	7,1
Behandeling Thalassostudio	1	7,1
Fysiotherapie	8	57,1
Fitness	6	42,9
Andere faciliteiten/ behandelingen	4	28,6
Aantal respondenten	14	

Tabel 25.1: Overzicht van behandelingen/faciliteiten waar voorkeur naar uit gaat

Kent u nog meerdere kuurcentra in Nederland die reumakuren aanbieden?

Andere kuurcentra met reumakuren	Frequentie	Percentage
Nee	13	92,8
Ja	1	7,2
Aantal respondenten	14	

Tabel 26.1: Overzicht andere kuurcentra in Nederland die reumakuren aanbieden

Met welk cijfer beoordeelt u Fontana Nieuweschans (zowel het kuurcentrum als het hotel)?

Beoordeling Fontana Nieuweschans		Frequentie							Percentage						
Cijfer		4	5	6	7	8	9	10	4	5	6	7	8	9	10
Onderdelen															
Personeel		0	0	2	4	4	3	1	0,00	0,00	14,3	28,6	28,6	21,4	7,1
Voorzieningen		0	1	5	2	2	2	0	0,00	7,1	35,7	14,3	14,3	14,3	0,00
Behandelingen		0	0	0	5	2	5	1	0,00	0,00	0,00	35,7	14,3	35,7	7,1
Uitstraling		0	0	2	5	3	2	0	0,00	0,00	14,3	35,7	21,4	14,3	0,00
Service		0	1	1	4	2	4	0	0,00	7,1	7,1	28,6	14,3	28,6	0,00
Bereikbaarheid (met vervoer)		0	0	1	3	2	3	0	0,00	0,00	7,1	21,4	14,3	21,4	0,00
Informatieverstrekking		0	1	1	3	2	4	0	0,00	7,1	7,1	21,4	14,3	28,6	0,00
Prijzen		1	0	0	2	1	1	0	7,1	0,00	0,00	14,3	7,1	7,1	0,00
Aantal respondenten															14

Tabel 27.1 Overzicht van beoordeling Fontana Nieuweschans

Bijlage 5: Overzicht geïnterviewde personen

Hieronder volgt een overzicht van de personen die tijdens het onderzoek geïnterviewd zijn:

- recreatieondernemers;
 - * De heer Logtenberg, volledig aangepast hotel- en bungalowpark Groot Stokkert te Wapenveld
 - * De heer Van der Weyde, RCN De Noordster te Dwingeloo
 - * De heer Elsenaar, Groepsaccommodatie De Vrije Vogel te Elsloo
 - * De heer De Groot, Recreatiepark Parc Sandur te Emmen
 - * De heer Belt, Best Western Hotel De Woudzoom te Spier
 - * De heer en mevrouw Bethlehem, Recreatiecentrum Hesselte te Havelte
- reumaverpleegkundige;
 - * Mevrouw Buurman, Icare Thuiszorg, Verpleging en Verzorging te Meppel
- wellnesscentrum en kuurcentrum;
 - * Mevrouw Gies, Kuurcentrum Fontana Nieuweschans te Nieuweschans
 - * Mevrouw Van Egten, Sauna De Linderbrink te Zuidwolde
- zelfstandig ondernemer;
 - * De heer Klaver, Innovatief advies bureau Ideeboys te Emmen (All in care project)
- zorgverzekeraars;
 - * De heer Visch, De Friesland Zorgverzekeraar te Leeuwarden
 - * De heer Van der Ploeg, Groene Land Achmea te Zwolle

Bijlage 6: Overzicht kosten/investeringen zorg- en wellnessvoorzieningen

Om een indruk te krijgen van de kosten van voorzieningen op het gebied van zorg en wellness, worden hieronder enkele voorzieningen weergegeven met de basiskosten. Dit zijn veelal de minimum prijzen. Afhankelijk van waar de voorziening of het apparaat aan moet voldoen (bijvoorbeeld afmeting, vorm, merk, extra mogelijkheden) kan het bedrag hoger uitvallen. De bedragen zijn exclusief BTW.

Zorgvoorzieningen:

* traplift	€ 30.000,-
* elektronische deuren	€ 52.000,- (alleen elektronica, excl. deuren)
* rolstoellift zwembad	€ 10.000,-
* aanpassingen openbare ruimten/toiletten	€ 7.000,-
* aanpassingen hotelkamer/bungalow	€ 200.000,- ⁸
* hoog-laag bed	€ 450,- tot 2300,- ⁹
* handgrepen sanitair	€ 15,-
* badbeugels	€ 15,- tot 65,-
* armsteunen of beugels	€ 75,-
* badzitje	€ 85,- tot 105,-
* bedstang	€ 2.000,-
* bedverhogers	€ 19,- ¹⁰

Wellnessvoorzieningen:

* sauna	
- infrarood sauna (warmtecabine)	€ 4.500,-
- sauna (bouwkundig = ter plaatse maken/in elkaar zetten) 3m bij 3m	€ 9.000,- tot € 10000,-
* stoomcabine (verkrijgbaar in groottes van 2 tot 11 personen)	€ 10.000,- tot € 17000,-
* zonnebank	€ 4000,-
* (fitness) loopband	€ 4000,- tot € 5000,-
* (fitness) fietsapparaat	€ 2000,-

⁸ Bron: Groot Stokkert, Wapenveld (16 juni 2005)

⁹ Bron: <http://www.kittz.nl/technologie/zorg/arbeidsmarkt/pakket/mobiliteit/hoog%20laag%20bed1.htm>

¹⁰ Bron:

<http://www.seniorgezond.nl/SeniorGezond/Producten+en+Diensten/Producten+en+Diensten.htm?Tree=2&Branch=9055&Leaf=7857&means=tree>

* whirlpool	€ 2000,- ¹¹
* zwembaden (polyester)	€ 15.000,- ¹²

Algemene opmerkingen:

Professioneel fitnessapparatuur moet multi-proof zijn. Dit betekent dat iedereen op en van het apparaat kan komen.

Voor alle professionele openbare voorzieningen geldt de WHVBZ-regeling. Deze regeling is onder meer van toepassing op whirlpools, zwembaden, voetenbakken, dompelbakken en douches. Door deze regeling is het moeilijk de prijs te bepalen van deze voorzieningen.¹³

Voor meer informatie over deze regeling, verwijst ik u naar www.minvrom.nl of naar http://www.recron.nl/milieubarometer/nl/pdf/algemene_bijlage_MB.pdf (blz 8).

¹¹ Bron: <http://www.ligbaden.com/>

¹² Bron: <http://www.princesspool.com/>

¹³ Bron: Barth Fidler Total Wellness