

**FILOZOFICKÁ FAKULTA UNIVERZITY PALACKÉHO
V OLOMOUCI**

**Katedra nederlandistiky
Studijní rok 2011/2012**



**De geschiedenis van Belgen, Nederlanders en reizen tot
vandaag de dag**

The history of travelling of the Belgian and Dutch people until now

Eva Němcová

Begeleider: Doc. Dr. Wilken Engelbrecht, cand. litt.

Olomouc 2012

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

Ik verklaar dat ik mijn bachelorscriptie zelfstandig geschreven heb en alle vakliteratur en bronnen die ik gebruikt heb in de literatuurlijst heb vermeld.

V Olomouci dne 16. května 2012

Eva Němcová

Dankbetuiging

Ik wil graag van harte mijn dank aan mijn scriptiebegeleider, Doc. Dr. Wilken Engelbrecht, can. litt., betuigen voor zijn vakbegeleiding en waardevolle adviezen bij de verwerking van mijn bachelorscriptie.

Eva Němcová

De wereld is een boek: diegenen die niet reizen, lezen enkel een pagina

Sint Augustine

Inhoud

Inleiding	7
1. Geschiedenis van het reizen	9
1.1 Reizen in Oudheid	9
1.2 Reizen in middeleeuwen	9
2. De Nieuwe Tijd	12
2.1 De eerste infrastructuur: Trekschuit, postkoets en herbergen.....	12
2.2 De eerste reisgidsen	14
2.3 Het begin van het massatoerisme.....	16
2.4 De reisbemiddelaars ontstaan	19
2.5 Na-orloogs massatoerisme	21
3. Toeristische ondernemingen	22
3.1 Inleiding	22
3.2 De reisagent	22
3.3 Reisbureau	23
3.2.1 Reisbureaus in België	24
3.2.2 Reisbureaus in Nederland	26
3.3 Touroperator	29
3.3.1 TUI Travel PLC	30
3.3.2 Touroperators in België	31
3.3.2.1 De Belgische Touroperatours die naar Tsjechië reizen	32
3.3.3 Touroperators in Nederland	33
3.3.3.1 Nederlandse touroperators die naar Tsjechië reizen	35
3.4 De toeristische instellingen en organisaties	36
3.4.1 België	36
3.4.1.1 Toerisme Vlaanderen	36
3.4.1.2 Andere toeristische instellingen in België	38
3.4.1.3 Vereniging van de Vlaamse Reisbureaus (VVR)	39
3.4.1.4 Association of Belgian Touroperatours (ABTO).....	39
3.4.1.5 De Belgian Travel Organization (BTO)	40

3.4.1.6 Garantiefonds Reizen.....	40
3. 4. 1. 7 Geschillencommissie Reizen (GCR)	41
3.4.2 Nederland.....	41
3.4.2.1 Nederlands Bureau voor toerisme & congressen.....	41
3.4.2.2 Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen	43
3.4.2.3 Duurzaam toerisme	43
3.4.2.4 De Stichting Garantiefonds Reisgelden	44
3.4.2.5 Calamiteitenfonds	45
3.4.2.6 Gastvrij Nederland.....	45
3.5 Trends in het reizen.....	46
3.5.1 Economie	46
3.5.2 Nieuwe Technologie	47
3.5.3 Andere trends	48
4. Gidsen en reisleader	49
4.1 Wie is gids en reisleader.....	49
4.2 Soorten gidsen.....	49
4.3 Onderwijs en examens voor gidsen en reisleaders	50
4.3 Speciale gidsen in Vlaanderen en hun rol in verschillende organisaties	54
5. Reizigers van tegenwoordig	58
5. 1 Nederland als vakantieland.....	58
5.2 België als vakantieland	64
5. 3 Populaire toeristische reisdoelen van Nederlanders	69
5.4 Populaire toeristische reisdoelen van Belgen	71
Resumé in het Tsjechisch	83
Resumé in het Engels	84
Annotatie.....	85
Bijlagen	86

Inleiding

Op vakantie gaan, steden bezoeken, een tochtje maken. Velen onder ons kunnen zich hun leven niet voorstellen zonder deze actieve rust. Mensen gaan veel op vakantie, zowel in de zomer zoals in de winter. Met de ontwikkeling van de infrastructuur en de communicatietechnologie groeide het potentieel op. Toerisme vormt in de wereld aan het begin van de 21^e eeuw een opvallend fenomeen en het is een van de belangrijkste economische sectoren. De toeristische markt ontwikkelt zich snel. Momenteel is reizen bereikbaar geworden voor iedereen. Het hoofdaspect is vooral het recreatieve karakter. Centraal staan de reis naar en het verblijf op een andere plaats. Mensen willen ook wat zien, willen wat beleven. Om de behoeften van de klanten te bevredigen, zijn er veel verschillende bedrijven uit de toeristische sector betrokken.

Eén van de belangrijkste motivaties waarom ik mijn scriptie op de geschiedenis en de alomtegenwoordigheid van het reizen in België en Nederland wil concentreren, is mijn werkervaring in dit gebied. Sinds mijn kindertijd had ik een positieve houding tegenover reizen dankzij mijn ouders met wie ik heel veel op vakantie ging naar verschillende Tsjechische en Europese bestemmingen. Toen ik 10 jaar oud was werd ik door het programma 'Euro-children' uitgekozen om naar België en later naar Nederland op vakantie te gaan. Sindsdien heb ik veel belangstelling voor dit land en voor het Nederlands gekregen. Sinds 2010 werk ik in een reisbureau als gids. Om deze baan te krijgen, moet ik een speciale gidsopleiding in Tsjechië volgen. Mijn hoofdbestemmingen zijn juist Nederland en België. De tweede motivatie was mijn interesse voor geschiedenis.

Om informatie te vinden, gebruiken mensen vaak de Wikipedia-internetencyclopedie. Ik probeerde ook via deze encyclopedie iets over het begin van het reizen vinden. Ik was verbaasd dat elke editie iets anders noemt dan de aanvang van het toerisme. Bijvoorbeeld de Nederlandstalige *Wikipedia* benoemt Francesco Petrarca en koning George III van Engeland als de eerste reizigers. Volgens Duitse *Wikipedia* begon de ontwikkeling van het toerisme bij de 'bedevaarten' naar de godentempels in Egypte. De Franse editie schrijft dat toerisme in de 16^e en 17^e eeuw aanvangt met het reizen van kunstenaars naar Italië. Daarom wilde ik ook mijzelf informeren over de juiste ontwikkeling van het toerisme in de oudheid, de middeleeuwen en nieuwe tijd.

Bij het schrijven van mijn scriptie heb ik gebruik gemaakt van algemene informatie uit boeken, reisbureau en touroperatorcatalogussen maar ik heb vooral uitgegaan van

internetbronnen die informatie over bepaalde onderwerp verstrekken. Ik heb ook het document *‘Het kwaliteitskader voor de opleiding en erkenning van gidsen en reisleiders’* van Sanghita Achten, medewerker van Toerisme Vlaanderen gekregen en ontving ook veel adviezen van Ivo Siebens, de auteur van het publicatie *Handboek Toerisme*, die nu doceert op de Lessius hogeschool te Mechelen.

Vanaf het begin veronderstelde ik dat ik maar over een klein aantal van de gedrukte bronnen zou beschikken en dat ook de elektronische bronnen niet zo betrouwbaar zijn wat bijvoorbeeld geschiedenis betreft. Daarom moest ik verschillende instellingen mailen en de belangrijke informatie aanvragen.

Het eerste hoofdstuk gaat over de geschiedenis van het reizen in de oudheid en de middeleeuwen. Het gaat over de algemene informatie over het begin van toerisme in de wereld en geschiedenis van het reizen. Het tweede hoofdstuk handelt over de nieuwe tijd en veranderingen die deze periode bracht. Hier kunnen we beginnen spreken over een echte ontplooiing van het massatoerisme. Bij de ontwikkeling van het reizen speelden opleiding en cultuur een grote rol en daarom willen mensen naar andere landen gaan en hun kennissen verbreden. In deze tijd ontstonden ook de eerste infrastructuur en reisgidsen, ook de eerste reisbemiddelaars beginnen zich organiseren. Het derde hoofdstuk is gewijd aan de toeristische ondernemingen in België en Nederland. In dit hoofdstuk probeer ik verschillende toeristische begrippen toe te lichten die iets te maken hebben met reisindustrie. Zo richt ik me ook op de structuur van de reisindustrie in deze twee landen. Het vierde hoofdstuk begint met een definitie over de gids en behandelt de de rol van de gidsen, de vorming die moeten zij volgen om gids te worden en organisaties waarin zij actief zijn. Mijn vijfde hoofdstuk draagt de naam *Reizigers van tegenwoordig* en wordt opgesplitst in twee delen. In het eerste deel concentreer ik me op de toeristische populariteit van België en Nederland in het buitenland. Ik heb via een vragenlijst ook de populariteit deze twee bestemmingen in Tsjechië onderzocht. ‘Waarom mensen kiezen deze twee landen om op vakantie te gaan?’ De tweede helft gaat over populaire toeristische reisdoelen van Belgen en Nederlanders.

Het belangrijkste doel van mijn scriptie is om een algemeen overzicht te geven van de situatie op de toeristische markt in België en Nederland.

1. Geschiedenis van het reizen

1.1 Reizen in Oudheid

De eerste sporen van reizen vindt men al rond 4000 voor Christus bij de Sumeriërs. Hun reizen hingen samen met internationale handel. Egyptische teksten wijzen erop dat de eerste toerist die echt voor zijn plezier reisde, koningin Hatsjepsot was. Zij maakte in 1490 voor Christus een echte cruise naar Prunt. In dezelfde tijd en regio ontstaan ook de eerste religieuze feesten. Op deze feesten kwamen mensen van verre plaatsen en er werd hun onderdak ter beschikking gesteld inclusief gidsen, souvenirs en bordelen. Ook de infrastructuur was op hoog niveau. Andere toeristische motieven kunnen we vinden in Griekenland. De schrijver *Herodotos* (480-421 voor Christus) schreef in detail over staatsherbergen en zijn werk is een belangrijke bron. Rond 170 AD werd door de Griek Pausanias (c115-180 AD) de eerste echte reisgids gepubliceerd. Dit was de *Ἑλλάδος περιήγησις*, *Beschrijving van Griekenland*. Het werk bestaat uit 10 delen. De eerste expansie van reizen komt onder het Romeinse rijk. De organisatie van de Romeinen was zo perfect dat Julius Caesar (100-44 voor Christus) in acht dagen van de Rhone naar Rome kon reizen. Het Romeinse wegennet en infrastructuur werd beschreven in *itineraria*¹. In Rome bestonden er ook regelmatige scheepvaartlijnen om goederen uit alle delen van het rijk aan te voeren. In Gallië ontstaan er schitterende villa's, kuuroorden, badplaatsen. Ook de (reis) bureaucratie is geen uitvinding van onze moderne tijd. Om de Romeinse haven te verlaten was een visum vereist en de invoer van de souvenirs was onderworpen aan een taks²

1.2 Reizen in middeleeuwen

Onder de middeleeuwen verstaan wij de periode van rond 500 tot ongeveer 1500. Vanaf ongeveer 1000 werd er intensief gereisd. De heersers van enkele landen waren steeds op weg om hun gebieden onder controle te houden, geestelijken reisden naar verschillende vergaderingen, gezanten en acrobaten bereisden steden over hele Europa. Tot de belangrijke groep van reizigers behoorden ook de voorlopers van de postbode, koeriers en ook soldaten. Een heel aanzienlijke groep van reizigers waren de pelgrims. Bedevaarten waren in middeleeuwen een heel belangrijk verschijnsel van het

¹ Het Franse *itineraire*, route (beschrijving) is hiervan afgeleid

² VAN EECKHOUT, Antoon. *Structuur van de reisindustrie*. Brugge: Vereniging van Vlaamse Reisbureaus, 2003, p. 60

geloofsleven. De populairste bestemmingen waren: Santiago de Compostella (Spanje), Rocamadour (Frankrijk), het Heilige Land en Rome.³ De pelgrimsplaatsen concurreerden met elkaar en bereidden verschillende speciale gebeurtenissen voor zoals het Jubeljaar in Rome, waarin de gelovigen die naar Rome kwamen een volle aflaat verdienden of bedevaarten uit Venetië naar het Heilige Land organiseerden. Een van de voornaamste propagandisten van lange pelgrimstochten was Jean de Mandeville (+ 1372), een Luiks geleerde en schrijver die tussen 1357 en 1371 een boek publiceerde: *Reis naar het Heilige Land*.⁴ Uit kronieken weten wij dat een zekere Claes van der Duesen uit Haarlem tussen 1476 en 1495 niet minder dan elf bedevaarten naar Santiago de Compostela georganiseerd heeft. Ook vanuit Nederland zijn er heel veel mensen naar Heilige Land gereisd. Van deze tijd zijn er veel verhalen en reisboeken overgebleven.

Pelgrims, die het Heilige Land wilden bezoeken, konden voor hun vertrek door verschillende geschriften iets over de ervaringen van andere pelgrims lezen. De verhalen waren vertaald in het Middelnederduits en Middelnederlands. Een van de meest populaire reisverslagen van deze tijd was de *Reis naar het Heilige Land (Peregrinatio in Terram Sanctam)* geschreven door de Duitser Bernard von Breydenbach, die in 1483 het Heilige Land heeft bezocht. Dat verslag werd bijgewerkt met vele illustraties van zijn hand die geschetst werden door de uit Utrecht afkomstige schilder Erhard Reuwich. Dat verslag was het eerste geïllustreerde reisboek. Reuwich heeft een Latijnse, Duitse en Nederlands versie gedrukt. Voor het jaar 1450 stonden er alleen vier geschriften van Nederlandse herkomst op de lijst van geschriften. Het oudst gedateerde geschrift van Nederlandse herkomst is van de Utrechtse priester Johannes de Hese. Hij heeft het origineel in het Latijn geschreven maar ook de Nederlands versie is gedeeltelijk bewaard. Hij schreef geen verslag over zijn bedevaart maar wel hij beschreef Egypte en 'India'. De andere twee auteurs van de geschriften zijn Willem van Gouda en Willem Walterszoon van Zierikzee. Willem van Gouda schreef zijn standaardgids over Jerusalem na een verblijf daar in maart 1437.⁵ Willem Walterszoon van Zierikzee bezocht tussen 1447 en 1450 het Middenoosten, maar zijn *Descriptio terrae sanctae* is grotendeels een bewerking van een geschrift van Burchardus de Monte Sion.

³ Van Eeckhout, *Structuur van de reisindustrie* (2003), p. 65.

⁴ Van Eeckhout, *Structuur van de reisindustrie* (2003), p. 65.

⁵ VAN HERWAARDEN, Jan. *Geloof en geloofsuitingen in de late middeleeuwen in de Nederlanden: jerusalembedevaarten, lijdensdevotie en kruiswegverering*, 1983, Zie URL (gedownload op 26 januari 2012): http://bmgn.knhg.nl/H/Herwaarden_J._van_-_Geloof_en_geloofsuitingen_in_de_late_mi.pdf, p 4.

In de tweede helft van de vijftiende eeuw is het aantal pelgrimsverslagen een beetje gestegen. De lijst telt zeventien geschriften. Bij de genoemde zeventien geschriften is het *Itinerarium* van de reis die Anselmo en zijn zoon Giovanni Adorno in 1470/1471 hadden gemaakt inbegrepen.⁶

In de eerste helft van de zestiende eeuw groeide het aantal reisverslagen relatief aanzienlijk. Het bedroeg zeventien van de honderddertig toen vervaardigde geschriften. Tot de belangrijkste behoort de pelgrimage van Leuven naar Jerusalem geschreven door Jan van Paesschen. Naast de beschrijvingen van het Heilige Land zijn er ook routebeschrijvingen annex afstandstabellen beschikbaar. Een omvangrijk voorbeeld van een afstandstabel is het *Brugs itinerarium* dat omstreeks 1380 is samengesteld. Het omvat een aanzienlijk deel van Europa met in het eerste gedeelte als voornaamste reisdoelen Lübeck, Keulen, Praag, Breslau (nu: Wrocław), Krakau, Koningsbergen (nu: Kaliningrad, met vandaar uit een beschrijving van een route naar Venetië), Riga, Nowgorod, Moskou en Scandinavische steden als Kopenhagen, Bergen en Trondheim waar vandaan ook routes naar IJsland en Groenland worden aangegeven.⁷

Veel pelgrimsorganisaties gingen naar Venetië vanuit de reizen werd georganiseerd. Maar reizen konden ook geboekt zijn uit Genua of Marseille. Het gering aantal reisbeschrijvingen uit Nederland weerspiegelt geenszins het aantal reizigers naar Jerusalem. Zonder te letten op de door reizigers in andere verhalende bronnen genoemde Nederlandse Jerusalemgangers, vermelden sommige reisverslagen geschreven door buitenlanders ook Nederlanders of komen deze ook in anderssoortige bronnen zoals bijvoorbeeld in rekeningen voor. Zo werd bijvoorbeeld een reis naar het Heilige Graf van de Hollands-Henegouwse graaf Willem IV in 1344 door een bede gefinancierd.⁸

⁶ Van Herwaarden, *Geloof en geloofsuitingen* (1983), p.5.

⁷ Van Herwaarden, *Geloof en geloofsuitingen* (1983), p. 6

⁸ Van Herwaarden, *Geloof en geloofsuitingen* (1983), p.9

2. De Nieuwe Tijd

2.1 De eerste infrastructuur: Trekschuit, postkoets en herbergen

De Nieuwe Tijd bracht geen echte verschillen. Hoogstens kunnen wij spreken van een versnelling in de ontplooiing van diverse factoren zoals in de cultuur en infrastructuur die relevant waren voor de expansie van het reizen. De vooruitgang en ontwikkeling van de reizen konden niet sneller gaan, omdat er een breuk was geweest door oorlogen en conflicten tussen de nieuwe koloniale mogendheden (Holland, Spanje, Engeland). Nadat de relatief stabiele Mongolenrijken van Djingis Chan (1167-1227) en zijn opvolgers (13^e tot 15^e eeuw) uit elkaar waren gevallen, werd de handelsweg over het land naar het Oosten afgesneden. Vandaar dat de ontdekkingsreizen op gang kwamen.¹

De grootste ontdekkingsreizigers waren Spanjaarden, Portugezen en Italianen, maar ook Engelsen, Fransen en Nederlanders zetten voet in onbekend gebied. Jacques Lemaire (ca. 1585-1616) was de eerste Hollander die een wereldreis maakte. Ondertussen werden andere voor het reizen belangrijke zaken zoals verkeersinfrastructuur verder ontwikkeld en snel verbeterd. Op het einde van de 15^e eeuw werd de postkoets in Hongarije uitgevonden.² De Franse koning Hendrik IV en zijn opvolgers organiseerden op korte termijn een aantal verbindingen tussen Parijs en tussen andere steden van ongeveer 150 km rond de hoofdstad.³ Koetsen waren in Nederland rond 1600 een zeldzaamheid. De eerste koets werd geïntroduceerd in Den Haag door gemalin van Willem van Oranje Louise de Coligny. Het duurde een hele tijd voordat de mensen de koets begonnen te gebruiken. Ze dachten dat de koets niet veilig was en gingen liever te voet of met de trekschuit.⁴

In Nederland werd interstedelijk postverkeer aanvankelijk onderhouden door 'loopboden' of 'voetboden'. De loopboden werden vervangen door 'op te paard rijdende boden' en aangevuld met postwagendiensten die het vervoer van brieven, postpakketten en personen combineerden.⁵ Met deze vervanging kwamen er vaste tarieven en

¹ Van Eeckhout, *Structuur van de reisindustrie* (2003), p.67.

² Van Eeckhout, *Structuur van de reisindustrie* (2003), p.68.

³ Van Eeckhout, *Structuur van de reisindustrie* (2003), p.68.

⁴ COUVEE, Simon. *Geschiedenis en toekomst van het toerisme*. AO - Actueel Archief, 1979, jg. 1979, p. 5.

⁵ FRIJHOFF, Willem a Marijke SPIES. *Bevochten en Eendracht: 1650*. Den Haag: Sdu Uitgevers, 2000², p. 168.

vertrektijden. De postdients kreeg na 1650 een steeds professioneler uiterlijk bijvoorbeeld door het verpachten van het postverkeer aan postmeesters. In 1660 werd voor het eerst tussen Den Haag en Amsterdam een verbinding met postkoetsen geopend.

In waterrijke Nederland was het water echter een troef. Watervervoer was vaak sneller en betrouwbaarder vervoer dan dat via landwegen. Een brief uit Den Haag kon binnen een etmaal niet alleen in Delft, Rotterdam of Leiden aankomen maar vandaar ook beantwoord worden. De beurtveren waren instellingen van de stedelijke overheid. Rond 1650 bestonden ze tussen vrijwel alle steden die over water bereikbaar waren.⁶ En dat waren in Nederland bijna *alle* steden. Interstedelijke verbindingen werden gecompleteerd door stedelijke wagentdiensten en het netwerk werd verfijnd door marktschuiten en de marktstadjes met de dorpen te verbinden. De trekschuiten waren bestemd voor personen- en postvervoer, niet voor marktgoederen. De eerste trekschuit voer in 1632 uit Amsterdam naar Harleem. Vijftien jaar later was het Hollandse netwerk van trekschuiten bijna afgemaakt. Rond 1650 waren er in Nederland vier trekvaartnetten: Amsterdam - Haarlem - Utrecht, Den Haag - Delft, Leeuwarden en Groningen. Dan werden de twee netten in noordelijke gewesten verbonden en vanaf dat moment beschikten de kustgewesten over een dicht netwerk van regelmatige verbindingen. De handigste en minst kostbare manier van reizen in Nederland waren dus de trekschuiten. Een anonieme Engelsman die een dagboek bijhield van zijn reis door de Nederlanden in maart-april 1669, beschreef de vlotte manier waarop hij kon reizen, dankzij de goede coördinatie tussen de verschillende transportmiddelen.⁷

In beschrijvingen van buitenlanders neemt de Nederlandse trekschuit altijd een favoriete plaats in. De toeristen die naar Nederland kwamen, konden dankzij de trekvaarten comfortabel reizen en hun kosten waren daardoor laag. Bovendien konden de reizigers hun reistijd verkorten: het was mogelijk om 's nacht door te varen en in een kajuit te slapen.⁸ Rond 1800 was het aantal bestrate wegen in Nederland uiterst beperkt. Er bestond immers een zeer dicht netwerk van trekvaarten met regelmatige en betrouwbare vervoerdiensten en dat belemmerde de ontwikkeling van straatwegen. De bestrate wegen verbonden steden met omliggende plaatsen zoals bijvoorbeeld Den Haag met Scheveningen maar zelden de steden onderling. Pas Lodewijk Napoleon bevorderde de

⁶ Frijhoff & Spies, *Bevochten en Eendracht: 1650* (2000), p. 169

⁷ MACZAK, Antoni. *De ontdekking van het reizen: Europa in de vroeg-moderne tijd*. Amsterdam: Uitgeverij: Het Spectrum, 1998, p. 34

⁸ Maczak, *De ontdekking van het reizen* (1998), p.33.

aanleg de straatwegen op nationaal niveau, bijvoorbeeld tussen Den Haag en Utrecht. De straten werden op aandringen van de Fransen met bakstenen geplaveid . Dan kwam ook de bestrating van de steden.

In de 18^e eeuw was het eigen rijtuig de kostbaarste en meest comfortabele manier van reizen. In een land als Nederland was nog altijd de trekschuit het populairste middel van vervoer. Postverbindingen, dat wil zeggen openbaar vervoer over de weg, waren er in Nederland ook, zeker op de route van Amsterdam naar Duitsland. In de 18^e eeuw duurde de reis met de postkoets van Den Haag naar Brussel één tot zes dagen. De reiziger nam dan bagage mee. Op het dak van het rijtuig werd een enorme koffer geplaatst. In de reiswagen waren er beddenlakens en kussen om in de wagen te slapen. Reizigers logeerden in de herbergen die in de 16^e eeuw de taak van de kloosters overnamen. De herbergen betekenden een belangrijke plaats voor reizigers. De reizigers melden in hun dagboeken heel veel over de herbergen. Er waren opvallende regionale verschillen tussen de herbergen. Franse waren anders dan de Engelse; Nederlandse en Duitse herbergen waren nog anders. Erasmus van Rotterdam zegt, dat de herbergen in Duistland armoedig en slonzig zijn.⁹

Sommige Nederlandse herbergen hadden eigen muziekoptreden en zelfs onder de herbergen in Amsterdam werd de herberg *In de Mennisten Bruyloft* beschouwd als een parel waar reizigers van muziek en alle geneugten des levens konden genieten. Deze herberg *In de Mennisten Bruyloft* was niet de enige in zijn soort. Een Nederlandse historicus heeft deze etablissement *kunsthherbergen* genoemd.¹⁰ De gebroeders Sobieski hebben hun waarnemingen over een herberg in Rotterdam opgeschreven: '*De herberg De Gouden Sleutel is bijzonder netjes en welvoorzien. Je wordt er goed verzorgd, maar hij is iets te duur. De eetzaal is bijna passend voor een vorst, met fraaie wandkleden en schilderijen.*'¹¹ Het koesteren van de schilderkunst in de Nederlandse herbergen was een uitdrukking voor de enorme waardering van de kunst in deze streken.

2. 2 De eerste reisgidsen

Bij de ontwikkeling van het reizen speelden opleiding en cultuur een grote rol. De ontwikkeling van de wetenschap vooral op universiteiten, bracht de studenten ertoe om

⁹ Maczak, *De ontdekking van het reizen* (1998), p.53.

¹⁰ Maczak, *De ontdekking van het reizen* (1998), p.106.

¹¹ Maczak, *De ontdekking van het reizen* (1998), p. 102.

diverse onderwijsinstellingen te bezoeken.¹² Vanaf de 16^e eeuw was het normaal dat jongelui van gegoede afkomst op een zogenaamde *Grand Tour* gingen. Deze leidde meestal in zuidelijke richting, naar Italië, Zuid-Frankrijk of Spanje, waar men prachtige resten van Romeinse oudheden kon verwachten en het klimaat tamelijk gematigd was. Vooral sinds de oprichting van de universiteit in Leuven in 1425 en universiteit van Leiden in 1575 kwamen de Nederlanden ook in beeld als mogelijke reisdoel voor jongelui.¹³ Ook kunstenaars merkten dat reizen naar de andere plaatsen hun creativiteit kon aanwakkeren. Dus het werd min of meer een plicht voor schilder of beeldhouder om een stage in Italië te doorlopen, want anders werd hij als onvolwaardig gezien.

Bekende propagandisten van het reizen waren: de Nederlander Erasmus, Leonardo da Vinci, Michel de Montaigne en andere grote artiesten. Van de 16^e tot de 18^e eeuw zijn er boeken over de kunst van het reizen verschenen die kunnen worden beschouwd als een apart genre, de *Ars Apodemica* of *Prudentia peregrinandi*. Daar verschenen raadgevingen en verwijzingen naar bezienswaardigheden. In het begin van de 17^e eeuw verscheen bij de Amsterdammer Jan ten Hoorn een boek onder de titel: *Reysboek door de Verenigde Nederlanden en derselver aangrenzende Landschappen en Koninckrycken*. Op de eerste pagina van het boek is een gebed voor 'reysende lieden' dat begint: "Heylige Vader geleydt en voert mij nader op de reys door de bescherming uwer lieve Engele, dat ik seecker zij voor moordenaars en de rovers, voor giftige lucht en quade sieckten."¹⁴ In dit boek stonden ook tips tegen moeilijkheden die kunnen ontstaan door de lange reis in de wagen zoals neusbloeding, oorsuizingen en andere.

Over alle bereisde streken, landen en steden verschenen er in de 18^e eeuw persoonlijke reisbeschrijvingen en rond 1800 ook enkele specifieke gidsen. G. Boucher de la Richarderie uit Frankrijk stelt in zijn zesdelige *Bibliothèque Universelle des Voyages* een overzicht van zijn reizen samen. Voor Nederland begint het overzicht met het in 1567 in het Italiaans door de koopman Lodovico Guicciardini in Antwerpen uitgegeven *Descrittione di tutti i Paessi bassi, altrimenti detti Germania Inferior*¹⁵ maar hij noemt

¹² Van Eeckhout, *Structuur van de reisindustrie* (2003), p. 69.

¹³ ENGELBRECHT, Wilken. Het 'achtste wereldwonder': Nederland gezien door de ogen van Tsjechische reizigers in de zeventiende eeuw. *Praagse Perspectieven* 5. 2007.

¹⁴ Couvee, *Geschiedenis en toekomst*(1979), p. 6.

¹⁵ Deze gids van Guicciardini was systematisch en buitengewoon populair. Binnen een eeuw tijd werden er 33 uitgaven gemaakt en de gids werd vertaald in het Duits (1580), Frans (1582), Engels (1593), Nederlands (1612), Latijn (1613), en Spaans (1622).

verder hoofdzakelijk 18^e eeuwse literatuur. Als reiziger kon men in Nederland in de 18^e en 19^e eeuw sommige reisboeken over Nederland gebruiken. Pas in 1819 verscheen de eerste uitgave Van Diderots *Voyage en Hollande*. Als meer praktisch handboek bestond op dit moment *Le Voyageur en Hollande, ou manuel pour ceux qui veulent visiter ce pays*, een werk dat in 1804 in Amsterdam was verschenen. Het was een echte reisgids zoals we die nu gebruiken als we naar vreemd land willen gaan. Het boek ging over geografische gegevens zoals oppervlakte van Nederland, het klimaat, de bevolking, de taal, de economie, de regering, de maten, de gewichten en andere. Het bestond ook uit beschrijvingen van de voornamste steden en hun bezienswaardigheden en ten slotte de verkeersverbindingen te water en te land. In 1773 werd er in Amsterdam door Jan Christian Sepp een *Reise- en Zakatlas* uitgegeven¹⁶ die leek op de Baedekers gidsen die later verschenen.¹⁷

2.3 Het begin van het massatoerisme

In de navolgende 19^e eeuw kwam het gezondheidstoerisme op. Mensen herontdekten het kuren maar dat werd op het einde van de 19^e eeuw verdrongen door het baden.¹⁸ Het zeebaden is ontstaan in Engeland.¹⁹ Het belangrijke element in Groot-Brittannië bij het ontstaan is het feit dat toeristen zich dankzij de ontdekking en de ontwikkeling van de stoommachine, stoomlocomotieven en de aanleg van het spoorwegennet op een comfortabele manier konden verplaatsen.²⁰ Om naar Europa te gaan gebruikten de Britten de mailboat van Dover naar Calais en later direct naar Oostende. Dankzij Oostende ontdekten ze de Belgische kust. Aan het begin was het alleen een tussenstop op hun *grand tour*²¹ naar de slagveld van Waterloo en andere steden. In 1783 bouwden ze een klein houten gebouwtje met koele dranken op het strand en dat was een begin

¹⁶ Van Eeckhout, *Structuur van de reisindustrie* (2003), p. 81.

¹⁷ Karl Baedeker (1801-1859) auteur van de reisgidsen. Hij besteedde minder aandacht aan de literaire vormgeving maar bracht des te meer interessante en nuttige gegevens over het bepaalde land of de stad.

¹⁸ Van Eeckhout, *Structuur van de reisindustrie* (2003), p. 81.

¹⁹ Brighton werd een belangrijke badplaats. Ze telde op Paasmaandag in het jaar 1862 ruim 132.000 bezoekers.

²⁰ DE KEYZER. *Met Madame aan zee: Meesters en meiden in de villa's aan de Belgische kust (1900-1940)*. Leuven: Van Halewyck, 2006, p. 15.

²¹ Engelsen waren het meest reizende jonge mensen

van de massatoerisme-industrie.²² Deze toeristen hebben Brugge en Blankenberge ontdekt. Blankenberge was een vissersdorp en de eerste badplaats in België. In 1778 werden er door stadsbestuur twee badcabines in de duinen geplaatst. Franz Stephan van Lorreinen, de latere echtgenoot van Keizerin Maria Theresia uit Oostenrijk heeft Blankenberge bezocht. Waarom Franz Stephan juist deze plaats heeft gekozen, is niet bekend maar wij kunnen veronderstellen dat het stadsbestuur promotie van Blankenberge heeft gemaakt. Het jaar 1830 leidde tot afscheiding van België. Vanaf dit jaar spreken we over het Koninkrijk België en het Koninkrijk der Nederlanden.

In het Koninkrijk België werd dus Blankenberge een van de meest populairste badplaatsen. In 1838 werd hotel *D'Hondt* voor de badgasten opgebouwd en in 1842 logeerde de helft van de Belgische regering in dit hotel. In België werd in 1835 de eerste spoorlijn op de Europese vasteland geopend. De spoorlijn was 20 km lang en verbond de steden Mechelen en Brussel. De Belgische koning Leopold I liet de spoorlijn opbouwen en liet ook drie verschillende treinen bouwen: de *Pijl*, de *Stephenson* en de *Olifant*. Op 5 mei 1835 reden deze treinen voor de eerste maal van Brussel naar Mechelen en een jaar later werd de spoorlijn doorgetrokken naar Antwerpen.²³ De Belgische maatschappijen waren de eerste die een grensoverschrijdende verbinding met Nederland bouwden. In de jaar 1894 werd erin Blankenberge door Engelsen een pier²⁴ gebouwd. Dat was tenslotte één der curiosa van Europa.

In Oostende was het ook Brit, Wiliam Hesketh die in 1783 als eerste vergunning voor een badhuis aanvraag. Na de Belgische onafhankelijkheid was Oostenden in mode. De eerste Belgische koning Leopold I verbleef er vanaf 1834 regelmatig. Na de adel begon ook de burgerij dit voorbeeld volgen. Maar in de jaren 1870 kwam er zo'n stroom van gasten naar Blankenberge en Oostende dat deze twee plaatsen het niet aankonden. In Heist werd door de bevolking in de late jaren 1850 het eerste hotel gebouwd en daarna volgden andere plaatsen zoals Nieuwpoort-Bad, Middelkerke en Westende. Na 1880 was het toerisme aan de Belgische kust een zekere wissel op een nieuwe toekomst. Koning Albert I bouwde in Oostende een koninklijk chalet op en bracht er de zomermaanden graag door.²⁵

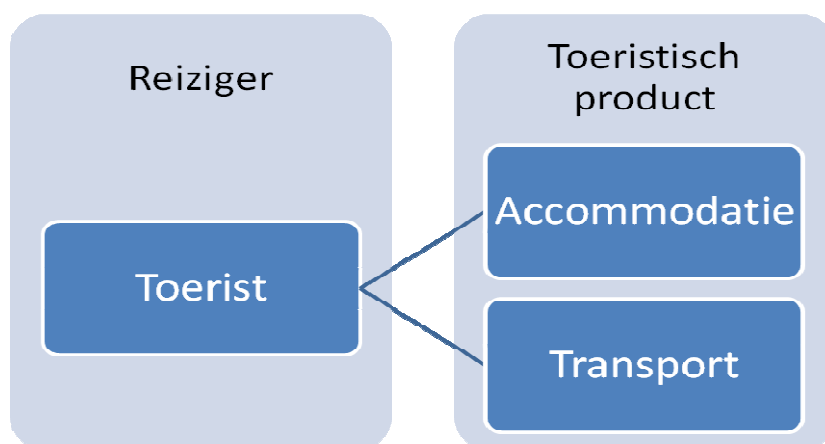
²² De Keyzer, *Met Madame aan zee* (2006), p. 16

²³ Zie URL (gedownload op 14 april 2012): <http://www.nueens.nl/471/de-eerste-spoorlijn-op-het-vasteland-van-europa.html>

²⁴ Een wandelgalerij tot ver in zee.

²⁵ De Keyzer, *Met Madame aan zee* (2006), p. 17.

In Nederland werd de eerste spoorlijn op 20 september 1839 feestelijk geopend. De spoorlijn werd door de Nederlandse IJzeren Spoorweg Maatschappij gebouwd (H.I.J.S.M., later H.S.M.). Het duurde de stoomlocomotief 25 minuten om van Amsterdam naar Haarlem te rijden. Veel mensen dachten dat het niet veilig is, de stoomlocomotief maakte veel lawaai en trekschuit was volgens hen beter. Ondanks de aanvankelijke scepsis leidde de eerste trein toch een tijdperk van enorme veranderingen in. De tweede belangrijke spoorlijn werd in 1843 aangelegd van Amsterdam naar Utrecht. Rond 1900 was de trein al het belangrijkste vervoer middel in Nederland. Het reizen met de trein heeft de verbinding op lange afstanden verbeterd, mensen uit verschillende streken kregen meer contact en de staat kon het nationale territorium beter organiseren.²⁶ De trein had ook grote invloed op toerisme en reizen. Er werden ook in Nederland sommige gebouwen bij de kust gebouwd zoals het Kurhauscomplex in Scheveningen dat in 1885 opgebouwd werd. Het Kurhaushotel was bekend voor zijn concerten en tentonstellingen en speelde dan een grote rol in de ontwikkeling van de Nederlandse kusttoerisme.²⁷



Grafiek nr.1- De structuur van de reisindustrie vóór 1850²⁸

(_____ = zorgt of reserveert)

²⁶ Zie URL (gedownload op 14 april 2012): <http://entoen.nu/eerstespoorlijn>.

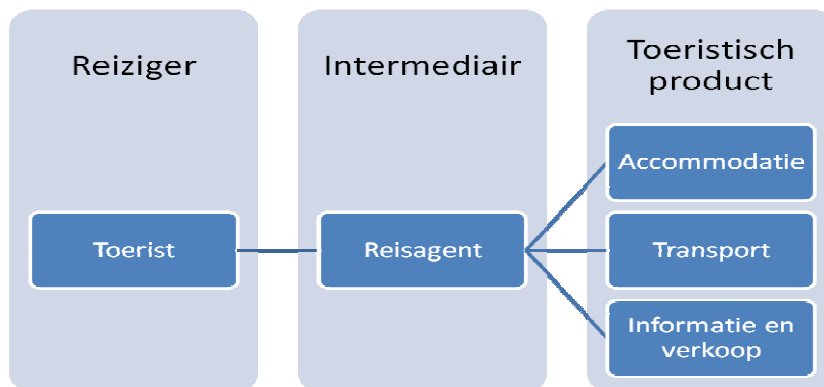
²⁷ Van Eeckhout, *Structuur van de reisindustrie* (2003), p. 84.

²⁸ SIEBENS, Ivo en col. *Handboek Toerisme*. Tiel: LannooCampus, 2010, p. 22.

2.4 De reisbemiddelaars ontstaan

De opkomst van het aantal reizigers en het aantal transportmiddelen en logiesmogelijkheden vanaf de tweede helft van de 19^e eeuw zorgde voor de groei en ontwikkeling van de reisagenten en reisbemiddelaars. Tot de eerste belangrijke reisagenten behoorde Thomas Cook (1808-1892). Hij organiseerde de allereerste commerciële reis (excursie) ter wereld²⁹. En dat was een groot succes. In 1845 opende hij ook het eerste commerciële reisagentschap voor de verkoop van transportbiljetten en in dit jaar vond ook de eerste door de gids begeleide reis plaats.³⁰

Naar het voorbeeld van Thomas Cook groeide het aantal reizigers. De reisagent had ook de functie van organisator. Hij bezorgde accommodatie en vervoer voor de reiziger. Naar wensen van de klanten konden ze ook over het hele reispakket bemiddelen. De prijs van het reispakket was van het begin hoger dan de som van losse onderdelen maar later kwam er verandering in deze situatie. Het reispakket werd niet alleen inhoudelijk aantrekkelijker maar het was goedkoper dan de som van de onderdelen.³¹ Voor de klant was het makkelijker om naar de reisagent te gaan en zich te laten bedienen. De reisagent handelde alle papierwerk en reservatie af. Om de mensen over te halen om naar de reisagent te gaan, werd er een nieuw element gebracht in de vorm van bijstandsverlening (raadgeving/informatie).



Grafiek nr. 2 – De structuur van de reisindustrie tussen 1850 en 1900³²

(_____ = zorgt of reserveert)

²⁹ Dat was een reis tussen Leicester en Loughborough in Groot – Brittannië in 1841

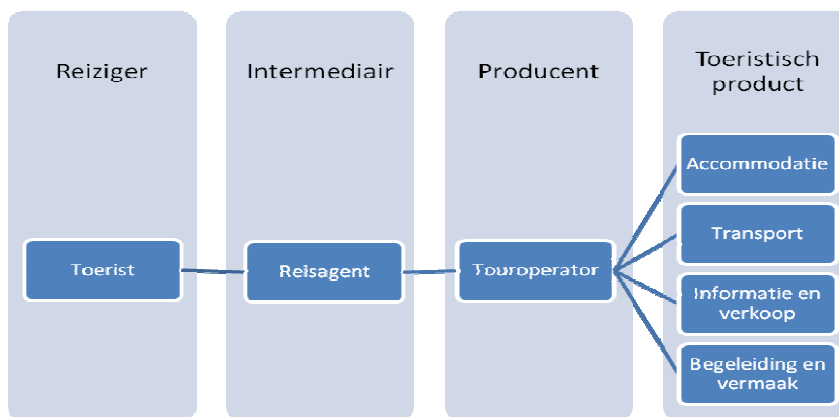
³⁰ De eerste reis begeleid naar door een gids was naar Schotland.

³¹ Van Eeckhout, *Structuur van de reisindustrie* (2003),p.127.

³² SIEBENS, Ivo en col. *Handboek Toerisme*. Tiel: Lannoo Campus, 2010, p. 25.

Behalve Thomas Cook zijn er ook andere mensen in de reisindustrie geweest. In België spreken wij over George Nagelmackers (1845-1905). Hij stichtte in 1872 zijn maatschappij *Compagne des Internationale des Wagons Lits*. Zijn bedoeling was om slaaprijtuigen in de grote internationale treinverbindingen te exploiteren. Dat was moeilijk omdat de verschillende spoorwegmaatschappijen hun eigen concessies hadden. Maar toch was dit maatschappij populair en in korte tijd werd Wagons Lits een gigant in hele Europa. Voor de kleine nieuwe reisbureaus zoals het Tsjechische reisbureau Čedok was het echt lastig in deze tijd om hun positie te creëren.³³

In België werd overigens één van de eerste reisbureau geopend. Dit werd geopend in Brussel in 1876 onder de naam *Carlson Wagonlit Travel* (CWT) met het hoofdkantoor in Minneapolis (US).³⁴ Één van de voornaamste collega's van Cook in de 19^e eeuw was Jacques Ph. Lissone (1840-1907) uit Amsterdam. Hij heeft zijn reisbureau in 1876 opgericht. Dit kantoor ging samen in 1928 met het in 1890 opgerichte *Lindeman Reizen* en vanaf 1974 behoort het tot de *TUI/Holland International groep*. Tegen het einde van de 19^e eeuw had elke belangrijke stad zijn reisagent. De reisagenten bemerkten dat zij sommige producten beter konden verkopen dan de andere. Zij specialiseerden zich dus op de verkoop van bepaalde producten zoals transport of accommodatie, op het aanbod van verschillende landen of bestemmingen en ze waren ook zoiets als tussenpersonen voor andere reisagenten.



Grafiek nr. 3 – De structuur van de reisindustrie tussen 1900 en 1950³⁵
 (_____ = zorgt of reserveert)

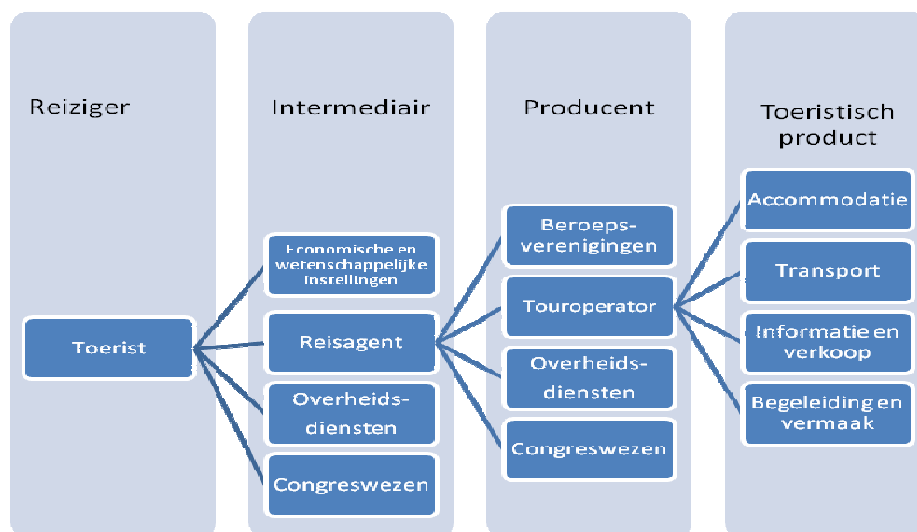
³³ Zie URL (gedownload op 11 mei 2012): <http://www.cedok.cz/cedok/historie.aspx>

³⁴ SIEBENS, Ivo en col. *Handboek Toerisme*. Tiel: Lannoo Campus, 2010, p. 25 - 26

³⁵ SIEBENS, Ivo en col. *Handboek Toerisme*. Tiel: Lannoo Campus, 2010, p. 27.

2.5 Na-orloogs massatoerisme

Vanaf het jaar 1950 is de structuur van de reismarkt enorm geëvolueerd door de ontwikkeling van massatoerisme. Verschillende reisorganisaties streefden ernaar om alles eenvoudiger voor de reiziger te maken om een bepaalde bestemming te kiezen. Er bestonden ook verschillende diensten voor toerisme zoals de gemeentelijke en provinciale diensten, *Toerisme Vlaanderen* of het *Nederlands Bureau voor Toerisme* en andere, die een bepaalde reis uitstippelen. De beroepssector moest hiermee ook samenwerken, omdat de verschillende sectoren zoals logies, transport en reisbureaus zo sterk gegroeid zijn dat ze apart behandeld moesten worden. De huidige structuur is veel gecompliceerder dan vijftig jaar geleden.³⁶ Na de Tweede Wereldoorlog werd door sommige touroperators eigen verkoopcentra opgericht. Er werd een nieuw element ingezet: animatie en begeleiding ter plaatse. Tot de ontplooiing van de reisagent als reisbemiddelaar hebben de luchtvaartmaatschappijen het meest bijgedragen. Hun biljetten waren goedkoper aan de man te brengen door inschakeling van verkopers op provisie (reisagenten) dan door vestiging van eigen kantoren. De grote luchtmaatschappijen bevinden zich in grote steden of op de luchthavens.



Grafiek nr. 4 - De huidige structuur van de reisindustrie³⁷

(_____ = zorgt of reserveert)

³⁶ SIEBENS, Ivo en col. *Handboek Toerisme*. Tielt: Lannoo Campus, 2010, p. 28.

³⁷ SIEBENS, Ivo en col. *Handboek Toerisme*. Tielt: Lannoo Campus, 2010, p. 28.

3. Toeristische ondernemingen

3.1 Inleiding

In de reiswereld worden begrippen zoals *reisbemiddelaar*, *reisagent*, *travel consultant* en veel andere door reiziger soms verkeerd gebruikt. In dit hoofdstuk wil ik graag verschillende toeristische begrippen toelichten die iets hebben te maken met de reisindustrie. Dan wilde ik me ook richten op het ontstaan van de eerste reisbureaus en hoe de situatie er nu uitziet.

3.2 De reisagent

De commerciële reisindustrie is vrij nieuw (tweede helft van de 19^e eeuw) en de reissector heeft ook weinig gedaan om dit begrip klaar te uitdrukken. Het woord *Reisagent* is in het *Handboek Toerisme* (2010) zo omschreven

*Reisagent is de fysieke persoon die in een reisbureau actief is. Meestal wordt dan wel de hoogste persoon in rang in dit reisbureau bedoeld. In ambtelijke taal wordt dat een reisbureauhouder of een reisbureau-uitbater. Dit kan tevens een eigenaar zijn, maar dat hoeft niet.*¹

De reisagent met andere woorden ook *travel consultant* bemiddelt bij het realiseren van overeenkomsten tussen de klant en de leverancier van de diensten. Deze leverancier kan zijn: een reisorganisator of touroperator, de transportmaatschappij, de verblijfsvorm en andere. Zijn hoofdactiviteiten zijn: de reservatie en/of verkoop van reizen van een reisorganisator in binnen- en buitenland, de reservatie of verkoop van hotel of accommodatie in binnen- of buitenland, de reservering van transportmiddelen in binnen- of buitenland, het bezorgen van alle documenten betreffende de reis.

Met de opkomst van moderne communicatiemiddelen als internet werd vooral het verlenen van de diensten door de reisagent steeds belangrijker. Vaak zal de reisagent optreden als retailer van pakketten aangeboden door de touroperator. Na de verkoop van de producten krijgt de reisagent van de reisorganisator (touroperator) een commissie.² De touroperator heeft een catalogus met verschillende programma's ter beschikking. De verkopers moeten kennis hebben over deze programma's en die ook aan de klanten presenteren. Nevenactiviteiten van de reisagent zijn bijvoorbeeld: reisver-

¹ Siebens, *Handboek Toerisme* (2010), p. 30.

² Siebens, *Handboek Toerisme* (2010), p. 32

zekeringen, officiële reisdocumenten (zoals visum), het afhalen en wegbrengen van klanten naar de plaats van hun vertrek en anderen.

De reisbemiddelaar treedt als een tussenpersoon op tussen de klant/reiziger en de touroperator, de vervoerder of de personen door wie het verblijf wordt geregeld. Soms wordt de reisbemiddelaar door sommige mensen zeer algemeen waargenomen. De reisbemiddelaar wordt: de reisagent, de touroperator en meer anders. Deze term wordt beter in het normale woordgebruik gemeden.³

3.3 Reisbureau

Er is veel verwarring wat betreft het woord *reisbureau*. Men denkt dat het de onderneming is waar je je reis boekt, maar dat is meestal de reisbemiddelaar of reisorganisator. Het is geen wonder dat er begripsverwarring bestaat. Ook taalkundig kunnen wij geen duidelijk verschil zien. Volgens het *Handboek Toerisme* (2010) is een reisbureau:

*De algemene benaming voor een reisonderneming die zich bezig houdt met het verkopen en bemiddelen (en in sommige gevallen ook het organiseren) van reizen en verblijven. Je kunt ook de termen reisagentschap of reiskantoor gebruiken.*⁴

In het nieuwe decreet (2 maart 2007) gepubliceerd in het Belgische Staatsblad op 5 april 2007 worden de term als volgt verklaard:

*Reisbureau: een onderneming (= een natuurlijke of rechtspersoon die op duurzame wijze een economische activiteit uitoefent) die een activiteit uitoefent die bestaat uit het bemiddelen (= het aanbieden, voorstellen of bereidend werk realiseren tot het sluiten van een overeenkomst) of sluiten van een overeenkomst tot het verstrekken van hetzij een combinatie een reis (= een verplaatsing van één of meer personen naar één of meer bestemmingen) en logies (een plaats waar mensen gedurende minstens één nacht buiten de woonplaats overnacht), hetzij het verstrekken door een derde van een reis of logies.*⁵

³ Siebens, *Handboek Toerisme* (2010), p. 30

⁴ Siebens, *Handboek Toerisme* (2010), p. 30.

⁵ Zie URL (gedownload op 7 maart 2012): http://www.cultuurcentra.be/img/uploads/regelgeving/reisbureaus/BS_2007-03-02_Decreet_statuut_reisbureaus.pdf

Wederverkopers, doorwerkers of retailers specialiseren zich in het bemiddelen vervoer en accommodatie en ook in het verdelen van de reispakketten georganiseerd door touroperateurs.

Volgens het *Handboek Toerisme* kunnen we het woord *reisbureau* vervangen door het woord *reisagentschap* maar in het Tsjechisch betekent het woord *reisagentschap* (*cestovní agentura*) een organisatie die de verkoop van uitstapjes bemiddelt en niet het verkopen van een dienst die bestaat uit meer dan één component.

3. 2. 1 Reisbureaus in België

Wij spreken over een groot aantal reisbureaus in België. Het statuut van het reisbureau in België wordt geregeld door het wettelijk decreet van 2 maart 2007. Elk reisbureau met één of meer verkooppunten in het Vlaamse Gewest moet beschikken over een vergunning, die moet worden toegekend door *Toerisme Vlaanderen*.⁶ Een reisbureau dat een vergunning heeft, krijgt een herkenningsteken (zie plaatje nr. 1). Volgens het Evaluatierapport van Department internationaal Vlaanderen telde Vlaanderen in 2011 734 vergunninghouders met 1051 verkooppunten.



Plaatje nr. 1 - Logo van Vergund reisbureau⁷

Via de website: www.mijnreisbureau.be kan de klant opzoeken welk reisbureau aangesloten is bij Vereniging van Vlaamse Reisbureaus en dus in orde is met hun vergunningen. Op deze pagina kunnen wij ook een overzicht vinden van reisbureaus die

⁶ Siebens, *Handboek Toerisme* (2010), p. 40

⁷ Zie URL (gedownload op 11 maart 2012): <http://reizenjoye.thomascooktravelshop.be/images/vergund-reisbureau.jpg>

stopgezet zijn.⁸ In verband met herstructurering van Toerisme Vlaanderen werden vanaf 1 december 2011 handhaving- en vergunningstaken betreffende het reisbureaudecreet overgebracht van Toerisme Vlaanderen naar het Departement Internationaal Vlaanderen.⁹

Reisbureaus in dezelfde stad hoeven geen directe concurrenten te zijn. Er kan een zeer groot verschil zijn tussen de producten die ze aanbieden. Er kan ook verschil zijn in het klantenbestand zelf (rijkere mensen). Of sommige reisbureaus specialiseren zich in een marktdeel waardoor klanten speciaal voor dit product komen zoals bijvoorbeeld avontuurlijke reizen. Ook groepsreizen kan een vorm van specialisatie zijn. Een groot aantal reisbureaus in België is gespecialiseerd in verschillende locaties, jaargetijden, sporten en anderen. Ik heb verschillende specialisaties opgezocht

Reisbureaus gespecialiseerd in Afrika:

Drifters is een reisorganisatie die zich naar zuidelijke Afrika specialiseert. Elk van *Drifters* expedities is gericht op de interessante en unieke fauna van Afrika. *Drifters* biedt meer dan tien verschillende rondreizen aan. *Drifters* destinaties zijn: Kaapstad, Namibie, Botswana, Mozambique, Oeganda, Zimbabwe en andere. Wij kunnen *Drifters* vergelijken met een andere reisbureau *Profight* dat zich ook oriënteert op Afrika. Ze bieden bijna dezelfde landen aan. Maar een voordeel van *Drifters* is dat het bedrijf in zuidelijke Afrika gevestigd is. Alles is dus meer authentiek.

Reisbureau gespecialiseerd in jongerenreizen:

Explorado is een reisbureau dat groepsreizen op maat organiseert voor jongeren van 18 tot 33 organiseert. In vergelijking met andere reisbureau *Simbo Explorado* richt zich op het jonge publiek dat van originele, avontuurlijke en sportieve vakanties wil genieten. Zij willen de mooiste plekjes ter wereld laten zien aan de jonge mensen. *Simbo* is gespecialiseerd in zomerkampen voor kinderen tussen 10 tot 18. *Simbo* is ook een reisbureau dat jongerenreizen organiseert. Zij zijn gespecialiseerd in verschillende

⁸ Zie URL (gedownload op 13 mei 2012): <http://www.hln.be/hln/nl/1901/reisnieuws/article/detail/188025/2008/02/28/Vereniging-van-Vlaamse-Reisbureaus-heeft-nieuwe-website.dhtml>

⁹ Zie URL (gedownload op 13 mei 2012): http://www.vvr.be/cluster_shared_data/vvr/library/documents/2846/Evaluatierapportreisbureaudecreet2012.pdf

zomerkampen voor kinderen en jongeren zoals Strandvakantie, Sportkamp, Paardekamp en meer andere.¹⁰

In Tsjechië is het anders. Wij hebben bijna geen reisbureaus die voor jongeren bestemd zijn, maar veel organisaties die zomerkampen aanbieden aan kinderen en jongeren. Deze zomerkampen zijn meestal in de natuur van Tsjechië. Er bestaat een reisbureau dat *Školní zájezdy* (Schoolexcursies) genoemd wordt en dat zich specialiseert in schoolklassen. Uit mijn eigen werkervaring in dit reisbureau weet ik dat de schoolvakanties doorheen het jaar echt populair zijn. De bedoeling is om de scholieren een leerzaam overzicht over het bezochte land te geven, veel bekende plekken te bezichtigen, maar ook dingen die voor een bepaald land typisch zijn - zoals bijvoorbeeld het museum van chocolade in België of Keukenhof in Nederland - te bezoeken.

Reisbureau gespecialiseerd in wintervakantie:

De populairste skibestemmingen voor Belgen zijn Frankrijk, Oostenrijk en ook Italië. *Skiworld* en *Snowblend* zijn reisbureaus die naar deze landen specialiseren.

Omdat de Belgen liefhebbers van fietsen zijn, ontstond er in België een reisbureau dat gespecialiseerd in fietsen is. *Belgian Biking* biedt 4 thema's aan: recreatief fietsen en genieten van de mooiste plaatsen in Europa, citytrips met fietsen in bijvoorbeeld Amsterdam, Berlijn, Stockholm en andere, fietsen en varen – overdag fiets je met begeleider en daarna verblijf je aan het boord van een hotelschip en het laatste thema is *kort weg* wat ideaal is voor de korte vakantie.¹¹

3. 2. 2 Reisbureaus in Nederland

In Nederland is het anders dan in België. De reisbureaus hoeven geen vergunning te hebben zoals in België. Elk jaar is er een competitie om het “reisbureau van het jaar”, de zogenaamde *Schiphol award*. De eerste competitie was in het jaar 1998 maar onder de naam *Schiphol award* is pas sinds twee jaar bekend omdat Schiphol toen de grootste sponsor werd. Als landelijke winnaar van de verkiezingen *Reisbureau van het jaar 2011* werd *Disma Reizen* uit Tilburg gekozen. Op de tweede positie plaatste zich *Holland*

¹⁰ Zie URL (gedownload op 11 april 2012): <http://www.simbo.be/>

¹¹ Zie URL (gedownload op 11 april 2012): <http://www.belgianbiking.be/thema>

International Reisbureau Mathé de Groot uit Wormer en op derde plaats *Reas Reizen* uit Rotterdam.¹²

Disma Reizen uit Tillburg werd in 1985 opgericht en is ondertussen gegroeid tot een van de grootste reisbureaus op de Nederlandse markt. Zij hebben een heel breed aanbod van verschillende thema's zoals zonvakantie, stedentrips, autovakanties, cruisen, wintersport, Disney Parijs enzovoorts. Zij bieden ook vakanties naar verre bestemmingen zoals Nieuw Zeeland, Azië.¹³

In Nederland bestaan er ook veel reisbureau-organisaties die zich richten op diverse thema's. Omdat het aantal hoger opgeleide mensen groeit, bieden steeds meer online reisbureaus speciale groepsreizen aan. Zij willen iets speciaals beleven. En daarvoor dienen de speciale reisbureaus op verschillende gebieden zoals bijvoorbeeld:

Reisbureau gespecialiseerd in Amerika:

Jan Doets America Tours is een Nederlands, onafhankelijk reisbureau dat in 1981 werd opgericht. *Jan Doets America Tours* verkoopt en organiseert reizen naar Amerika en Canada. Jan Doets is de oprichter van van *Jan Doets America Tours*. Dit reisbureau regelt voor de klanten camperreizen, autohuur, rondreizen per huurauto, maatwerk Canada of USA, Villareizen, en zelfs de New York Marathon.

“*Nederlanders boeken steeds vaker een cruise vakantie*”¹⁴ En dat is een impuls om meer reisbureau gespecialiseerd in cruises op te richten. *Cruise Travel* is het nummer een op de Nederlandse markt omdat het het grootste (on-line) aanbod van de cruises heeft. Aan boord zijn de Nederlandstalige *Cruise Travel* begeleiders aanwezig. Vooral het gebied rond de Middellanse Zee is een favoriete bestemming.

¹² Zie URL (gedownload op 12 april 2012): http://www.travecademy.nl/home/nieuws/id9204-Disma_Reizen_beste_van_Nederland.html

¹³ Zie URL (gedownload op 12 april 2012): <http://www.disma.nl/>

¹⁴ Zie URL (gedownload op 15 mei 2012): <http://bokaroes.nl/cruisemarkt-cijfers-l-research-statistieken/nederlanders-boeken-steeds-vaker-een-cruise-vakantie.html>

Reisbureau gespecialiseerd in kamperen:

Een kampeervakantie blijft populair voor bijna 3,7 Nederlanders. 40% van de kampeervakantie worden in Frankrijk doorgebracht.¹⁵ *Roompot vakanties* is Nederlands leidende aanbieder van vakantieparken die actief is in het management en de exploitatie van campings en bungalowparken. Roompot is de nationale marktleider die bezig is ook in België, Denemarken en Frankrijk. Tegenwoordig heeft Roompot circa 23 campings en 150 bungalowparken in het aanbod.¹⁶

Reisbureau gespecialiseerd in fietsen:

Net als in België is ook in Nederland de fiets een fenomeen. Daarom ontstonden er verschillende reisbureaus die fietsvakanties aanbieden. *Fiets-Fun* is actief met het organiseren van fietsvakanties. In vergelijking met het andere fietsreisbureau *Bike Tracks* biedt *Fiets-Fun* fietsvakanties in Nederland aan maar ook in andere landen als Denemarken, Italië, Frankrijk en Zweden. Voor de avonturiers worden er ook wereldbestemmingen voorbereid in Indonesië en Suriname.¹⁷ *Bike tracks* is een andere organisatie die op de markt fietsvakanties aanbiedt maar zijn specialisatie zijn avontuurlijke fietsreizen door Europa, Azië en Latijns-Amerika. Op het aanbod staan ook twee fietsvakantie in Tsjechië zoals *Langs de Parels van Zuid-Bohemen* of *Door het dal van de Labe (Elbe)*.¹⁸

Reisbureau gespecialiseerd in Tsjechië

Tsjecho Reizen werd in 1996 opgericht. Dit reisbureau biedt reizen naar Tsjechië en Slowakije aan. Het heeft drie producten in aanbod: *Wintersport in Tsjechië*, *Zomervakantie in Tsjechië en Slowakije*, *Stedentripjes naar Praag*. De populariteit om in de winter naar Tsjechië te reizen is de laatste jaren enorm toegenomen. In Tsjechië zijn er meerdere gebieden waar u uitstekend kunt skieën. De populairste gebieden qua aantal toeristen uit Nederland zijn het Reuzengebergte, het Šumava gebergte en Ertzgebergte. Het Reuzengebergte is het meest bezochte gebergte van Tsjechië. Tot de skigebieden

¹⁵ Zie URL (gedownload op 15 mei 2012): <http://pretwerk.nl/topnieuws/kampeervakantie-voor-37-miljoen-nederlanders-frankrijk-blijft-favoriet/4133>

¹⁶ Zie URL (gedownload op 14 april 2012): <http://www.roompotparken.nl/informatie/over-ons.html>

¹⁷ Zie URL (gedownload op 14 april 2012): <http://www.fiets-fun.nl>

¹⁸ Zie URL (gedownload op 14 april 2012): <http://www.biketacks.nl/>

behoren Špindlerův Mlýn, Harrachov, Pec pod Sněžkou en Janské Lázně. Een andere manier van reizen in vergelijking met reisbureau Tsjecho Reizen biedt *Dobry Den Reizen* aan. Ze organiseren in Tsjechië kanoreizen op de rivier Sazava en fietsreizen die langs rivier Sazava en omliggende dorpen en kastelen voeren.¹⁹

3.3 Touroperator

In de reiswereld worden er ook verschillende begrippen voor reisorganisator gebruikt zoals *touroperator*, *wholesaler*. Daarom wilde ik hier de activiteit van een reisorganisator of touroperator duidelijk maken.

De rol van de touroperator is het samenstellen van pakketten van reizen met of zonder transport/verblijf. Ze verkopen hun reizen grotendeels door bemiddeling van de retailers. Deze reizen worden via catalogussen en ook door reisagenten aan de mensen aangeboden. We kunnen hier ook spreken over een *wholesaler*. De touroperator koopt de componenten in grote hoeveelheden tegen gunstige prijzen aan. Hij stelt pakketten samen en verkoopt deze diensten door. Doorverkopen via een reisagent is geen duidelijk criterium. Er zijn operators die direct met de klant werken en de laatste jaren groeit dit aantal. Ook de grote touroperators zoals *Jetair* in België of *Holland International* in Nederland hebben rechtstreekse verkoop van hun reizen zonder bemiddeling van een reisagent.

Veel touroperators zijn inmiddels begonnen om enkele delen zoals accommodatie, transport, huurwagens en andere aan te bieden. De klant of de reisagent kiest zelf uit het aanbod en stelt een reis op maat van de klant samen. Dit noemen we *dynamic packaging*.²⁰ Touroperators moeten afzonderlijke elementen van de markt goed kennen om het beste product aan de mogelijke klant te kunnen aanbieden. Om het aanbod zo goed mogelijk te kunnen organiseren, beginnen de meeste touroperators met een klein aantal bestemmingen. Deze touroperators noemen we *nichetouroperators*. Als ze elk klein detail van deze bestemmingen en/of product kennen, dan kunnen we spreken over *specialisten*. De specialist is vaak door zijn specialisatie zeer marktgevoelig. Hoe meer producten hij kan leveren, hoe beter. De producten voor specialisatie kunnen betrekking

¹⁹ Zie URL (gedownload op 18 april 2012): <http://www.dobryden.nl/tsjechie>

²⁰ Siebens, *Handboek Toerisme* (2010), p. 74

hebben tot de bestemming (specialist in een bepaalde land of regio) of tot het reisproduct zoals citytrips of autovakanties.²¹

Sommige mensen gebruiken het woord reisorganisator en denken dat het dezelfde betekenis heeft als touroperator. Tussen deze twee zit echter verschil. Het woord *reisorganisator* komt van het woord *organiseren* en in principe kan iedereen zich reisorganisator noemen die het met organiseren van een reis bezig is. Het verschil is dat een touroperator het groots aanpakt en dat ook de indeling van zijn aanbod via andere reisagenten of reisbureaus zal gebeuren.

3.3.1 TUI Travel PLC

TUI Travel PLC is het grootste reisconcern in Europa en een van de grootste reisconcerns ter wereld met een hoofdkantoor in het Verenigd Koninkrijk. TUI heeft reisorganisaties in 27 landen en bestaat uit meer dan 200 reismerken. Bij de TUI Travel PLC werken meer dan 48.000 mensen en het opereert in 180 landen. Samen schaffen ze vakanties voor ruim dertig miljoen vakantiegangers per jaar.²² Het logo van TUI Nederland is in de vorm van de glimlach die opgebouwd is uit de drie letters die in elkaar overlopen. Het beeldmerk betekent in woorden: “*More than a smile*”²³ De onderdelen van *TUI Travel PLC* zijn de marktleiders in de Belgische en Nederlandse wereld *TUI België* en *TUI Nederland*.



Plaatje nr. 2 – Het logo van TUI Travel PLC²⁴

²¹ Siebens, *Handboek Toerisme* (2010), p. 75

²² Zie URL (gedownload op 10 maart 2012): <http://www.tui.nl/nl/tuitravelplc.html>

²³ Zie URL (gedownload op 10 maart 2012): <http://www.tui.nl/nl/index.html>

²⁴ Zie URL (gedownload op 10 maart 2012): <http://robkentontriangletravel.blogspot.com/2011/08/tui-thomas-cook-listen-up.html>

3.3.2 Touroperators in België

TUI Belgium is de marktleider op de Belgische reismarkt met merken als *Jetair*, *Jetaircentrum* en *Jetairfly* en samen met deze merken maken ze deel uit van een van de grootste toerismeconcerns ter wereld. Dit concern biedt 1800 werkplaatsen aan.²⁵

De geschiedenis van *Jetair* gaat terug tot 1956. De jonge stichter Gerard Brackx was een van de pioniers van de reissector in België. In garage van zijn schoonvader in Oostende stond een autocar en Brackx besloot om zelf reizen te gaan organiseren. Ze gingen richting Ieper, Lourdes, Spanje en naar andere bestemmingen. In 1958 begon hij zijn eigen autocarfirma en toen Sabena zijn eerste vliegverbinding tussen Brussel en Alicante opstartte, begon hij vliegvakanties aan de klanten aan te bieden.

Deze activiteiten brachten een snelle groei en in 1971 richtte hij *Brackx NV Jetair* op om zijn activiteiten verder te ontwikkelen. De eerste *Jetair* brochure kwam in 1988 en had 12 pagina's met twee vakantiebestemmingen: Costa Blanca (Benidorm) en Mallorca. Dan kwamen er snel nieuwe bestemmingen. In 1994 is *Jetair* het grootste merk voor vliegvakanties geworden. Vanaf het jaar 1996 is *Jetair* aangesloten bij de *TUI Travel PLC*. In 1999 introduceerde citytrips en dan ook autovakanties en skivakanties. Sinds 1990 behoort *VIP Selection* tot *Jetair*. *VIP Selection* specialiseert zich op rijke klanten die luxe tijdens hun vakantie willen genieten. Zij biedt de beste vijfsterren hotels, een aparte incheckbalie in Brussel en comfort class in het vliegtuig. In 2000 werd *Jetair* door Disneyland Resort Parijs als officiële partner in België gekozen.

Sinds 2001 maakt ook *VTB reizen* deel uit van *Jetair*. *VTB reizen* is een van de oudste en meest gereputeerde toerismemerken in België en zijn specialisatie is reizen in kleine groepen mensen – privé reizen. In 2004 startte *Luchvaartmaatschappij TUI Airlines Brussel*.²⁶ *Jetair* heeft veel prijzen gewonnen. Elk jaar worden in België prijzen TM awards uitgereikt. *Jetair* is houder bovendien van de prijs *Beste touroperator - Vliegvakanties en Sneeuwvakanties* en *Beste Duurzame Toeristische Organisatie*. *Jetair* is het grootste Belgische vakantiemerk. In 2011 werd het door 2 miljoen reizigers gekozen om op vakantie te gaan.

Travel Magazine Awards is de jaarlijkse evaluatie van de reisindustrie door de reisagenten via een elektronische vragenlijst. In de categorie touroperating werden de zes awards alleen door reisagenten gekozen. Volgens de reisagenten die de vakanciereizen

²⁵ Zie URL (gedownload op 5 maart 2012): <http://www.jetair.be/resultaten.htm>

²⁶ Zie URL (gedownload op 5 maart 2012): <http://www.jetair.be/historiek.htm>

verkopen is Jetair de Belgische touroperator die de beste vliegvakanties voor 2011 aanbiedt. Mensen die met Jetair willen op vliegvakantie gaan, kunnen zich kiezen van 34 wereldbestemmingen. Het grootste deel van de bestemmingen zijn Europese landen zoals Canarische Eilanden, Spanje, Turkije, Cyprus, Kroatië, Italië... Vanaf dit jaar heeft Jetair een nieuwe vakantiebestemming: Macedonië. Jetair won ook de award voor het beste skiproduct. Jetair biedt nu aan zijn klanten zes Europese destinaties waar ze goed kunnen skiën. Deze zijn: Andorra, Duitsland, Frankrijk, Italië, Oostenrijk en Andorra. Het grootste aanbod heeft Frankrijk. Jetair biedt meer dan zestig bestemmingen in Oostenrijk en veertig bestemmingen in Frankrijk om te skiën.²⁷ Jetairfly is de 2^e grootste luchtvaartmaatschappij in België en won de tweede plaats als luchtvaartmaatschappij op de korte bestemmingen in TM awards. Jetair, Jetairfly en Jetaircentrum vormen samen Tui Travel Belgium.

De tweede grootste Belgische en Europese touroperator is *Thomas Cook*. De naam van de Belgische touroperator is volgens de man die eerste georganiseerde reis in 1841 deed en die ook stichter van de Thomas Cook group is. Het eerste reiskantor in België werd in 1869 in Brussel geopend. De Belgische reisorganisatie Thomas Cook Belgium bestaat uit drie touroperators: Neckermann, Thomas Cook en Pegase en twee reisbureauketens: Thomas Cook Travel Shop en Neckermann vakantiewinkels.²⁸

TM awards hebben dit jaar de touroperator *Rainbow* als de top touroperator van verre reizen gekozen. Rainbow specialiseert zich op verre bestemmingen. Tot zijn populaire bestemmingen behoren Mauritius, Seychellen, Reünion, Malediven, Sri Lanka, Bali en andere. De Citytrips award won in 2011 de touroperator *Transeurope*. Transeurope biedt uitstapjes naar drieëndertig Europese landen en nog naar Marokko, Verenigde Staten en Verenigde Arabische Emiraten.

3.3.2.1 De Belgische Touroperatours die naar Tsjechië reizen

De Belgische reismarkt bestaat uit veel touroperatours die hun klanten reizen naar Tsjechië aanbieden. Volgens de gegevens van *Czechtourism* heb ik de volgende reisorganisaties gekozen.

²⁷ Zie URL (gedownload op 10 maart 2012): http://www.jetair.be/ski_&_snowboard/winter/bestemmingen.htm

²⁸ Zie URL (gedownload op 10 maart 2012): <http://www.areyouthomascook.net/be/>

Touroperator Pam Vermeulen is al 85 jaar lang een expert in het organiseren van het touringreizen naar verschillende Europese bestemmingen. Aan Belgische toeristen bieden ze rondreizen en ook fietsreizen aan zoals bijvoorbeeld *Fietsen van Praag naar Dresden, Praag: De Gouden Stad, Tsjechië & Praag*. De rondreis Tsjechië & Praag duurt 8 dagen en toeristen kunnen veel mooie Tsjechische plaatsen bezoeken. Zij logeren in het Belgisch hotel Bohemia. In Železná Ruda, Špičák. Het reisplan is Pancíř+Železná Ruda, Praag, Hluboká + Český Krumlov, Plzeň+Klatovy, Orlík+Zvůlkov, Excursie Bodenmais (kristal) en Duivelsmeer.²⁹ *Touroperator Solmar* is de concurrent op de markt. Solmar biedt net als *Touroperator Pam Vermeulen* culturele reizen maar ook twee soorten schoolreizen naar Tsjechië: Praag en Klatovy – Praag – Karlovy Vary. De tweede reis duurt 6 dagen en de kinderen bezoeken veel interessante plaatsen in Tsjechië: Klatovy, Praag, České Budějovice, Lidice en Karlovy Vary.

Volgens *Czechtourism* bestaan er dan nog vijf touroperators die zich op citytrips in Praag specialiseren. Deze zijn: Jetair, Odysseus, Thomas Cook, Ictam Voyages, Voyages Leonard.

3.3.3 Touroperators in Nederland

TUI Nederland

De geschiedenis van de reisorganisaties in Nederland is er een van overnames. Reisconcern *TUI Nederland* is dankzij zijn voorlopers de oudste en grootste reisonderneming met 1,3 miljoen vakanties en omzet van € 1,4 miljard in 2010. TUI groepeerde tien reismerken. *KRAS* startte de onderneming in 1942.³⁰ Toen begon Johan Krass een lijndienst met paard en wagen van Ammerzorden naar 's-Hertogenbosch. Later begon zich *KRAS* te specialiseren in groepsvervoer, georganiseerde dagtochtjes en uitstapjes. In de tweede helft van de jaren zestig daalde de interesse voor groepsvervoer vanwege de economische en maatschappelijke wijzigingen en de onderneming *KRAS* ging zich op andere disciplines richten. *KRAS* besliste om zich in meerdaagse touringreizen te specialiseren. In 1969 begon hij in samenwerking met de katholieke Ouderenbonden (KBO). Zij voerden samen speciale reizen voor senioren uit. Dankzij dit

²⁹ Zie URL (gedownload op 14 april 2012): <http://www.pam-vermeulen.be/Tsjechi%C3%AB/Tsjechi%C3%AB%20&%20Praag%20.html?do=journey&id=49>

³⁰ Zie URL (gedownload op 9 april 2012): <http://www.tui.nl/nl/tuinederland/geschiedenis/kras.html>

programma kreeg KRAS een unieke plaats in de reiswereld. Vanaf 1999 maakte KRAS.nl deel uit de grootste reisonderneming TUI.³¹

Onder TUI vallen twee reisbureausketens: *Holland International Reisbureau* en *Arke*. Het reisbureaugroep bestaat uit 65 franchise reisbureaus die onder de naam *Holland International* optreden en circa uit 140 eigen winkels van *Arke*. Arke werd in 1876 als de eerste reisorganisatie in Nederland opgericht door Jacques Ph. Lissone. Vanaf het begin orienteerde Arke zich op busreizen. In 1989 verkocht de toenmalige eigenaar van Arke veertig procent aan de Duitse organisatie *Touristik Union International* (TUI) en in 1995 de rest van het onderneming.

Holland International ontstond in 1974 met besprekkingen tussen KLM met het Tourist Fond, de NS die participeerde in Lissone- Lindeman en de Nederlandsche Scheepvaart Unie. In korte tijd werd Holland International de grootste reisorganisatie in Nederland. Als eerste in Nederland begon Holland International met zakenreizen.³² In deze tijd is Holland International een bekend Nederlands reismerk met het breedste vakantieaanbod en bestemmingspecialist van TUI Nederland. Het is ook het grootste Nederlandse vakantiemerk. De touroperator biedt meer dan 60 brochures per jaar en veel vakantie mogelijkheden zoals: autotrips, zonvakanties, City trips en verre vakanties naar meer dan 400 bestemmingen. De producten van Holland International worden aangeboden via ANVR- reisbureaus. Sinds 2005 opereren ruim zestig franchise reisbureaus van TUI Nederland onder de naam van Holland International Reisbureau. Holland International is aangesloten bij ANVR, Calamiteitenfonds, Stichting Garantiefond Reisgelden en Stichting Geschillen Commissie.³³

De andere zeven reismerken van TUI zijn: *Robinson* die compleet verzorgde sport, ontspanning en een gezonde levenswijze op locaties in de Alpen en op andere schitterende plaatsen biedt,³⁴ *Kidsworldclub* die de aanbieder van familievakantie is en tegelijkertijd voor de kinderen zorgt en ook dat de ouders niets te hoeven doen, *Sunrise* biedt familievakanties naar verre en zon bestemmingen, *Extravaganza* en *Wedding Unlimited* specialiseren zich in het organiseren van een bruiloft in het buitenland of in

³¹ Zie URL (gedownload op 9 maart 2012): <http://www.tui.nl/nl/tuinederland/geschiedenis/kras.html>

³² Zie URL (gedownload op 10 maart 2012): <http://www.tui.nl/nl/tuinederland/geschiedenis/hollandinternational.html>

³³ Zie URL (gedownload op 10 maart 2012): <http://www.tui.nl/nl/tuinederland/merken/HollandInternational.html>

³⁴ Zie URL (gedownload op 10 maart 2012): <http://www.clubrobinson.nl/default.aspx>

het huwelijksreizen, *Lastminute* is gespecialiseerd in last minute reizen en *Goed Idee Reizen* richt zich op christelijke vakantiegangers. TUI Nederland heeft ook zijn eigen luchtvaartmaatschappij. *Arkefly* is actief vanaf 2005 en vliegt naar meer dan zeventig bestemmingen.³⁵

Elk jaar reikt het Nederlandse Travmagazine 'Veren' uit. De Veren worden in de reisindustrie als een belangrijke waardering gezien en deze Veren krijgen de touroperateurs die – volgens de ANVR reisagenten – het beste aanbod voor de klanten in bepaalde categorie hebben. In januari 2012 won TUI 12 veren. De prestigieuze veer, die TUI voor de vijfde keer gewonnen heeft, was voor de Beste Allround Touroperator.

De andere grote touroperators die op Nederlandse reismarkt een groot aandeel hebben zijn Thomas Cook en OAD. Thomas Cook behoort tot de tweede grootste touroperator in Europa behoort en zit op derde plaats in wereld. Thomas Cook groepeert de touroperators Neckermann en Vrij Uit.

3. 3. 3. 1 Nederlandse touroperators die naar Tsjechië reizen

Actief in Tsjechië is sinds 1991 bezig en nummer één in actieve reizen naar Tsjechië. Zij organiseren elk jaar voor meer dan 2500 toeristen, families en groepen de vakanties op de mooiste gebieden van Tsjechië. Zij oriënteren zich op Praag, het Boheems Paradijs, Reuzengebergte, Ertsgebergte en Zuid- en West-Bohemen. Zij bieden tijdens de vakantie een programma aan dat uit individuele arrangementen zoals fietsreizen en wandelreizen en groepsreizen met reisbegeleiding zoals meerdaagse kanotochten op Tsjechische rivieren zoals Berounka, Vltava, Ohře, Sázava en Otava of cursussen paragliden.

Op het aanbod van wandelreizen staat: berghuttentocht Reuzengebergte, berghuttentocht Ertsgebergte, Gouden wandelroute door Boheems Paradijs, burchtentocht Boheems Paradijs, wandelen door het Boheemse Woud. Bij de fietsreizen kunnen zich mensen kiezen bijvoorbeeld uit de Gouden route door het Boheemse Paradijs, Fietsen van Praag naar Dresden, Fietsen van Praag naar Wenen, Fietsen door het Boheemse Woud, Mountainbiketocht Erstgebergte, Mountainbiketour Praag en anderen. Zij verzorgen ook vakanties op maat. Zij bieden geen wintervakantie programma aan.³⁶

³⁵ Zie URL (gedownload op 10 maart 2012): <http://www.tui.nl/nl/tuinederland/merken/index.html>

³⁶ Zie URL (gedownload op 18 april 2012): <http://www.actief-in-tsjechie.nl/>

Een andere touroperator die reizen naar Tsjechië aanbiedt, is *Cesta Travel*. Deze touroperator specialiseert zich in vergelijking met *Actief in Tsjechië* niet op de ontdekken van de mooie plekken in Tsjechië maar in het verzorgen van relax- en wellness- beauty. De Tsjechische bestemmingen zijn: Karlovy Vary en Mariánske Lázně.³⁷

De derde reisorganisatie is *Big Foot vakantiereizen* die wintersportvakantie in vijf Tsjechische bestemmingen aanbiedt. De wintersportreizen zijn: Harrachov, Vrchlabí en omgeving, Rokytnice, Špindlerův Mlýn en Pec pod Sněžkou.³⁸

3.4 De toeristische instellingen en organisaties

In België en Nederland zijn er een groot aantal verschillende organisaties die zich bezig houden met toerisme. In dit hoofdstuk wilde ik graag deze organisaties binnen de reisindustrie in Nederland en België voorstellen.

3.4.1 België

De eerste toeristische dienst in België werd op 18 juni 1908 opgericht onder de benaming *Ligue Belge de Propagande pour attirer les visiteurs étrangers*. Na de Eerste Wereldoorlog werd deze organisatie in 1924 opgevolgd door *Office National Belge du Toerisme*, in 1926 verscheen de *Conseil Supérieur du Toerisme*, die in 1931 werd vervangen door de *Office Belgo-Lucembourgeois du Tourisme*. Het *Commissariaat-Generaal voor Toerisme* werd opgericht bij Koninklijk Besluit in januari 1939. In 1980 werd het Commissariaat-Generaal voor Toerisme gesplitst volgens de gemeenschappen en ontstonden er drie Commissarissen³⁹. Deze openbare instelling werd bij decreet van 22 december 1995 omgevormd tot Toerisme Vlaanderen (TV).⁴⁰

3.4.1.1 Toerisme Vlaanderen

Toerisme Vlaanderen is een agentschap van de Vlaamse regering. Dit agentschap wordt bestuurd door een raad bestaande uit een voorzitter, vertegenwoordigers van de Vlaamse

³⁷ Zie URL (gedownload op 18 april 2012): http://www.cesta.nl/cesta_travel.htm

³⁸ Zie URL (gedownload op 18 april 2012): <http://www.big-foot.nl/bestemming.php?mitem=5>

³⁹ 1 Nationale, 1 Waalse, 1 Vlaamse

⁴⁰ Zie URL (gedownload op 16 maart 2012): http://www.bestuurszaken.be/toerisme_vlaanderen

regering en van de toeristische sector.⁴¹ “De kernopdracht van Toerisme Vlaanderen is Vlaanderen als toeristische bestemming promoten en zijn imago van baanbrekend vakmanschap ondersteunen.”⁴²

Zij promoten de bestemming Vlaanderen en Brussel via reclame (campagne, beurzen, publicaties) en persdienst (radio, TV, buitenlandse media). Promotie op het internet via website www.toerismevlaanderen.be. speelt ook een grote rol. Op deze pagina kan men alle informatie over subsidies, regelgeving, innovatie, cijfers en statistieken vinden. Toerisme Vlaanderen richtte een speciale toeristische website www.vlaanderen-vakantieland.be op. Via deze website vind je alle informatie over Belgische steden, kust en zogenaamde Groene regio's. Je ontdekt er veel adviezen over logies, eten & drinken en wat te doen in verschillende steden. De Toeristische dienst voor Wallonië en Brussel is: www.opt.be.

Toerisme Vlaanderen profileert het land in het buitenland ook als een kwaliteitsvolle toeristische bestemming via webpagina's in verschillende werelddalen. In Nederland tref je de info aan op de pagina *Lekker naar Vlaanderen* (<http://www.vlaanderen-vakantieland.nl>) in Spanje (<http://www.flandes.net/>), in Frankrijk (<http://www.tourisme-belgique.com>), in Duitsland (<http://www.flandern.com>), in de Verenigde Staten (<http://visitflanders.us>) en Italië (<http://www.turismoflandre.it>). Toerisme Vlaanderen beschikt over elf kantoren in het buitenland met name in Den Haag, Paris, Londen, Keulen, Kopenhagen, Milaan, Barcelona, Wenen, Beijing, Tokyo, New York en twee vertegenwoordigingskantoren in Praag en Mumbai. Toeristen uit Tsjechië kunnen gebruik maken van de website <http://www.flandry.cz>. Dit toeristische informatiebureau wordt in Tsjechië vanaf het jaar 1998 uitgeoefend via het Tsjechische reisbureau *Dutch Masters* die uitsluitend in Nederland en Vlaanderen gespecialiseerd is. Tot 2009 werd deze website gesteund door Toerisme Vlaanderen maar vanaf het jaat 2010 werkt Dutch Masters zonder de ondersteuning van Toerisme Vlaanderen.⁴³

⁴¹ Van Eeckhout, *Structuur van de reisindustrie* (2003), p. 96

⁴² Zie URL (gedownload op 19 maart 2012): <http://www.toerismevlaanderen.be/visie>

⁴³ Zie URL (gedownload op 3 april 2012): <http://www.flandry.cz/kontakt>



Plaatje nr. 3 - Het Logo van Toerisme Vlaanderen⁴⁴

3.4.1.2 Andere toeristische instellingen in België

Toerisme Vlaanderen ondersteunt de toeristische sector en bevordert de kwaliteit van de toeristische producten door de controle op de logiesverstrekkende bedrijven (wetgeving, vergunningen, classificatie) en reisbureaus (klachten, vergunningen). Toerisme Vlaanderen (TV) wil dat Vlaanderen een vakantie­land voor iedereen is: zowel voor jong als oud, voor rijk en arm. Daarom heeft TV een speciaal programma *Torisme voor Allen* ontwikkeld die bijv. aan mensen met lage inkomens betaalbare vakanties en daguitstapen biedt.⁴⁵

De lokale toeristische organisaties zijn ingedeeld in provinciale, gewestelijke en gemeentelijke organisaties. Zij hebben hetzelfde doel als Toerisme Vlaanderen maar hun doel is enkel hun eigen gebied te promoten.⁴⁶ Tot de provinciale organisaties behoren: Toerisme Vlaams-Brabant, Toerisme Provincie Antwerpen, Toerisme Provincie Oost Vlaanderen, Toerisme Limburg en Westour (West Vlaanderen).

In de Belgische reisbureausector spelen beroepsverenigingen zoals de Horeca (hotel-restaurant-café), reisbureaus, vakantiewoningenverhuurders en andere een grote rol. Tot de oudste verenigingen die in 1920 werden opgericht, behoort de *Union Professionnelle des Agences de Voyages* ten voordele van de weinige Vlamingen die leden van deze groepering waren dat van de weinige Vlaamse leden van deze groepering, waardoor deze vereniging ook de benaming Belgische Beroepsvereniging van Reisbureaus (BBR) werd

⁴⁴ Zie URL (gedownload op 19 maart 2012): <http://www3.vlaanderen.be/jacom/taxonomy/term/571/0>

⁴⁵ Zie URL (gedownload op 19 maart 2012): <http://www.toerismevlaanderen.be/toerisme-voor-allen>

⁴⁶ Van Eeckhout, *Structuur van de reisindustrie* (2003), p. 97

genoemd. UPAV / BBR had een lange tijd het recht om de hele Belgische reisindustrie te vertegenwoordigen.

3.4.1.3 Vereniging van de Vlaamse Reisbureaus (VVR)

De *Vereniging van de Vlaamse Reisbureaus (VVR)* werd opgericht op 8 oktober 1975 op initiatief van Aanton Van Eeckhout. VVR is een vereniging zonder winstoogmerk. Medeoprichters waren Guido Gielens (toen Fiesta reizen), Yvan de Sutter (Europa-reizen), Willy Vlaemynck (Apollo Reizen) en Lieve van Parijs (toen Reiscenter).⁴⁷ Samen met stichters voelden vele Vlaamse en zelfstandige reisagenten zich niet goed in de toenmalige UPAV. Van het begin richtte de VVR zich enkel tot Vlaamse reisbureaus van KMO-strekking.⁴⁸ Door de staats hervorming van 1980 en 1993 vertegenwoordigt deze de ganse sector. VVR begon met de uitbouw van een sterk dienstcentrum. Dit dienstcentrum omvat ook een adviesbureau en twee opleidingscentra (Ectecta en het instituut voor de Reisagent). VVR groeide tot de belangrijkste beroepsvereniging van de sector. Momenteel heeft VVR meer dan 600 leden. VVR wordt toegekend door de ministers van toerisme, verkeer, cultuur en middenstad en bezit ook internationale erkenning als werkend lid van de United Federation of Travel Agents Associations (UFTAA). De VVR ondersteunt haar leden en verleent hun rechtstreeks diensten. Zij stelt een adviesbureau ter beschikking, zij stimuleert de commerciële samenwerking tussen reisagenten, introduceert de leden bij gespecialiseerde bedrijven die kunnen begeleiden bij de modernste beheerstechnieken. De VVR organiseert ook congressen, biedt opleiding zoals seminars, Cursus Reiswetgeving of Cursus toeristische bedienden Cevora.⁴⁹

3.4.1.4 Association of Belgian Touroperatours (ABTO)

De ABTO is de *Association of Belgian Touroperatours*. Deze vereniging zonder winstoogmerk werd opgericht op 5 december 1973 met bedoeling om touroperatours te behartigen. De Association ontstond op initiatief van Rudolf Vanmoerkerke door 15

⁴⁷ Zie URL (gedownload op 17 maart 2012):

http://www.vvr.be/cluster_shared_data/vvr/library/documents/2191/brochurevvr.pdf

⁴⁸ Kleine onafhankelijke touroperators

⁴⁹ Zie URL (gedownload 17 maart 2012):

<http://www.vvr.be/index.cfm?option=content&type=Details&ID=844&ParentID=841&ConType=General>

reisorganisatoren zoals bijvoorbeeld Jetair, Sunair, Transalpino Airtour, Britour en andere. Organisaties zoals de *Vlaamse Toeristen Bond (VTB)* en de reisbureaus van de *Vlaamse arbeidersbeweging (ACW)* wilden niets te maken hebben met de unitaire UPAV en verbonden zich aan ABTO. De leden die bij ABTO geregistreerd zijn, bieden aan de mensen zekerheid, kwaliteit en garanties die altijd niet bij zelf georganiseerde reizen verzekerd zijn.⁵⁰ De ABTO dient meestal voor de grote touroperateurs zoals TUI of Thomas Cook. Voor de kleine touroperators werd in 1989 door Willy Van Walleghem de *Association of Independant Touroperators (AITO)*, een vereniging voor kleine touroperators, opgericht. De groepering ontstaat nu niet meer maar de KMO-operators vinden nu steeds meer ondersteuning bij de Vereniging Vlaamse Reisbureaus.

3.4.1.5 De Belgian Travel Organization (BTO)

De *Belgian Travel Organization (BTO)* werd gecreëerd in 1973 op voorstel van Jan Becq. Hij was toen directeur-generaal van BBL Travel. Deze organisatie werd opgericht omdat sommige grote ketens een totaal andere visie op de structuur van de reisbureausector ontwikkelden. Sinds zijn ontstaan handelde het voornamelijk om het statuut van de reisconsulent. De grote ketens die leden van BTO waren, zochten alternatieve distributiemogelijkheden via hun deeltijds verbonden verkooppunten. De reisbureaus, die de meederheid vormen in VVR en UPAV, waren tegen deze vorm van distributie. Later ontwikkelde BTO zich volgens voorbeelden in buurlanden tot een belangrijke groepering voor de grote zakenreisbureaus.⁵¹

3.4.1.6 Garantiefonds Reizen

Het *Garantiefonds Reizen* in België heeft eenzelfde functie als de *Stichting Garantiefonds Reizen* in Nederland. Het werd opgericht in 1995 en zorgt vooral dat men zijn aanbetaalde geld krijgt in geval van de financiële problemen van de onderneming. Reisbureaus die aangesloten zijn bij het Garantiefonds Reizen worden makkelijk herkend aan de gepersonaliseerde raamsticker met het logo van het Garantiefonds. De algemene vergadering verkiest een Raad van Bestuur van 13 reisbemiddelaar en reisorganisatoren die uit vier beroepsverenigingen komen: ABTO, BTO, UPAV en

⁵⁰ Zie URL (gedownload 17 maart 2012): <http://www.abto.be/html/nl/welkom.htm>

⁵¹ Van Eeckhout, *Structuur van de reisindustrie* (2003), p. 103

Vlara.⁵² Volgens de laatste gegevens van 2010 verzekert het Garantiefonds 564 tour-operators en reisbureaus met in totaal 1110 verkooppunten en in 2010 heeft het 14.000 reizigers geholpen die problemen hadden omdat hun reisorganisator failliet ging.⁵³

3. 4. 1. 7 Geschillencommissie Reizen (GCR)

De *Geschillencommissie Reizen (GCR)* werd opgericht door de Vereniging Vlaamse reisbureaus en de consumentenorganisatie Test-aankop in december 1983. Het doel van de Geschillencommissie is de behandeling van de geschillen tussen de reiziger en de reisorganisator. De GCR wordt gesubsidieerd door de Federale Overheidsdienst Justitie en GCR is ook officieel erkend en wordt bevordert door de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. De Geschillencommissie Reizen bestaat uit twee cellen: de *Cel Verzoening* die probeert een aantal reisgillen in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen en de *Cel Arbitrage* met de bedoeling de geschillen tussen reizigers enerzijds en reisbemiddelaar en/of reisorganisatoren anderzijds in orde te brengen.⁵⁴

3.4.2 Nederland

In Nederland werd het toerisme na de Tweede Wereldoorlog sterk ontwikkeld. Nederlanders reizen individueel of in groepsverband over de aardbol, voor hun plezier of om zaken te doen. Vanaf de jaren vijftig van de vorige eeuw wilden de ondernemingen in de reisbranche zich verenigen. In 1966 werd *Algemene Nederlandse Vereniging van Reisbureaus (ANVR)* opgericht .

3.4.2.1 Nederlands Bureau voor toerisme & congressen

Het *Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen (NBTC)* is de organisatie die aansprakelijk is voor de marketing binnen en buiten Nederland. Deze organisatie wordt bekend gemaakt door middel van het merk '*Holland*' in buitenland en '*Lekker weg in*

⁵² Zie URL (gedownload op 3 april 2012): http://www.gfg.be/Travelstreet_site/nuttige_info/garantiefonds/index_d.cfm?Content=/cluster_shared_data/Garantiefonds/html/inleiding_d.html

⁵³ Zie URL (gedownload op 3 april 2012): <http://www.hln.be/hln/nl/1901/reisnieuws/article/detail/1281218/2011/06/20/Garantiefonds-Reizen-hielp-vorig-jaar-14-000-reizigers.dhtml>

⁵⁴ Zie URL (gedownload op 3 april 2012): http://www.clv-gr.be/index_nl.html

eigen land'. Via het merk Holland maken ze Nederland tot een aantrekkelijke bestemming voor vakantiemakers, zakelijke vergaderingen of congressen uit verschillende landen.

Het NBTC beschikt over een rijksbijdrage van het ministerie van Economische zaken, Landbouw en Innovatie en werkt intensief met zakelijke toeristische en niet- toeristische partijen. Vanaf het jaar 2015 zal de rijksbijdrage 8,3 miljoen euro per jaar zijn. Het NBTC legt de nadruk op de regio's die door de meeste bezoekers bezocht worden en op groepen van klanten die een toegevoegde waarde bieden voor de toeristische sector en voor Nederland. Het NBTC is actief in Europa, Noord-America en Azië. Andere sectoren in Nederland zoals cultuur, sport en natuur zijn ook nauw verbonden met de toeristische sector. NBTC werkt steeds meer samen met partijen die iets te maken hebben met festival sportevenementen, water, natuur en landschap.⁵⁵

Voor de internationale promotie beschikt Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen over een netwerk van elf vestigingen en drie vertegenwoordigingen om voor Nederland wereldwijde promotie te maken. Het aantal bezoekers uit een land of regio en marktpotentie hangen samen met de plaatsing van zijn kantoren. Zij hebben vestigingen in Nederland, Duitsland (<http://www.niederlande.de>), het Verenigd Koninkrijk (<http://www.holland.com>), België, Noord-Amerika (<http://www.holland.com/us/Tourism.htm>), Spanje (<http://www.holland.com/es/Turista.htm>), Italië (<http://www.holland.com/it/Turismo.htm>), Zweden (<http://www.holland.com/se/Tourism.htm>), China (<http://cn.holland.com/>) en Japan (<http://www.holland.com/jp/tourism.htm>). Zij zetten Nederland ook via zijn vertegenwoordigingen in India, Rusland en Zwitserland op de kaart. Het hoofdkantoor van NBTC is in Leidschendam.

De bewoners uit Tsjechië kunnen de website <http://www.holandsko.cz> opzoeken en hier veel belangrijke toeristische informatie over Nederland vinden. Deze website wordt vanaf 1995 ondersteund door het reisbureau *Dutch Masters* dat zich uitsluitend op Nederland en Vlaanderen specialiseert. Tot 2004 werden ze bevorderd door het Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen maar vanaf het jaar 2005 werken zij zonder bevordering.⁵⁶

⁵⁵ Zie URL (gedownload op 2 april 2012): <http://www.holland.com/nl/Congressen/Over-NBTC/Wie-zijn-wij.htm>

⁵⁶ Zie URL (gedownload op 3 april 2012): <http://www.holandsko.cz/kontakt>



*Plaatje nr. 4 – Het logo van Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen*⁵⁷

3.4.2.2 Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen

De ANVR is een brancherorganisatie en haar doelstelling is het verenigen van de aangesloten leden ten einde de gemeenschappelijke sociaal-economisch betekenis te behartigen. De leden van de ANVR staan centraal. Het bestuur is gevormd door vertegenwoordigers uit de reisbranche. Deze vertegenwoordigers zijn reisagenten, luchtvaartagenten en touroperatours en ze worden ondersteund door het secretariaat. De Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen houdt zich bezig met verschillende kerntaken zoals: Imago & Lobby, Consumentenzaken, Luchtvaart, Touroperating en Retail. De ANVR voerde in 1971 als eerste organisatie ter wereld een garantiefonds in ter bescherming van de reisgelden van bij ANVR-reisondernemingen door de klant geboekte reizen. In het jaar 1995 ontwikkelde het ANVR als eerste reisbrancheorganisatie ter wereld 'duurzaam toerisme'. Vanaf 2002 zijn alle organisaties die gesloten zijn bij ANVR verplicht om zich bij de onafhankelijke stichting Calamiteitenfonds Reizen aan te sluiten.⁵⁸

3.4.2.3 Duurzaam toerisme

Het duurzaam toerisme heeft geen duidelijke definitie. De bedoeling is om tijdens de vakantie zo veel mogelijk rekening te houden met mens, dier, milieu en om dan ook het gebruik van milieuvriendelijke vervoermiddelen te gebruiken. Kinderarbeid, prostitutie, misbruik van dieren, het beschadigen van de natuur zijn ongeschikt.⁵⁹ Met duurzaam

⁵⁷ Zie URL (gedownload op 3 april 2012): <http://pretwerk.nl/topnieuws/nbtc-heeft-weer-een-beetje-hoop-na-toerismeoverleg/7983>

⁵⁸ Zie URL (gedownload op 23 maart 2012): <http://www.anvr.nl/wat-is-de-anvr/>

⁵⁹ Zie URL (gedownload op 23 maart 2012): <http://www.duurzaam-toerisme.com/duurzaam-toerisme>

toerisme wil men zoveel mogelijk in lokale winkels boodschappen laten doen, overnachten in kleine accommodaties en de voorkeur geven aan plaatselijke restaurants. Nu wordt er in Nederland en in België over de toekomst van het duurzaam toerisme gesproken omdat steeds meer touroperators en reisorganisaties duurzame reizen of groepsreizen aanbieden. Men kan bijvoorbeeld deelnemen aan een vrijwilligersproject in Sri Lanka, Thailand, India of Nepal. Het verblijf in een ontwikkelingsland is voor iedereen een rijke ervaring voor het hele leven. Vele mensen veranderen zich ten goede na het verblijf en beginnen wat ze in hun eigen land hebben meer op prijs te stellen.

Een van de bekendste duurzame reisorganisaties in Nederland is *Sawadee Puur Reizen*. *Sawadee Puur Reizen* specialiseerde zich vanaf 1983 in het duurzaam toerisme en organiseert verschillende avontuurlijke groepsreizen maar ook reizen voor gezinnen met kinderen vanaf 8 jaar worden aangeboden. Het doel is niet alleen naar de hoogtepunten te reizen maar ook niet ontdekte bestemmingen bezoeken. Zij bieden reizen naar bijzondere bestemmingen waar het toerisme niet ontwikkeld is aan. Tot deze landen behoren bijvoorbeeld Togo, Bhutan, Columbia, Kenia, Thailand en andere.⁶⁰

3.4.2.4 De Stichting Garantiefonds Reisgelden

De *Stichting Garantiefonds Reisgelden* was het eerste garantiefonds reisgelden in Europa. Het werd opgericht in 1983. Ondertussen hebben alle EU-landen hun eigen garantiefonds. Het zorgt er vooral voor dat u uw betaalde geld terugkrijgt als de reisonderneming financiële problemen heeft. Het overgrote deel van Nederlandse reisorganisaties is afgesloten bij SGR.⁶¹

Door SGR wordt elk jaar meer dan 7 miljard euro aan vooruitbetaalde reisgelden gewaarborgd. Dat is een groot bedrag, waarvan jaarlijks een relatief klein deel moet worden uitbetaald. In al die jaren is er door De Stichting Garantiefonds Reisgelden tussendoor ruim 37 miljoen euro uitgekeerd aan klanten die gedumpeerd werden door failliete organisaties.⁶²

⁶⁰ Zie URL (gedownload op 23 maart 2012): <http://www.sawadee.nl/over-sawadee/>

⁶¹ Zie URL (gedownload op 2 april 2012): <http://www.sgr.nl/index.asp?uid=7>

⁶² Zie URL (gedownload op 2 april 2012): http://www.eventtravel.nl/stichting_garantiefonds_reisgelden_sgr/3/40/

3.4.2.5 Calamiteitenfonds

Het *Calamiteitenfonds* is een onafhankelijke stichting. Deze stichting vrijwaart reizigers van aangesloten Nederlandse reisorganisatoren van de financiële gevolgen van rampen die in de wereld uniek zijn tijdens hun vakantie. De Calamiteitenfonds reizen werd gesticht in 2000. “*Het Calamiteitenfonds is een uiterste vangnet als mensen al op reis zijn en niet meer verder kunnen reizen door onvoorziene en abnormale omstandigheden.*”⁶³ Het Calamiteitenfond betaalt de extra kosten die ontstaan tijdens de reis bij een ramp. Als de reis afgebroken moet worden dan wordt door het fonds een schade-loosstelling betaald voor de niet genoten reisdagen. Niet elke calamiteit wordt uitbetaald. Er bestaat een Calamiteitencommissie die vaststelt of de natuurramp ofoverlast⁶⁴ als een abnormale gebeurtenis kan worden aanzien. Alle betrouwbare Nederlandse reisorganisatoren zijn bij het Calamiteitenfonds aangesloten. Het bestuur van het Calamiteitenfonds is hetzelfde als dat van de Stichting Garantiefonds Reisgelden.

3.4.2.6 Gastvrij Nederland

Gastvrij Nederland is de Nationale Raad voor toerisme, recreatie, horeca en vrije tijd. Deze organisatie vertegenwoordigt 16 organisaties en gebieden in de gastvrijheids-economie⁶⁵ waarin branches zoals vrije tijd en business zijn vertegenwoordigd. Leden van de Gastvrij Nederland zijn bijvoorbeeld: Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen, ANVR, Horeca Nederland en andere. De bedoeling van Gastvrij Nederland is om de toeristische en recreatieve activiteit in Nederland te versterken, zodat de toerisme en recreatie kunnen uitgroeien tot een dynamische en duurzame sector waarin de recreanten en toeristen een hoogwaardig product kunnen beleven tegen gunstige prijs- en kwaliteitscondities. Het is hun doel om via een veelzijdig, verrasend en hoogwaardig vrijetijdsaanbod meer bezoekers en meer uitgaven in Nederland te genereren.⁶⁶

⁶³ Zie URL (gedownload op 24 maart 2012): <http://www.calamiteitenfonds.nl/calamiteitenfonds/uploads/boekje%20Xtra%20Calamiteitenfonds%2020110818.pdf>

⁶⁴ Molest is b.v burgeroorlog, opstand or terrorisme.

⁶⁵ De gastvrijheidseconomie is de brandstof voor de Nederlandse economie. Gastvrij Nederland is verantwoordelijk voor de 5% van alle banen in Nederland en 3,5% van het bruto nationaal product. De genoemde cijfers gaan alleen om de bedrijven die direct werkzaam zijn in de sector.

⁶⁶ Zie URL (gedownload op 5 mei 2012): <http://www.gastvrij-nederland.nl/over-gastvrij-nederland/index.php>

3.5 Trends in het reizen

In deze tijd wordt de toerist beïnvloed door verschillende omgevingsfactoren. In de loop van der jaren is de rol van de toerisme sterk gewijzigd. De ontwikkelingen in de maatschappij hebben hun invloed op toerisme. Het dynamische karakter van de toeristische sector is vooral bepaald door de economische ontplooiing en nieuwe communicatietechnologie.

3.5.1 Economie

Toerisme is een belangrijke economische sector. Het toerisme in België en Nederland en het toerisme in Tsjechië zijn nu getuigen van de gevolgen van de economische recessie. Wij spreken over de globalisering van de economie. De globalisering ontstaat op de toeristische markt met veel multinationale reisondernemingen zoals Thomas Cook of TUI. Deze grote ondernemingen bieden een pakket van kwalitatieve diensten en lage prijzen. Kleinere ondernemingen kunnen slechts concurreren en om te overleven hebben ze twee keuzes. Ze kunnen zich bij de grote onderneming aansluiten of zich op een nichemarkt specialiseren. In de periode van financiële crisis verwachten mensen veel voor minder geld.⁶⁷ Bijv Tsjechen maken gebruik van 'first moment'. Dat betekent dat ze hun vakantie extra vroeg boeken omdat de prijzen extra laag zijn. Zij hebben ook een groter aanbod in vergelijking met 'last minute'. Dit jaar is de vraag naar 'first moment' zodanig hoog dat er in de zomer heel wat minder lastminuteaanbiedingen zullen zijn.

Daarbij horen ook *lowcost-luchvaartmaatschappijen*. Ze bieden hun klanten goedkopere vliegtickets aan. 'Sparen is verdienen' is een Nederlands motto dat te maken heeft met hun spaarzaamheid en Nederlanders geven nu veel voorkeur aan lowcost-luchtvaartmaatschappijen. Als men uit Nederland naar Tsjechië wil reizen is het mogelijk bijvoorbeeld via *Wizzair* uit Eindhoven te vertrekken. Vanuit België naar Tsjechië is er geen verbinding via lowcost-luchtvaartmaatschappijen maar men kan naar Bratislava via *Ryanair* vliegen. Vorig maand werd een artikel gepubliceerd met de titel: 'Reizen boeken in Nederland goedkoper dan in België.' Volgens het artikel is het zo dat de Belgen bij de onderneming 'Thomas Cook' in België tot wel 1000 euro meer moeten

⁶⁷ Zie URL (gedownload op 13 mei 2012): <http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/publication/Trendrapport%202011.pdf>

betalen dan bij dezelfde onderneming in Nederland. Het gevolg was dat veel Belgen via Nederlandse filialen reizen omdat dit voordeliger is.⁶⁸

3.5.2 Nieuwe Technologie

Het internet heeft een grote invloed op het toerisme. Dit is een populair medium omdat je heel makkelijk toegang hebt tot de nodige informatie. Bijvoorbeeld Google kwam met 'Art Project'. Met dit project kan je een virtueel bezoek brengen aan 17 musea in 9 landen. In Nederland kun je het Rijks- en het Van Gogh-museum bezoeken. Ten opzichte van vorig jaar blijkt dat meer dan 60% van de consumenten kopen via internet. De belangrijkste uitgaven bevonden zich in het segment reizen.⁶⁹ Het internet maakt het mogelijk om samenstelling van pakketreizen naar eigen voorkeur te maken. Het aantal toeristische bronnen neemt toe. Wat het aantal van de reisbureaus bijvoorbeeld in Nederland betreft, zal het in de toekomst afnemen. De klanten geven meer voorkeur aan online kopen. Dat zal als gevolg hebben dat een op de vijf reisbureau in 2015 zal verdwijnen.⁷⁰

Op het internet kan men naast de officiële bronnen en meningen van andere toeristen ook meer toeristische informatie van de actieve lokale bewoners vinden. Door middel van e-commerce (zoals e-ticketing) kunnen de toeristische aanbieders kosten besparen.⁷¹ Bijvoorbeeld van de Belgen die over internet beschikken, zoeken 92% naar een vakantie via deze weg. In Tsjechië is internet steeds belangrijker maar volgens de gegevens van ACČKA⁷² ongeveer 80% van de reisbureau websites blijven de laatste 10 jaar dezelfde, er is geen verandering.⁷³ Ook de sociale media hebben een sterke invloed op de toeristische sector. De reizigers gaan op zoek naar tips omdat ze willen weten hoe

⁶⁸ Zie URL (gedownload op 13 mei 2012): <http://www.vergelijken.net/nieuws/reisverzekering/reizen-boeken-in-nederland-goedkoper-dan-in-belgie>

⁶⁹ Zie URL (gedownload op 13 mei 2012): <http://pretwerk.nl/topnieuws/trendrapport-toerisme-recreatie-en-vrije-tijd-viert-dertigste-verjaardag/6868>

⁷⁰ Zie URL (gedownload op 10 mei): <http://www.elsevier.nl/web/10228641/Nieuws/Internet-Gadgets/Reisbureaus-verdwijnen-door-virtuele-concurrentie.htm>

⁷¹ Zie URL (gedownload op 13 mei 2012): <http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/publication/Trendrapport%202011.pdf>

⁷² Asociace českých cestovních kancelářů a agentur

⁷³ Zie URL (gedownload op 14 mei 2012): http://www.accka.cz/download/rocnka_2011.pdf

andere mensen iets hebben ervaren. Op facebook of twitter of andere media kunnen verschillende mensen ontmoeten en hun ervaringen uitwisselen.⁷⁴

3.5.3 Andere trends

Op de reismarkt verschijnt de nieuwe trend ‘single travel’. En wat meer opvallend is, is dat vrouwelijke reizigers boven de vijftig mee op reis gaan. Het aantal van de tour-operators of reisbureaus dat aan single reizigers dezelfde kosten en kwaliteiten kan waarborgen als aan twee personen of meer groeit nog steeds.

Korte vakanties zijn in. De trend is liever wat minder dagen, maar meer genieten en meermalen per jaar op vakantie te kunnen gaan. De mensen willen nieuwe dingen ontdekken, maar minder kosten per reis besteden. In één jaar maken ze een hoofdvakantie die korter is dan vroeger en daarnaast enkele kleinere reizen.

Doe-het-zelf toerisme is ook een van de mogelijkheden die nu ook een grote succes blijkt te zijn. Met behulp van het internet, andere media en reisgidsen stelt de toerist zijn reis op maat samen.

⁷⁴ Zie URL (gedownload op 13 mei 2012): <http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/publication/Trendrapport%202011.pdf>

4. Gidsen en reisleader

4.1 Wie is gids en reisleader

In dit hoofdstuk wil ik graag een duidelijk beeld geven van de rol van de gids en de rol van de reisleader en hoe beiden zich van elkaar onderscheiden.

Er zijn verschillende definities die de rol van de gids beschrijven. De SERV (Sociaal economische raad van Vlaanderen) stelde uit verschillende bestaande definities een algemene definitie samen:

“De rol van de gids bestaat erin groepen of individuele bezoekers te begeleiden bij het bezoek aan monumenten, sites, musea, een stad of regio en/of de natuur. Hij geeft hen op een interactieve manier informatie over het cultureel, sociaal historisch, artistiek en natuurlijk erfgoed en die op een begrijpbare manier, inspirerende en onderhoudende manier, in de taal van de bezoeker.”¹

De rol van reisleader is ook niet precies vastgesteld. De SERV stelde een algemene definitie samen:

“De reisleader leidt in opdracht van een reisorganisatie een groep toeristen tijdens hun reis. Hij volgt de route die de organisatie heeft bepaald. Hij staat in voor de praktische organisatie van de reis ter plaatse en probeert problemen tijdens de reis zoveel mogelijk op te lossen. Hij geeft praktische informatie over geografische, historische, culturele en socio-economische aspecten van het bezochte gebied in de taal van de klant.”²

In het Tsjechisch hebben we een woord voor het begrip *gids* en *begeleider* samen. Het woord is *průvodce*. Daarom was ik verbaasd toen ik te weten kwam dat in België en Nederland het Tsjechische woord twee betekenissen heeft.

4.2 Soorten gidsen

Er worden in België, net zoals in Nederland, verschillende soorten gidsen onderscheiden. Het kwaliteitskader voor de opleiding en erkenning van de gidsen en reisleader van Toerisme Vlaanderen zegt:

¹ SERV, *Beroepsprofiel: gids*, Brussel, SERV, 2002, 9, Toerisme Vlaanderen

² SERV, *Beroepsprofiel: gids*, Brussel, SERV, 2002, 9, Toerisme Vlaanderen

“De verschillen situeren zich in de eerste plaats op het vlak van de inhoud van de informatie die gidsen verstrekken. Competenties van gidsen verschillen dus vooral op het vlak van hun kennis over bepaalde onderwerpen.”³

Volgens Toerisme Vlaanderen duiden of verklaren de toeristische gidsen de toeristische wetenswaardigheden en bezienswaardigheden in een stad, gemeente of regio aan toeristen. Deze categorie bevat stadsgidsen en streekgidsen die themagericht werken.

Natuurgidsen zijn deskundigen van de belangrijkste natuurverschijnselen. Zij zijn kenners op het gebied van bescherming en bedreiging van de natuur en hun functie is de individuen of groepen tijdens de excursie in de natuur begeleiden.

Museumgidsen zijn personen die rondleidingen in musea verzorgen. De Centre Européenne de Normalisation (CEN) hanteert voor dit type gids volgende definitie:

“The tourist guide is a person who guides visitors in the language of their choice and interprets the cultural and natural heritage of an area which person normally possesses an area-specific qualification usually issued and/or recognised by the appropriate authority.”⁴

4.3 Onderwijs en examens voor gidsen en reisleiders

Een gids kan in Vlaanderen een erkenning krijgen als ‘gids’ als hij een opleiding voor gidsen gevolgd heeft bij een door Toerisme Vlaanderen geregistreerde opleidingsverstrekker. Toerisme Vlaanderen ontwikkelde in 2007 een kader om kwaliteit van de opleidingen voor de reisleiders en gidsen te verbeteren. *Het kwaliteitskader voor de opleiding en erkenning van gidsen en reisleiders* zorgt ervoor dat de gidsen hun bevoegdheden behouden en verder ontwikkelen. In coöperatie met de Associatie Universiteit Gent werd er een EVC – procedure (Erkenning van Verworven Competenties) voor gidsen en reisleiders ontwikkeld.⁵

³ *Het kwaliteitskader voor de opleiding en erkenning van de gidsen en reisleider* (1997), p. 2

⁴ Zie URL (gedownload op 16 januari 2012): http://wftga.org/main.php?page=news_details&sp=true&news_id=20

⁵ Zie URL (gedownload op 11 april 2012): http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/publication/jaarverslag_Toerisme_Vlaanderen_2010.pdf

De doelstelling van Toerisme Vlaanderen om de opleiding tot de erkende gids te vernieuwen, was om kwaliteitsvollere gidsen op te leiden.⁶ Toerisme Vlaanderen werkte in samenwerking met departement Onderwijs en alle betrokken actoren een opleidingstraject uit voor gidsen en reisleiders.

In de nieuwe opleiding ligt de nadruk vooral op het ontwikkelen van vaardigheden en toepassingen die praktisch gericht zijn. In tegenstelling tot de vroegere, eerder kennisgerichte opleiding staan nu beleving, verhaal- en verteltechnieken en interculturele communicatie meer centraal. Volgens het Vlaams Ministerie van Opleiding en Vorming bestaat de vernieuwde opleiding voor de gidsen uit vijf basismodules en drie finaliteitsmodules (zie bijlage). Het basisprogramma is hetzelfde voor gidsen en reisleiders. De bedoeling van het onderwijs is om een referentiekader te geven en gidsen op de hoogte brengen van verschillende thema's. De vijf modules bestaan uit een voorbereidingsproces, algemene en politieke geschiedenis, kunst- en cultuurbeschouwing, rondleiden in de praktijk. De drie finaliteitsmodules zijn: specifieke gidsvaardigheden, bestemming gids en project bestemming gids. In de modules "bestemming gids" en "project-bestemming gids" verwerven de cursisten gespecialiseerde kennis voor het begeleiden van een bepaalde bestemming en werken aan de bepaalde bestemming en aan de realisering en ontplooiing van een thematische gidsbeurt binnen die gekozen bestemming. De opleiding tot erkende gids wordt ook regionaal aangeboden. Wij noemen deze personen 'regiocoördinatoren'. Zij initiëren, coördineren en stimuleren projecten binnen een toeristisch samenwerkingsverband van diverse gemeenten (toeristische regio). Ze werken aan toeristisch-recreatieve beleidsplanning, verbetering van de toeristisch recreatieve structuur en de promotie van de regio.⁷

In Vlaanderen zijn er verschillende organisaties, die een opleiding voor gidsen aanbieden. Het opleidingstraject is opgericht door Toerisme Vlaanderen. In de provincie Oost-Vlaanderen is er het Volwassenenonderwijs Het Perspectief. Dit jaar kan je volgende specialisaties volgen: Gids kunststad Gent, Regiogids Vlaamse Ardennen, Regiogids Scheldeland-West, Reisleader Vlaanderen, Reisleader Vreemde continenten en Museumgids. Toerisme Vlaanderen heeft een speciale taalsyllabus in vijf talen voor gidsen en reisleiders uitgegeven. Deze taalsyllabus kan men kosteloos downloaden. Er worden 5 gespecialiseerde talencursussen voor gidsen en reisleiders aangeboden: Duits,

⁶ *Cultural tourism storytelling in Flanders: The story behind the stories*. Heverlee: Steunpunt Buitenlands Beleid, Toerisme en Recreatie Spoor toerisme en recreatie - K.U. Leuven, 2009, s. 25.

⁷ *Cultural tourism storytelling in Flanders* (2009), p. 25.

Engels, Italiaans, Frans en Spaans.⁸ In de provincie West-Vlaanderen wordt de opleiding verzorgd door SyntraWest. Zij bieden opleidingen aan zoals Gids voor Leiestreek, Reisleider Vlaanderen, Reisleider Europa, Engels en Frans voor gidsen en reisleaders aan.⁹ De provincie Antwerpen biedt in samenwerking met Plantijn Hogeschool opleidingen aan voor gidsen en reisleaders met specialisaties zoals gids voor de stad Mechelen, gids voor de stad Antwerpen, gids voor de regio Scheldeland, Museumgids en Reisleider in Vlaanderen.¹⁰ Toerisme Vlaanderen legt ook grote nadruk op de taalkennis van de gidsen. Zij bieden taalcursussen op een hoog niveau aan, die de specifieke termen rond kunst, geschiedenis, natuur en gastronomie aanleren en waarbij de klemtoon ligt op de mondeling taalvaardigheid.¹¹ Verder specialiseren de cursisten zich in de begeleiding op bepaalde bestemming.

Wie slaagt voor de gidsenopleiding heeft volgens Toerisme Vlaanderen alle competenties om de toerist op een degelijke manier te begeleiden. De cursist ontvangt van Toerisme Vlaanderen een certificaat van gids en krijgt een gidskaart. De gidskaart geldt als een erkenning door Toerisme Vlaanderen. Het beroep van gids is in Vlaanderen niet beschermd. Iedereen kan het beroep uitoefenen. Zij stelden vast dat daarover ontevredenheid bestaat bij sommige officiële erkende gidsen, die spreken over “piraatgidsen”. Met die term wordt soms bedoeld op gidsen die geen certificaat hebben, maar wel toeristen rondleiden op een tour die qua inhoud, concept of een of meerdere bezochte plaatsen min of meer gekopieerd zou zijn van de rondleidingen die door de erkende gidsen zijn uitgewerkt. Soms refereert de term naar elke gids zonder erkenning. Het blijkt, dat vooral de buitenlandse gidsen die meereizen met groepen, daarbij een doorn in het oog zijn.¹² Maar het is ook waar, dat heel wat Vlaamse gidsen, bepaalde toeristische markten niet bedienen omdat ze de taal niet kennen. Zo hebben ze bijvoorbeeld een tekort aan gidsen die Russisch of Japans spreken. In deze tijd hebben ook andere landen en steden dezelfde problemen. Vooral bestemmingen die het meest bezocht zijn. Bijvoorbeeld als men naar Wenen gaat met een groep, kan de groep niet

⁸ Zie URL (gedownload op 28 januari 2012): www.hetperspectief.net/gids-reisleider.html

⁹ Zie URL (gedownload op 28 januari 2012): www.syntrawest.be/opleidingen/zoek?pagina=1

¹⁰ Zie URL (gedownload op 28 januari 2012): www.provant.be/leren/provinciaal_onderwijs/cvo_provincie_antwerpen/opleidingen/gids_en_reisleider/

¹¹ Zie URL (gedownload op 28 januari 2012): www.preprod.toerismevlaanderen.be/taalcursussen-voor-gidsen-en-reisleaders

¹² *Cultural tourism storytelling in Flanders* (2009), p. 24.

begeleid worden door zijn gids maar door een bestelde gids uit Wenen. Een groepgids kan niet begeleiden en als hij daar begeleidt, krijgt hij een boete.

De opleiding voor gidsen en reisleiders in Vlaanderen vind ik beter georganiseerd in vergelijking met de opleiding in Tsjechië die ik in 2011 heb gevolgd. Het Tsjechische opleidings-systeem is verouderd. De opleiding is niet gestructureerd en de syllabi zijn niet elektronisch. Belgische organisaties die de opleiding geven, leggen meer nadruk op de communicatie. De cursisten krijgen basisinzicht in de communicatie en leren hoe ze interessant en boeiend verschillende verhalen kunnen vertellen. Belgische organisaties bieden hun cursisten andere specialisaties aan, bijvoorbeeld voor bepaalde bestemmingen, maar in Tsjechië kan je alleen een opleiding tot gids en een opleiding tot gids voor Praag volgen. De Tsjechische organisaties besteden ook geen aandacht aan kennis van vreemde talen. In Tsjechië bestaan er vooral veel private organisaties die deze opleiding aanbieden maar het gidsfenomeen is in Tsjechië ondertussen niet zo belangrijk en daarom wordt er niet zo veel aandacht aan deze sector gegeven.

In Nederland is de enige beroepsorganisatie voor professionele gidsen de organisatie *Guidor*. Ze is gevestigd in Amsterdam. Guidor telt 120 gediplomeerde gidsen en kan rondleidingen aanbieden in 20 verschillende talen. Als men wil gids worden, moet men een opleiding tot nationaal gids volgen. Deze opleiding kan men via organisatie Horeca (www.horecapunt.nl). De cursus duurt ruim 30 weken en is verspreid over 13 maanden. De inhoud van de opleiding is opgesplitst in twee delen: Achtergrondkennis en Beroepscompetenties. Onder Achtergrondkennis wordt een brede achtergrond van Nederlandse natuur en cultuur van Nederland verstaan, zoals overzicht van Nederlandse geschiedenis, schilderkunst, architectuur enzovoort. Beroepscompetenties zijn: communicatieve waardigheden, presentatietechnieken, stadswandelingen, buspresentatie en andere.¹³

Als men wil aansluiten bij een belangenvereniging voor gidsen dat is mogelijk bij Guidor. Het examen bestaat uit busexamens, museumexamen en theorie-examen. Bij het busexamen moet de kandidaat vertellen over de historisch en toeristisch interessante bezienswaardigheden. Het museumexamen betreft de 16^e en 17^e -eeuwse schilderkunst en werd bijvoorbeeld in 2011 in het Rijksmuseum in Amsterdam georganiseerd. Het schriftelijk examen bestaat uit 30 vragen over onderwerpen waarin toeristen die

¹³ Zie URL (gedownload op 5 mei 2012): <http://www.nationaalgids.nl/#Inhoud%20lesprogramma>

Nederland bezoeken geïnteresseerd kunnen zijn. Het taalexamen wordt mondeling afgenomen en cursisten kunnen uit een breed aanbod van talen kiezen.¹⁴

4.3 Speciale gidsen in Vlaanderen en hun rol in verschillende organisaties

De officiële gidsen behoren tot erkende gidsen en bezitten een gidskaart. Ze zijn meestal lid van gidsenverenigingen die lid zijn van de Federatie Toeristische Gidsengroeperingen. De Federatie heeft circa 45 ledenorganisaties die verspreid zijn over vijf Vlaamse provincies. Deze organisaties zijn officieel.

Vier organisaties hebben in hun naam de term 'koninklijk'. De reden hiervoor is dat ze meer dan 50 jaar bestaan. De organisaties kunnen zich van elkaar onderscheiden in het aantal van hun leden. De meeste gidsenverenigingen tellen weinig gidsen, maar steden zoals Brugge, Antwerpen en andere hebben meer dan 200 leden.

Gentse Gidsen (GG) is een team van 100 officieel erkende gidsen. Zij kunnen in tien talen rondleidingen geven in de stad Gent. Zij bieden verschillende themarondleidingen aan. Tot de meest populaire thema's behoren: De Gentse haven, Er was eens...in Gent¹⁵, Fietstochten: Gent langs het water¹⁶, Gourmandisetour¹⁷, Het Gravensteen en zijn omgeving, Het historische centrum met een bezoek aan het stadshuis, Het historisch stadscentrum, met bezoek aan de Sint-Baafskathedraal, Kroegentocht¹⁸.

De Koninklijke gidsenvereniging van Antwerpen (KGvA) werd gesticht in 1926. Toen was de naam 'gidsenbond'. Dan in 1980 kreeg ze de naam 'gidsenbond van Antwerpen' en in 1999 veranderde ze de naam naar haar huidige en definitieve naam. Momenteel heeft de KGvA 300 leden. In de vereniging zijn meer dan 100 gidsen actief. Ze bezitten van een erkend diploma 'Toeristische gids voor Antwerpen' en ze zijn ook erkend door Toerisme Vlaanderen. Zij begeleiden in onderscheidene talen zoals het Nederlands, het Engels, het Duits, het Spaans, het Russisch, het Italiaans en andere.

¹⁴ Zie URL (gedownload op 5 mei 2012): <http://www.guidor.nl/gidsen/nl/gids-woorden>

¹⁵ Een wandeling doorheen de stad, oude legenden, griezelverhalen, en sprookjes. Het is speciaal gemaakt voor kinderen vanaf 10 jaar. http://www.gentsegidsen.be/tours_themes.lasso

¹⁶ Ontdekking van de stad met de fiets, met verschillende kilometer trajecten.

¹⁷ Typische genese lekkernijen zoals Genese babbelaars, Gentse sneeuwballen, neuzekes en andere

¹⁸ België wordt geassocieerd met het land van bier en jenever. Kroegentocht biedt bezoek aan kroegen en genieten van verhaal over keit, gruit en hoppe. Zie URL (gedownload op 19 januari 2012): http://www.gentsegidsen.be/tours_detail.lasso?tourid=8

Er zijn ook verschillende rondleidingen als Wandelen in Seefhoek, De Spoorwegkatedraal. Antwerpen is de eerste stad in Vlaanderen die een Pelgrimwandeling heeft. KGvA publiceert al meer dan 25 jaren een publicatie 'Antwerpsche Tydinghen. Dat is een trimestrieel tijdschrift over Antwerpse cultuur, geschiedenis, bezienswaardigheden.

De Koninklijke Gidsenbond Brugge en West-Vlaanderen werd opgericht in 1926. Brugse gidsen bieden traditionele stadswandelingen aan zoals Het monumentale Brugge¹⁹, thematische wandelingen als Brugse smaakmakers of Godshuizen²⁰, muzeumbezoeken²¹ en fietstochten²².

Naast officiële gidsenorganisaties kent Vlaanderen ook de alternatieve organisaties en gidsen. De meest bekende zijn *Antwerpen Averechts* en *Brukselbinnestebuiten*. Sommige organisaties zijn meer dan 30 jaar oud. De alternatieve gidsenverenigingen zijn meestal non-profitorganisaties die grotendeels uit vrijwilligers bestaan, dus niet erkende gidsen. Zij vragen meestal (kleine) vergoeding. Zij werken samen met lokale erfgoedverenigingen om thematische tours te ontwikkelen. Hun boodschap is ook om toeristische doelstellingen op een nieuwe manier te bereiken en om op andere manier naar erfgoed te leren kijken. Interessant is, dat weinig alternatieve organisaties zich op internationale markten richten. Hun klanten zijn vooral binnenlandse toeristen. Misschien heeft dat iets te maken met de middelen van de gidsen organisatie die vaak beperkt zijn, omdat ze authentieke informatie willen verschaffen en zich onafhankelijk en niet commercieel willen presenteren. Zij tonen de stad met haar vele aspecten. Kenmerkend voor de alternatieve gidsen is dat ze bij hun rondleiding niet de 'grote geschiedenis' van de bepaalde plaats vertellen maar dat ze liever over het hedendaagse leven praten. Ze willen een 'andere' kijk geven op hun stad. Ze verwerken vaak persoonlijkere zaken in hun verhalen. Typisch voorbeeld van deze organisatie is 'Bruxelles Nous Appartient – Brussel behoort Ons Toe' (Bna-bbo)²³. Dit organisatie biedt begeleide wandelingen aan.

¹⁹ Kennismaking met de stadsbezienswaardigheden zoals Belfort, Stadshuis, Heilige- Bloedbasiliek, Onze – lieve Vrouwekerk en

²⁰ Dat eten en drinkem onze voorouders graag, wat voor een bieren en wijnen drinken ze? Verschill tussen nu en vroeger

²¹ Groeningemuseum, Gruuthusemuseum, Gezellemuseum en andere

²² Fietsen in het Brugse hinterland met heel specifieke kenmerken, De kastelen, De Zwinpolders en De kustpolders

²³ Had als originaale doelstelling een verhalendatabank op te maken over (het leven in) Brussel

Een van de organisaties is *Antwerpen averechts* die meer dan 25 jaar met de bezoekers van het stadsleven van Antwerpen werkt. De organisatie wil hen speciale en interessante plaatsen van deze stad laten ontdekken met verhalen over werken en wonen. Zij begonnen met één wandeling in de Sint-Andrieswijk. Tegenwoordig zijn ze een volwaardig bureau voor stadsbezoeken. Zij bieden gidsrondleidingen te voet, per bus of per fiets. De toeristen kunnen bijv. internationale Kunstcampus deSingel, Meneer Renaat is Thuis²⁴ en Shalom²⁵ bezoeken.

Ondernemingsgerichte gidsen zijn de volgende groep van toeristische verhalenvertellers. Zij komen voor in verschillende vormen (commerciële gidsen, gebeurtenis-event guide, coach guide) maar hebben als gemeenschappelijk kenmerk, dat ze vooral winst willen maken. Het vertellen van het verhaal is voor hen vooral business. Deze gidsenorganisaties promoten zich als 'nieuw' en 'uniek', maar hun rondleidingen zijn vaak geïnspireerd door officiële en alternatieve gidsen. Ze zoeken naar de vraag op de markt en concentreren zich daarop. Het opleidingssysteem voor deze ondernemingsgerichte organisaties varieert.

Sommige bedrijven hebben een speciale training voor hun gidsen, sommige werven de gidsen uit bestaande gidsenorganisaties aan. Enthousiasme is het belangrijkste criterium en een officieel diploma is meestal niet nodig. Commerciële gidsen oriënteren zich zowel op de thuismarkt als op de buitenlandse markt. Event guides richten zich eerder op bedrijven (gidstours als incentives, teambuildingsactiviteit,...) of particulieren die een origineel 'evenement' willen voor bijvoorbeeld een verjaardagscadeau of een vrijgezellenavond. Coach guides richten zich vooral op internationale groepen.²⁶ Als voorbeeld van de coach guides kunnen we de website *Quasimodo* zien. Dat is een organisatie die bustours door een begeleidende gids verkoopt. Dit product is enkel in het Engels beschikbaar. Zij concentreren zich op grotere niches zoals het oorlogstoerisme. De commerciële organisaties richten zich liever op nichetoeristen. Maar de niche moet groot genoeg zijn om commercieel te overleven. Event guides zijn het sterkst gericht op niches. Voor alle organisaties geldt dat ze hogere inkomsten hebben dan de andere storytellers zoals erkende organisaties of officiële organisaties. Het gidsverhaal is niet het meest belangrijkste onderdeel van een tour. De ondernemende organisaties willen

²⁴ Controversieel architect, visionair en totaalkunstenaar

²⁵ Joodse gemeenschap in Antwerpen

²⁶ *Cultural tourism storytelling in Flanders: The story behind the stories*. Heverlee: Steunpunt Buitenlands Beleid, Toerisme en Recreatie Spoor toerisme en recreatie - K.U. Leuven, 2009, p. 38.

vooral kleine beetjes informatie vermengen met veel amusement zoals eten en teambuildingspelletjes. Zoals we kunnen zien op de homepage van In&Out, een voorbeeld van een gerichte even guide, staan entertainment en ontspanning op de eerste plaats. De klant is koning en hij moet tevreden zijn. Ze willen op een originele en ontspannende manier de stad leren kennen.

De laatste hoofdcategorie zijn *relationele gidsen*. Karakteristiek is dat relationele gidsen op individuele manier werken en hoogst geïndividualiseerde rondleidingen aanbieden. De storytellingorganisaties zijn niet alleen in Vlaanderen maar ook in andere landen actief maar relationele gidsen hebben het meest aandacht voor lokale, persoonlijke aspecten van een tour. Wij onderscheiden drie subtypes: private gidsen, onafhankelijke gidsen en residentiële gidsen.

Private gidsen hebben een duidelijk motief om winst te maken. Ze vertellen niet alleen verhalen over bepaalde plaatsen maar hebben ook een rol als reisleader en rijden hun klanten rond in private luxueuze auto's. *Onafhankelijke gidsen* zijn in vergelijking met private gidsen minder commercieel. Sommige van de gidsen vragen een vergoeding sommige niet. Ze werken onafhankelijk van elkaar. *Residentiële gidsen* zijn de grootste groep van relationele gidsen en in de laatste vijf jaar is het aantal van deze gidsen enorm gestegen. Zij begeleiden vooral in de steden waar ze wonen. Bij deze groep is de rol van het internet zeer opvallend. Residentiële gidsen vormen vaak internationale communities. Sommige gemeenschappen zijn niet open voor iedereen. Je moet je registreren om lid te worden en dan kan je als lid van gegidste rondleiding genieten. Een typisch model is bijvoorbeeld CouchSurfing, Servas of Hospitality Club. Deze organisaties zijn internationale netwerken waar je online moet voor registreren en dan kan je als lid van verschillende gegidste tours genieten. Deze netwerken zijn opgericht om onder andere mensen (gratis) overnachting te bieden maar vooralom ze rond te leiden. De mensen houden ervan, mensen van verschillende culturen ontmoeten en tradities en gewoonten te leren kennen.²⁷ Dat blijkt ook uit volgende advertenties: “*I can be a perfect guide in Ghent, Bruges and the rest of the country. I love to meet people from other countries and I am great in hospitality.*” (www.hospitalityclub.org)²⁸

“*Basically we know all there is to know about Antwerp & will be happy to guide you around or at least get you started.*” (www.globalfreeloaders.com).²⁹

²⁷ *Cultural tourism storytelling in Flanders* (2009), p. 44.

²⁸ *Cultural tourism storytelling in Flanders* (2009), p.44.

²⁹ *Cultural tourism storytelling in Flanders* (2009), p. 44.

5. Reizigers van tegenwoordig

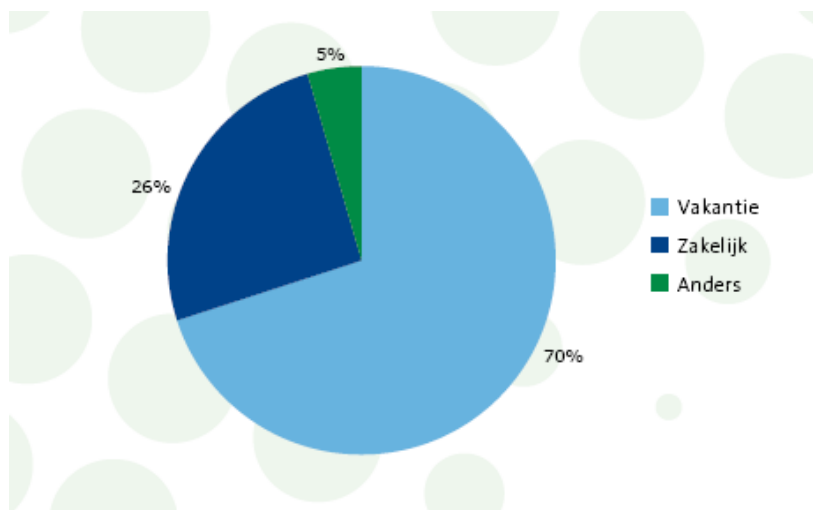
In dit hoofdstuk zou ik me graag concentreren op de toeristische populariteit van Nederland en België (Vlaanderen) in de wereld, motieven van het bezoek en belangrijke activiteiten tijdens het verblijf in het land.

5.1 Nederland als vakantieland

Nederland als een toeristisch land kan de buitenlandse en ook binnenlandse toeristen veel aanbieden. Van de klassieke fietsen en tulpen tot moderne architectuur en grote pretparken.

Het Nederlands Bureau voor Toerisme (NBTC) heeft in 2009 een onderzoek 'Inkomend toerisme' naar Nederland gedaan. Deze onderzoek beschrijft de achtergronden van buitenlandse toeristische verblijven en zakelijke bezoekers in Nederland.

Uit het onderzoek Inkomend toerisme blijkt dat de mensen Nederland bezoeken om (korte) vakanties te beleven. Voor 70% van de mensen die Nederland hebben bezocht in 2009 is vakantie het hoofdmotief van hun verblijf. Ruim 26% van de bezoekers heeft in Nederland overnacht met een zakelijke reden en de restende 5% heeft andere motieven voor zijn reis zoals bezoek bij verwanten, vrienden, schoolreis of sport gebeurtenissen.



Grafiek nr.1- Internationale verblijfgasten naar bezoekmotief 2009 ¹

¹ Zie URL (gedownload op 12 april 2012): <http://www.nbtc.nl/web/file?uuid=0275271b-64d0-4145-88e4-30d00b94d1ab&owner=388ad020-d235-4624-86a4-d899f855a216&contentid=13757>



Grafiek nr. 2 – Tsjechische verblijfsgasten in Nederland naar bezoekmotief

Deze grafiek heb ik gemaakt dankzij de gegevens van de enquête die heb ik gemaakt in de Tsjechische Republiek. Deze enquête werd ingevuld door 246 respondenten. Op deze vraag heb ik 93 positieve reacties gekregen. Voor 54% van de ongevraagde mensen was vakantie de hoofdmotief van hun reis. 27% van de respondenten kwam naar Nederland om familie of vrienden te bezoeken of om te studeren. 19% van de ongevraagden hebben in Nederland overnacht om een zakelijke reden.

	Toeristisch	Zakelijk	Overig
Duitsland	90%	8%	1%
Groot-Brittannië	65%	32%	3%
België	80%	20%	0%
Frankrijk	68%	31%	1%
Italië	65%	31%	4%
Spanje	66%	30%	4%
Scandinavië	36%	52%	12%
Overig Europa	59%	38%	4%
Verenigde Staten	57%	33%	11%
Overig intercontinentaal	52%	33%	16%
Totaal	70%	26%	5%

Tabel nr.1- Het Bezoek motief naar herkomstland in 2009²

² Zie URL (gedownload op 12 april 2012): <http://www.nbtc.nl/web/file?uuid=0275271b-64d0-4145-88e4-30d00b94d1ab&owner=388ad020-d235-4624-86a4-d899f855a216&contentid=13757>

De meeste toeristen komen vooral uit drie landen: België, Nederland en Groot-Britannië. Vanuit de Scandinavische en overige Europese landen reizen veel mensen vooral met een zakelijk motief. Voor het zakelijke bezoek zijn de toplanden Groot-Britannië, de Verenigde Staten en België.

Volgens het onderzoek 'Inkomend toerisme' zijn de meest populaire activiteiten die toeristen tijdens hun bezoek in Nederland hebben gedaan vooral: wandelen (57%) en het bezoek van een bar of café (55%). Daarnaast bezoekt de helft van de mensen historische plaatsen en bezienswaardigheden. Maar tussen de verschillende landen zijn ook grote verschillen.

Zie verder in de tabel:

Duitsland		Groot-Britannië		België		Frankrijk		Italië	
1. Bezoek strand voor strandwandeling	25%	1. Wandelen	10%	1. Fietsen	18%	1. Wandelen	20%	1. Bezoek museum	27%
2. Fietsen	14%	2. Bezoek restaurant	10%	2. Wandelen	17%	2. Bezoek beziensw./ hist. plaatsen	18%	2. Bezoek beziensw./ hist. plaatsen	27%
3. Bezoek beziensw./ hist. plaatsen	9%	3. Bezoek beziensw./ hist. plaatsen	9%	3. Bezoek natuur- gebied/bos	12%	3. Bezoek tulpen- velden/Keukenhof	9%	3. Wandelen	17%
4. Bezoek strand voor zonnebaden	8%	4. Bezoek tulperv./ Keukenhof	7%	4. Bezoek beziensw./ hist. plaatsen	9%	4. Bezoek museum	6%	4. Bezoek natuur- gebied/bos	5%
5. Wandelen	5%	5. Bezoek bar of café	7%	5. Bezoek strand voor strandwandeling	5%	5. Bezoek strand voor strandwandeling	5%	5. Fietsen	4%
Spanje		Scandinavië		Overig Europa		Verenigde Staten		Overig intercontinentaal	
1. Wandelen	29%	1. Wandelen	16%	1. Wandelen	20%	1. Bezoek museum	19%	1. Bezoek beziensw./ hist. plaatsen	17%
2. Bezoek beziensw./ histor. plaatsen	27%	2. Bezoek restaurant	16%	2. Bezoek beziensw./ hist. plaatsen	17%	2. Bezoek beziensw./ hist. plaatsen	17%	2. Wandelen	15%
3. Bezoek museum	8%	3. Bezoek museum	10%	3. Bezoek museum	9%	3. Wandelen	16%	3. Bezoek museum	14%
4. Bezoek restaurant	5%	4. Bezoek evenement/ festival	9%	4. Funshoppen/ winkelen	7%	4. Bezoek coffeeshop	8%	4. Tochtje rondvaart- boot	9%
5. Fietsen	5%	5. Funshoppen/ winkelen	7%	5. Tochtje rondvaart- boot	6%	5. Bezoek restaurant	5%	5. Funshoppen/ winkelen	7%

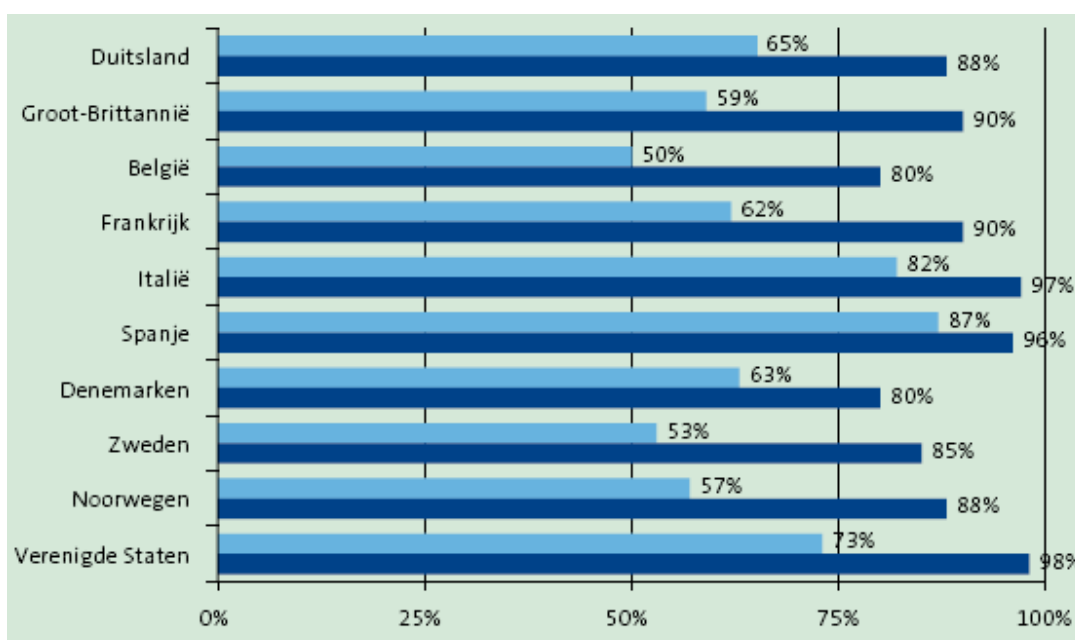
Tabel nr. 2- Top 5 belangrijkste activiteiten in Nederland³

Regelmatig doet het NBTC onderzoek tussen de landen hoe ziet het eruit met het imago van Nederland als vakantieland. In 2008 heeft NBTC zijn laatst onderzoek gedaan tussen de vijf meest binnenkomende landen: België, Duitsland, Frankrijk, Groot-Britannië en Verenigde Staten. Dit onderzoek werd in 2009 aangevuld met twee Zuid-

³ Zie URL (gedownload op 12 april 2012): <http://www.nbtc.nl/web/file?uuid=0275271b-64d0-4145-88e4-30d00b94d1ab&owner=388ad020-d235-4624-86a4-d899f855a216&contentid=13757>

Europese landen (Spanje en Italië) en drie landen uit Scandinavië (Denemarken, Zweden en Noorwegen). Het onderzoek gaat niet alleen in op de associaties die bezoekers met Nederland en Nederlanders hebben maar het gaat ook over aantrekkelijkheid van Nederland als vakantieland.

Bezoekers (die Nederland in de afgelopen 3 jaar hebben bezocht) maar ook niet-bezoekers hebben hun mening gegeven. De resultaten waren heel interessant. In het algemeen zien de personen Nederland als een aantrekkelijk vakantieland en geldt dat mensen die Nederland recent bezocht hebben, positiever zijn dan niet-bezoekers. Amerikanen, Italianen en Spanjaarden blijven het meest positief over Nederland. Voor Belgen, Denen en Zweden is Nederland het minst aantrekkelijk.

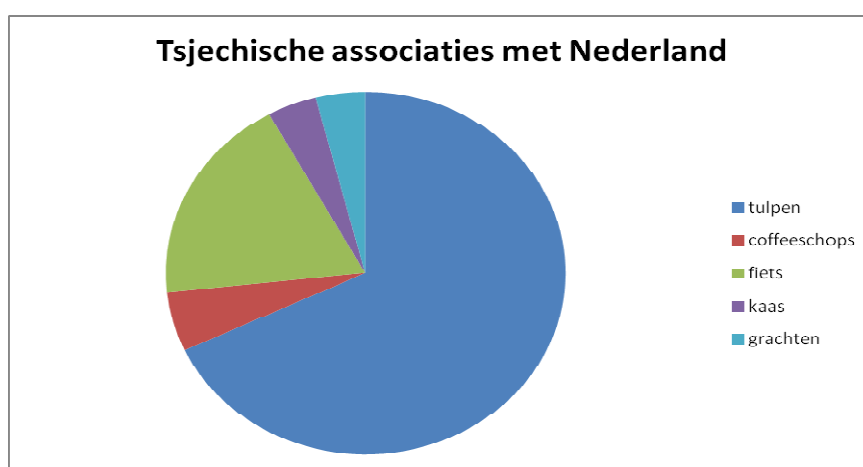


Tabel nr. 3- Aantrekkelijkheid Nederland als vakantieland onder bezoekers en niet bezoekers en niet-bezoekers in 2008- 2009⁴

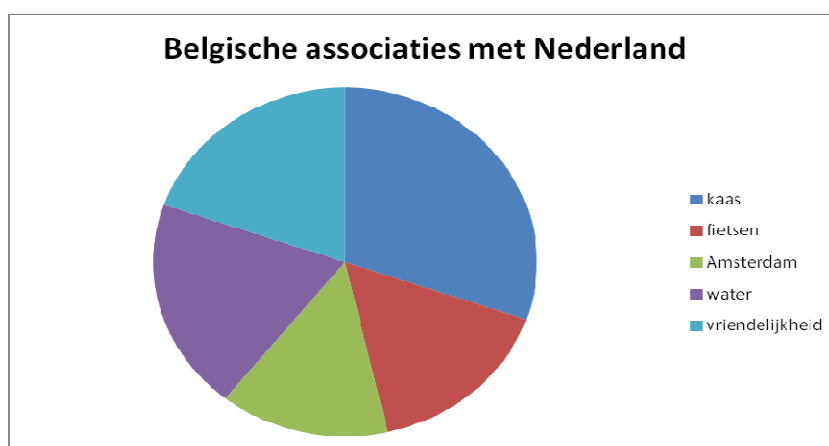
De veelvuldige associaties met Nederland waren oude iconen (tulpen, klompen, molens), Amsterdam, water en fietsen.

⁴ Zie URL (gedownload op 12 april 2012): <http://www.nbtc.nl/web/file?uuid=0275271b-64d0-4145-88e4-30d00b94d1ab&owner=388ad020-d235-4624-86a4-d899f855a216&contentid=13757>

In mijn onderzoek heb ik aan de Tsjechische mensen gevraagd wat ze zich voorstellen als iemand zegt 'Nederland'. Veel mensen associëren Nederland met *tulpen* (64%) gevolgd door de *fiets* (13%), *coffeeshops* (8%) enzovoorts. Uit mijn enquête blijkt dat Tsjechen Nederland voor een groot gedeelte met tulpen associëren. Ik weet uit mijn eigen gidservaring dat het merendeel uit de Tsjechische toeristen in april of mei naar Nederland gaan om het beroemde Keukenhof en de Floriade te bezoeken. Als ik met de toeristen naar Amsterdam ga, zijn ze altijd verbaasd van alle fietsen. Ze kunnen niet begrijpen hoe die mensen zo vlug door de stad reizen kunnen en zoveel lawaai erbij maken. Nederlandse kaas is wereldwijd bekend. Ook in Tsjechië hebben we kazen zoals Gouda, Eidam en andere maar helaas ze hebben een heel andere smaak.



Grafiek nr. 3 – Tsjechische associaties met Nederland



Grafiek nr.4 – Belgische associaties met Nederland⁵

⁵ Zie URL (gedownload op 13 mei 2012): <http://www.nbtic.nl/web/file?uuid=d206fa4b-62b2-4fe8-ae3c-c91c9d5b6514&owner=388ad020-d235-4624-86a4-d899f855a216&contentid=13774>

Belgische associaties met Nederland zijn anders dan de Tsjechische. De oude iconen zoals fiets, water en kaas blijven hiertoe komen nog vriendelijkheid en Amsterdam.

Om betere voorwaarden aan bezoekers uit verschillende herkomstlanden en combinatie met reismotieven te bieden, ontstonden er in Nederland product-markt-partner combinaties (*PMP'c*).

Voor de Nederlands-marketing onderscheidt het NBTC zes toeristische en twee zakelijke *PMP'c*. De toeristische zijn:

Holland Beach Life biedt zee, kust, strand en duinen in combinatie met amusement, wellnesscentra en attracties zoals Madurodam.

Holland Classisc heeft een aanbod van iconen als kaas, klompen ingesloten ook erfenis uit de Gouden Eeuw, grachten, klassieke plaatsen als Zaanse Schans, Volendam, Kinderdijk of „tuin van Europa” Keukenhof.

Holland City Style zorgt dat men kan genieten van Nederlands gezelligheid, shoppen en culturele leven in steden zoals Amsterdam, Utrecht, Rotterdam en andere.

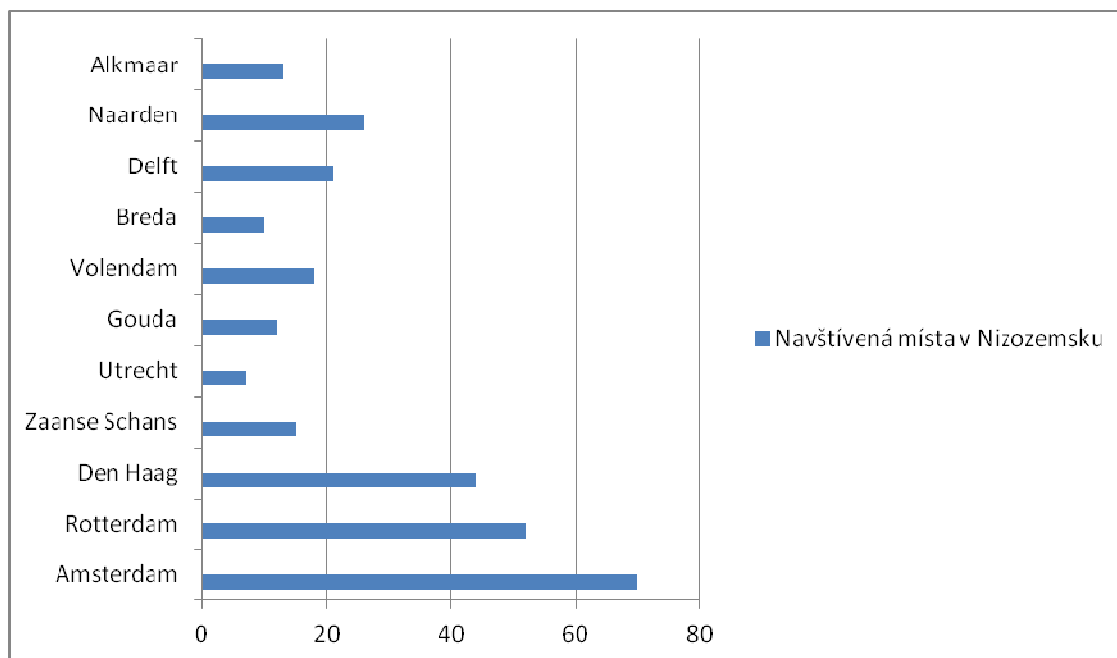
De twee belangrijkste *PMP'c* (naar aantal bezoekers) waren *Holland Beach Life* en *Holland City Style*. Volgens het onderzoek van NBTC is in 2009 bijna 1,3 miljoen bezoekers naar Nederland gekomen voor de *PMP Holland Beach Life*. De meeste gasten die voor de *PMP Holland Beach Life* zijn afgereisd, waren Duitsers (78%), 14% van de toeristen zijn afkomstig uit België, 3% van de gasten komen uit Groot-Brittannië en 5% uit de andere Europese landen. Intercontinentale gasten komen bijna niet om te *Holland Beach life* te genieten.⁶

Holland city style is de grootste *PMP* voor Nederland wat bezoekers (ruim 2,2 miljoen) maar ook wat bestedingen (ruim 1,1 miljard Euro) betreft. In tegenstelling tot de bezoekers die voor de *PMP Holland Beach Life* komen, komen de *Holland City Style* bezoekers uit verschillende landen. De belangrijkste zijn Groot-Brittannië, de Verenigde Staten en Duitsland. Deze gasten komen meestal met vliegtuig (68%) naar Amsterdam en verblijven daar. Volgens het onderzoek bezoekt 88% van de *Holland City Style* gasten Amsterdam, 14% Den Haag en 10% Rotterdam.

In het kader van mijn onderzoek heb ik aan Tsjechische mensen gevraagd welke steden ze hebben bezocht. Ik heb 91 antwoorden gekregen. Uit het onderzoek blijkt dat de

⁶ Zie URL (gedownload op 13 mei 2012): <http://www.holland.com/files/pdf-viewer/corporate/inkomendoer09/index.html?pageNumber=1>

meest populaire stad om te bezoeken de hoofdstad Amsterdam is, gevolgd door de grootste Europese haven Rotterdam, Den Haag, Utrecht en anderen.



Grafiek nr.5 – Steden bezochten door Tsjechische toeristen

5.2 België als vakantieland

Toerisme speelt ook een grote rol in de economische sector van België. Volgens Toerisme Vlaanderen vormen de vier Belgische buurlanden (Nederland, Frankrijk, Duitsland, Groot-Brittannië) de belangrijkste markten in België. Op de vijfde plaats staat Spanje. In Vlaanderen en ook in Wallonië maken de gasten uit Nederland het grootste deel van alle overnachtingen. Vooral Wallonië is heel afhankelijk van gasten uit Nederland – de helft van alle buitenlandse overnachtingen is van Nederlandse oorsprong. Op de tweede plaats staat Frankrijk en Frankrijk is belangrijkste markt voor Brussel geweest. Duitsland blijft derde en is nummer één in het Vlaamse gewest.

Land van herkomst	2006	2009	2010	2009-2010	GJG 2006-2010	Aandeel buitenland 2010
België						
Nederland	5.359.847	5.222.393	5.392.085	+3,2%	+0,2%	32%
Frankrijk	2.231.996	2.232.179	2.340.291	+4,8%	+1,2%	14%
Duitsland	2.214.908	2.150.919	2.271.922	+5,6%	+0,6%	13%
Verenigd Koninkrijk	2.203.899	1.774.004	1.776.539	+0,1%	-5,2%	11%
Spanje	490.173	593.458	678.515	+14,3%	+8,5%	4%

Tabel nr. 5- Buitenlandse overnachtingen naar herkomstland 2006-2010⁷

Volgens Toerisme omvat de top vijf voor de aankomsten in België dezelfde landen als die van overnachtingen. Dus wat aantal toeristen betreft zijn de Nederlanders ook belangrijkste klanten.

Land van herkomst	2006	2009	2010	2009-2010	GJG 2006-2010	Aandeel buitenland 2010
België						
Nederland	1.803.794	1.853.972	1.947.143	+5,0%	+1,9%	27%
Frankrijk	1.087.393	1.107.846	1.165.503	+5,2%	+1,7%	16%
Verenigd Koninkrijk	1.072.338	858.967	870.485	+1,3%	-5,1%	12%
Duitsland	773.114	793.320	838.021	+5,6%	+2,0%	12%
Spanje	253.098	295.910	342.161	+15,6%	+7,8%	5%

Tabel nr. 6- Buitenlandse aankomsten naar herkomstland 2006-2010⁸

De Algemene Directie voor Statistiek onderscheidt drie verschillende categorieën over het reismotief van de toeristen: Ontspanning en vakantie; Conferentie, congressen en seminars en andere beroepsdoeleiden. Ongeveer 79% van buitenlandse markten komen naar België met doel om ontspanning te vinden en 11% bezoeken België want ze hier een conferentie of een congres volgen. Alleen in Brussel, omdat dit de hoofdstad van België en de Europese Unie is, komen 37% personen voor conferentie of congres naartoe. Ik heb een enquête in de Tsjechische Republiek gemaakt. Deze enquête werd ingevuld door 246 respondenten. Op deze vraag heb ik 95 positieve reacties gekregen.

⁷ Zie URL (gedownload op 12 april 2012):

http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/documents_KENNIS/cijfers/TI C/Toerisme%20in%20Cijfers%20-%20202010.pdf

⁸ Zie URL (gedownload op 12 april 2012):

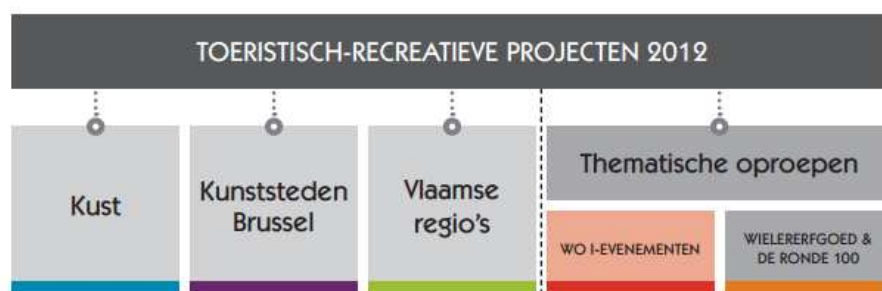
http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/documents_KENNIS/cijfers/TI C/Toerisme%20in%20Cijfers%20-%20202010.pdf

Voor 55% van de ongevraagde mensen was vakantie de hoofdmotief van hun reis. 34% van de respondenten kwam naar België om familie of vrienden te bezoeken of om te studeren. 11% van de ondervraagden hebben in België overnacht om een zakelijke reden.



Grafiek nr.6 – Tsjechische verblijfgasten in België naar bezoekmotief

In Vlaanderen onderscheiden wij drie grote bestemmingen: de kunststeden (Antwerpen, Brussel, Gent, Brugge, Leuven, Mechelen), de Vlaamse kust en de Vlaamse regio's. In 2012 onderscheidt het Toerisme Vlaanderen tussen vijf impulsprogramma's op basis van geografische en thematische verdeling.



Tabel nr. 7- Toeristische en recreatieve projecten in 2012⁹

⁹ Zie URL (gedownload op 12 april 2012):

http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/documents/Impulsprogramma_Groote_Oorlog_PDF_0.pdf

Andere gemeenten die geen deel uitmaken van de Kust of de Vlaamse kunststeden vallen onder ‘Vlaamse regio’s’.¹⁰ Volgens de Beleidsnota 2009 – 2014 van de Vlaamse regering vormen Brussel en andere vijf kunststeden een toeristisch topproduct en dit wordt internationaal gepromoot. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan de unieke functie van Brussel als Vlaamse Hoofdstad. Voor de Vlaamse kust die bestaat uit de gemeenten De Panne, Koksijde, Nieuwpoort, Middelkerke, Oostende, Bredene, De Haan, Blankenberge, Knokke-Heist en Zeebrugge speelt toerisme ook belangrijke economische rol en zorg dit voor veel werkgelegenheden.

In 2014 is het 100 jaar geleden dat Eerste wereldoorlog begon. De Vlaamse overheid heeft een uniek internationaal en humanitair project opgezet onder de naam 100 jaar Grote Oorlog. Dit project ontstond om het onderwijs en vrede- en herinneringseducatie, cultureel en onroerend erfgoed, wetenschappelijke onderzoek en internationaal beleid te versterken.¹¹

Op 25 mei 2013 zal het exact honderd jaar geleden zijn dat de eerste fietsronde van Vlaanderen gehouden werd. Fietsen, net zoals eten en drinken, maakt deel uit Vlaamse cultuur en daarom wilde Toerisme Vlaanderen een kwalitatief, duurzaam en interessant toeristisch product op de markt brengen. De naam van het impulsprogramma is Wielererfgoed & de Ronde 100 en de nadruk ligt op de wielererfgoed die zeer breed en de diverse disciplines komen aan bod zoals wielrennen op de weg, baanwielrennen, mountainbike enzovoorts. Vlaanderen besteedt ook veel aandacht aan de fietspaden en wil zich als een aantrekkelijke fietsbestemming voor buitenlandse toeristen voorstellen.¹²

Vlaanderen is in eerste plaats de recreatieve bestemming voor toeristen. Voor Brussel en voor Antwerpen is het anders. Brussel geniet van de internationale bekendheid als hoofdstad en het hart van de Europese Unie. Deze twee steden worden ook veel door zakelijke reizigers bezocht. Om de toeristische marketing te verbeteren is de basis voor een promotiestrategie van Vlaanderen MICE-toerisme gevormd. MICE is afkorting van de Engelse woorden (Meetings-vergadering, Incentives-motivatie, Conventions-conferentie and Events-beurzen). Volgens de publicatie *Reizen met kennis van zaken* is

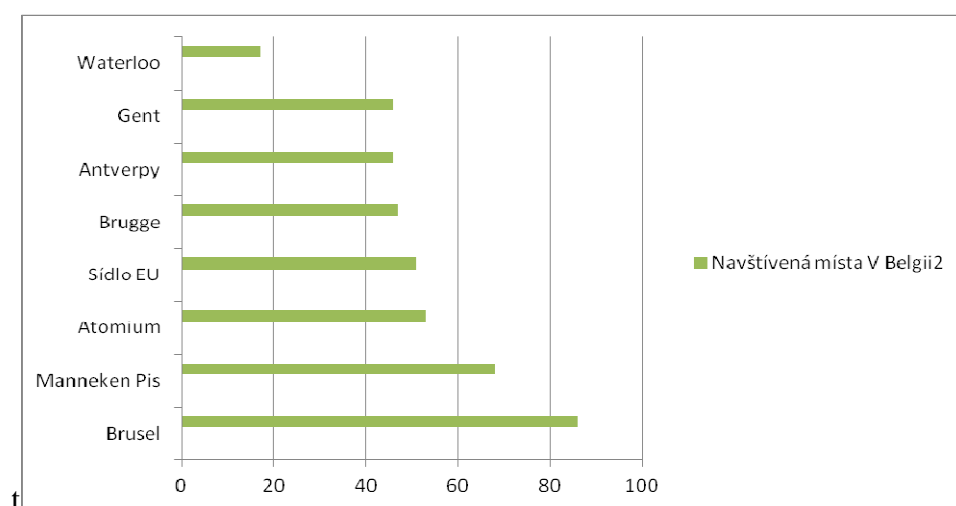
¹⁰ Zie URL (gedownload op 12 april 2012): http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/documents/IMPULSPROGRAMMA%20wielererfgoed_lores.pdf

¹¹ Zie URL (gedownload op 12 april 2012): http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/documents/Impulsprogramma_Groote_Oorlog_PDF_0.pdf

¹² Zie URL (gedownload op 12 april 2012): http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/documents/IMPULSPROGRAMMA%20wielererfgoed_lores.pdf

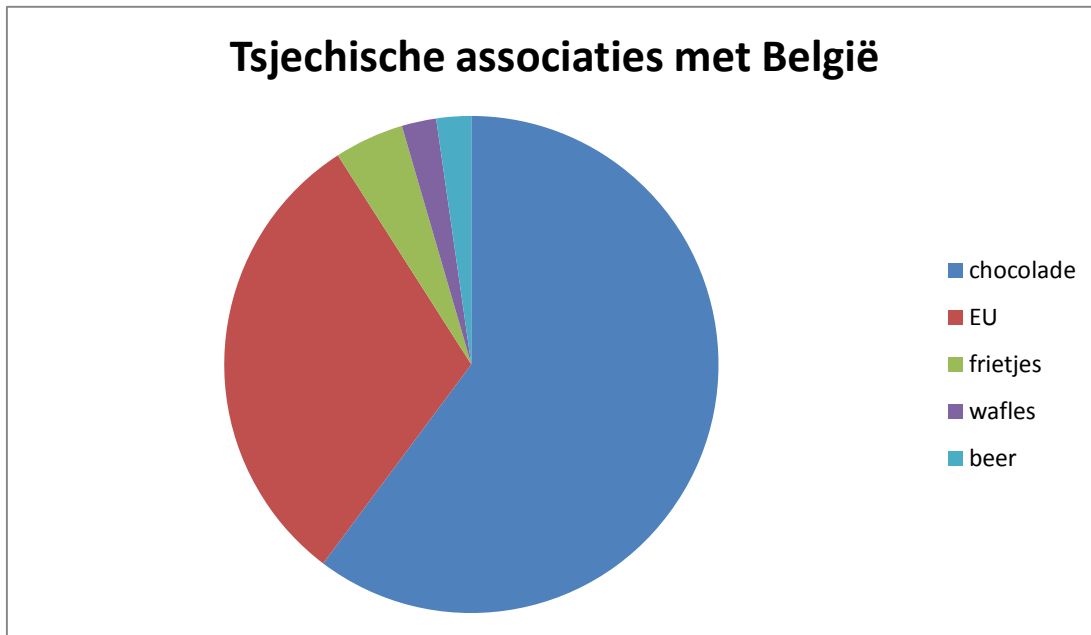
er een verschil tussen het individuele zakentoeisme en MICE-toerisme. Het begrip 'meetings' bedoelt vergadering en duidt alle zakenmannen uit verschillende bedrijven op één plaats aan. Ze kunnen samen problemen oplossen, informatie uitwisselen. 'Incentives' begrijpen wij als 'beloningsreizen' en een soort motivatie voor zakenmannen. 'Conferentie' de bijeenkomsten confereren over bepaalde thema en 'Beurzen' zijn gewoonlijk commerciële platforms voor bedrijven uit een bepaalde sector. Vlaanderen heeft de ambitie om kunststeden zoals Gent, Antwerpen en andere als aantrekkelijke bestemming voor congressen en beurzen neer te zetten. Ook voor de Vlaamse kust en de Vlaamse regio's worden ideeën gecreëerd voor specifieke markten. In Vlaanderen bloeide ook de dagtoerisme. Vlamingen zijn bekend, dat zij graag naar daguitstapjes met groep of met het gezin maken maar ook de buitenlandse toeristen reizen graag naar België om een dag hier te doorbrengen.

In het kader van mijn onderzoek heb ik aan Tsjechische mensen gevraagd welke steden ze in België hebben bezocht. Op deze vraag heb ik 103 antwoorden gekregen. Uit het onderzoek blijkt dat de meest populaire stad om te bezoeken de hoofdstad Brussel is, gevolgd door de drie steden Brugge, Antwerpen en Gent. Ik weet uit mijn werkervaring in reisbureau dat dat meeste reizen naar België zijn verbonden met Nederland of met Frankrijk, bijvoorbeeld: Trio van de Europese steden - Amsterdam, Brussel, Parijs of Brussel en Parijs. De toeristen blijven een dag in Brussel. Hier bezoeken ze Grote Markt Manneken Pis en Atomium en daarna hebben ze geen tijd naar de andere steden te gaan omdat ze naar andere land vertrekken moeten.



Grafiek nr.6 – Belgische steden bezochten door Tsjechische toeristen

In mijn enquête heb ik aan de Tsjechische mensen gevraagd wat ze zich voorstellen als iemand zegt 'België'. Veel mensen associëren België met *chocolade*. Belgische chocolade is heel lekker en sommige Belgische chocolade merken zoals Côte d'Or kunnen wij ook in Tsjechië kopen. Omdat Brussel hoofdstad van Europese Unie is en er veel veel over de Europese Unie wordt gepraat, is het geen wonder dat EU op de tweede plaats staat.



Grafiek nr. 7 – Tsjechische associaties met België

5. 3 Populaire toeristische reisdoelen van Nederlanders

Nederlanders zijn in de hele wereld bekend als een volk van reizigers. Ze houden van avonturen en zijn geïnteresseerd in vreemde talen en andere culturen. Zij reizen graag in hun eigen land maar kenmerkend voor de Nederlandse identiteit is ook een sterke internationale oriëntatie en mede hierom reizen ze graag naar buitenland. Het is ook waar dat de toeristische diensten zoals accommodatie, transport en andere in sommige buitenlandse landen niet zo duur zijn zoals in Nederland en reizigers uit Nederland die bekend zijn in de wereld dankzij hun spaarzaamheid kunnen minder geld besteden.

In het vakantiejaar 2011 was 82% van Nederlands bevolking op een of meer vakanties in binnen- of buitenland. Nederlanders prefereren lange vakanties en volgens het Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen (NBTC) hebben Nederlanders 14,8

miljoen aan lange en 3,6 miljoen aan korte vakanties doorgebracht. De gemiddelde duur was 12,9 en 3,3 dagen.¹³

Bij de lange buitenlandse vakanties is het meest bezochte land in het jaar 2010 Frankrijk met 2,3 miljoen bezoekers. Op tweede en derde plaats zijn Duitsland (2,1 miljoen) en Spanje (1,5 miljoen). Top 5 wordt gecompleteert Italië en Oostenrijk. Voor korte vakanties waren de belangrijkste bestemmingen Duitsland en België. Volgens de gegevens van de Koninklijke Nederlands Toeristenbond ANWB blijft Parijs de absolute topper voor de stedentrips in het jaar 2011. Zij wordt gevolgd door Londen en Berlijn staat op derde positie. De Verenigde staten blijft in dit jaar de absolute nummer één in verre bestemmingen. Op tweede en derde plaats komen de Nederlands Antillen en Indonesië.

In het jaar 2010 beslisten 8,5 miljoen inwoners voor binnenlandse lange vakanties. Het meest bezochte toeristengebied waren de Noordzeebadplaatsen, zij worden gevolgd door de toeristengebieden 'Groningse, Friese en Drentse zandgronden, 'Veluwe en Veluwe rand en Oost-Brabant, Noord- en Midden- Limburg' en het 'Rijk van Nijmegen'. Op het provincieniveau is Gelderland het meest populair.

Om naar het buitenland te reizen gebruiken Nederlanders het meest de auto en veel Nederlandse auto's trekken een caravan. Dat is ook de reden waarom zij zo graag naar landen met mooie natuur, meren en bergen gaan. Kamperen is onder Nederlanders heel populair. Op de tweede plaats wat vervoer betreft is het vliegtuig.

Tsjechië is voor Nederlanders een populair toeristische bestemming in winter- en zomerseizoen. Het Nederlandse toerisme naar Tsjechië groeit. Na de buurlanden is Nederland voor alle Tsjechische bestemmingen behalve Praag de belangrijkste markt. Het aantal van toeristen uit Nederland groeide in 2011 met 3,7% ten opzichte van 2010. In 2010 kwamen naar Tsjechië 201.665 Nederlandse toeristen.¹⁴ Op de verschillende Nederlandse internet pagina's heb ik forums die hebben iets te maken met reizen naar Tsjechië nagekeken en ik heb veel interessante informatie over gevoelens van Nederlandse toeristen gevonden.

¹³ *Vakantie van Nederlanders 2010* [online]. Den Haag/Herleen, 2011[cit. 2012-04-14]. ISBN 978-90-357-2070-1.

¹⁴ Zie URL (gedownload op 5 mei 2012): <http://www.opreisgids.nl/bestemming/tsjechie/nieuws/16920/tsjechie-meer-toeristen-uit-nederland-en-belgie.html>

Wij zijn vandaag hier weer in ons vakantiehuisje in Tsjechie aangekomen. Hiervoor 2 weken met een camper door Frankrijk doorgebracht. Taal is voor mij in zowel Frankrijk als Tsjechie lastig, maar we zijn er toch steeds uitgekomen. Ik denk dat de Fransen überhaupt geen moeite willen doen om een andere taal te praten, maar of dat bij de Tsjechen ook zo is. Allebei de landen hebben hun charme's . (8 august 2011)¹⁵

Praag, het blijft voor ons toch de mooiste stad van Europa. Wie er geweest is weet : je moet er geweest zijn! Een tip voor ieder die nog gaat: sta eens vroeg op, en wandel om 07.00 uur door de oude stad. (26 april 2012)¹⁶

Tsjechie is een heel erg hard land ja, als je de taal niet spreekt of je niet kan aanpassen dan ben je gewoon weer een van die buitenlanders die naar tsjechie verhuist en na een paar jaar / maanden weer terug gaat "want" het was niet zijn thuis. (9 september 2009)¹⁷

Tsjechie is heel leuk en een mooi land. Veel heuvels en bossen. De taal is niet te verstaan voor ons en voor veel nederlanders klinkt het als pols . cultuur ik vindt wel dat de mensen somber zijn dat stralen ze uit. In Nederland lachen de mensen meer en laten niet snel hun verdriet zien. De mensen in tsjechie drinken veel meer dan hier ik weet niet waarom. Maar misschien is het bier heel goedkoop . Als vakantie land is het niet echt populair alleen praag. misschien komt dat door dat het niet veel wordt gepromoot .

5.4 Populaire toeristische reisdoelen van Belgen

Belgen zijn volgens een studie van Eurostat na zijn Luxemburgse burens de tweede grootste reizigers van Europa. In september 2011 zijn buitenlandse reizen goed voor zo'n 76% van de vakantieoverplaatsingen die Belgen maken. Volgens het artikel in de

¹⁵ Zie URL (gedownload op 9 mei 2012): <http://www.tsjechie.net/forum/index.php?threads/rustig-in-tsjechi%C3%AB.31612/>

¹⁶ Zie URL (gedownload op 9 mei 2012): <http://deereizen.waarbenijj.nu/Reisverslag/?Tsjechische+Republiek/Praag/&subdomain=deereizen&module=site&page=message&id=4243798>

¹⁷ Zie URL (gedownload op 9 mei 2012): <http://www.tsjechie.net/forum/index.php?threads/wonen-in-tsjechi%C3%AB.21198/>

Vlaamse krant *Het Laatste Nieuws* vinden Belgen het erg belangrijk ook in de economisch mindere goede tijden op vakantie gaan. Vakantie betekenen voor de Belgen niet noodzakelijk naar verre of exotische bestemmingen reizen. Vakantie in eigen land of citytrips zijn ook populair dat blijkt uit een Europees onderzoek van autoverhuurmaatschappij Avis.¹⁸

Volgens de studie van Eurostat is de favoriete bestemming van Belgen Frankrijk. Volgens de gegevens van de Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie zijn de populairste bestemmingen voor de korte vakanties¹⁹ België, gevolgd door de buurlanden Frankrijk, Nederland, Duitsland en Verenigde Koninkrijk. Met lange vakanties reizen Belgen het liefst naar Frankrijk en dan in volgorde naar België, Spanje, Italië, Oostenrijk, Nederland, Turkije en naar andere bestemmingen.²⁰ De belangrijkste bestemmingen buiten Europa is Turkije.²¹

Volgens het Nederlands Centraal Bureau voor de Statistiek is het aantal Belgen die naar Nederland met vakantie komt verdubbeld. De topbestemmingen voor de Belgische toeristen in Nederland zijn Amsterdam, Rotterdam Den Haag en Maastricht.²² In Amsterdam hebben maar liefst 154.000 Belgen in 2010 in het hotel overnacht. Daarna volgden Maastricht en Rotterdam. In 2010 hebben Belgen 725.000 vakanties doorgebracht in Nederland. Nederland is voor Belgen de populairste buitenlandse bestemming voor een dagtocht. Van alle buitenlandse dagtochten in april tot september 2011 wordt bijna de helft in Nederland doorgebracht. Het meest in trek is openlucht-recreatie (38%) dan met 20% bezoek aan een attractie (bijvoorbeeld de Efteling). Het *Grande magazin*²³ ontwierp in het jaar 2011 een grote reisenquête. Van de resultaten blijkt dat Frankrijk nog steeds in de topospositie is. België zakte in vergelijking met vorig jaar. Het was op de tweede plaats en nu is het op de zesde. Op de tweede plaats is nu Spanje. Op de derde plaats zijn verre bestemmingen (Thailand, Verenigde Staten).

¹⁸ Zie URL (gedownload op 5 mei 2012): <http://www.hln.be/hln/nl/1901/reisnieuws/article/detail/1433443/2012/05/04/Belgen-kunnen-absoluut-niet-zonder-vakantie.dhtml>

¹⁹ 1 tot en met 3 nachten

²⁰ Zie URL (gedownload op 14 april 2012): http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/arbeid_leven/tijdsbesteding/vakanties/

²¹ Zie URL (gedownload op 14 april 2012): <http://www.slimdoordedag.be/wist-u-dat/lifestyle/de-belg-de-tweede-grootste-reiziger-europa>

²² Zie URL (gedownload op 14 april 2012): http://www.euroreizen.be/nieuws/433_reizen-van-belgen-naar-nederland-verdubbeld.html

²³ Het magazine over reizen en lifestyle, boeit maandelijks 150.000 lezers

Belgen reizen ook graag naar de andere kant van de taalgrens. Op de vraag 'bezoek jij nog meer of minder Brussel en Wallonië' antwoorde 86% van de mensen 'evenveel'.²⁴ Belgen reizen ook graag naar Tsjechië. Het aantal Belgische toeristen groeide met 4,3% ten opzichte 2010. Tsjechië is goed voor zelfstandig rondtrekken en 52% Belgen reizen op die manier in ons land.²⁵

²⁴ Zie URL (gedownload op 5 mei 2012): <http://grande.be/nl/grande-reisenquete-201/>

²⁵ Zie URL (gedownload op 5 mei 2012): <http://www.opreisdgids.nl/bestemming/tsjechie/nieuws/16920/tsjechie-meer-toeristen-uit-nederland-en-belgie.html>

Conclusie

Het belangrijkste doel van mijn bachelor scriptie was om een algemeen overzicht te geven van de situatie op de toeristische markt in België en Nederland. Mijn scriptie wordt niet gebaseerd op een groot onderzoek maar op veel kleine doelen die mij op dit gebied interesseren.

Ik begon mijn BA-scriptie met hoofdstuk 'Reizen in de oudheid' met een onderzoek naar wanneer het fenomeen van het reizen echt begon. De Wikipedia-internet-encyclopedie noemt in verschillende taal edities verschillende gegevens. Maar omdat ik weet dat wikipedia geen betrouwbare bron is, maakte ik gebruik van verschillende geschiedboeken. De eerste reizigers die handel dreven, waren Summeriërs, maar volgens de Egyptische teksten was de eerste toerist die voor haar plezier reisde koningin Hatsjepsot. Toen waren de drie hoofdspelers op de scène: het Romeinse rijk, Egypte en Griekenland.

Onder de middeleeuwen verstaan wij de periode vanaf 500 tot ongeveer 1500. En dat is de periode waar intensief werd gereisd en wanneer ook de eerste Nederlanders hun reisjes maakten. Ik probeerde de populaire bedevaartsbestemmingen in deze tijd in kaart te brengen, alsook welke Nederlands reizigers actief naar andere landen reisden.

In nieuwe tijd spreken wij over ontdekkingsreizigers en Jacques Lemaire was de eerste Nederlander die de wereldreis realiseerde. Voor het Nederlandse toerisme was ook de ontplooiing van de trekschuiten heel belangrijk. In het waterrijke Nederland was water een troef en reizen met trekschuiten was vaak sneller en betrouwbaarder.

In de 18 eeuw was het eigen rijtuig de kostbaarste en meest comfortabele manier van het reizen maar in een land zoals Nederland was de trekschuit altijd het meest populaire vervoermiddel. Wat Nederlandse herbergen betreft, hadden ze als specialiteit hun eigen muziekoptreden. Deze waren altijd netjes en goed voorzien. In Nederland wordt de levensstijl gekenmerkt door de burgerlijke waarden zoals netheid en aandacht voor het detail.

Na de oprichting van de universiteiten in Leuven en Leiden kwamen de Nederlanden ook als mogelijke reisdoel voor jonge mensen. Ook de kunstenaars, onder anderen Erasmus, merkten dat reizen hun activiteit kon aanwakkeren.

In 19^e eeuw onstond het massatoerisme. De Engelsen hebben zich voor het begin van massatoerisme in België verdienstelijk gemaakt. Ze bouwden een klein houten gebouwtje met koele drankjes in Oostende op het strand. Het jaar 1830 leidde tot afscheiding van België en vanaf het jaar 1830 spreken wij over het Koninkrijk België en

Koninkrijk der Nederlanden. De Belgische koning Leopold I en zijn opvolger Albert I brachten veel tijd in Oostende en ook Blankenberge was populair dankzij zijn badplaatsen. Het treinvervoer heeft ook een grote invloed op reizen in België en Nederland. In België werd de eerste spoorlijn op Europees vasteland geopend.

De opkomst van het aantal transportmiddelen en logiesmogelijkheden zorgde voor de groei en ontwikkeling van de reisbemiddelars en reisagenten. Naast de eerste Engelse reisagent Thomas Cook was één van de voornaamste collega's van Cook in de 19^e eeuw Jacques Ph. Lissone uit Amsterdam. Na de Tweede Wereldoorlog richtten zich sommige touroperators hun eigen verkoopcentra op. Het kwam ook nieuwe elementen: animatie en begeleiding.

In het derde hoofdstuk is mijn bedoeling om de verschillende toeristische begrippen toe te lichten die iets te maken hebben met de reisindustrie. Ik ontdekte dat sommige begrippen voor bepaalde woorden een andere betekenis hebben in het Nederlands dan in het Tsjechisch zoals bijvoorbeeld het woord *reisagentschap*.

In dit hoofdstuk is het ook mijn bedoeling om Belgische en Nederlandse reisbureaus en touroperatours volgens verschillende criteria te classificeren zoals: Europese bestemmingen, niet-Europese bestemmingen, jongerenreizen, wintervakantie, fietsen, kamperen enzovoort. Ik kon niet alle reisbureaus of touroperators vermelden maar ik noemde allen enkele die mijn Belgische of Nederlandse vrienden hebben aangeraden of dezewaarvan ik wist dat ze interessant zijn of de beste op de markt. Ik richtte me ook op de reisbureaus die reizen naar Tsjechië aanbieden. Het was voor mij niets nieuws dat veel reisbureaus Praag promoten maar een mooie verrassing was voor mij dat vele van de reisbureaus bieden ook reizen naar andere delen van Tsjechië zoals het Reuzengebergte of het Ertzgebergte. Moravië - met zijn verschillende mooie plekken- blijft voor de reisbureaus en touroperatours nog onbekend gebied.

Zoals we in Tsjechië de Centrale voor reizen *Czechtourism* hebben, beschikken België en Nederland over *Toerisme Vlaanderen & Brussel* en *Nederlands Bureau voor toerisme & congressen*.

In het vierde hoofdstuk wilde ik de rol van de gids in de reisindustrie onder aandacht brengen. Er bestaan verschillende soorten gidsen volgens hun specialisatie. Dit hoofdstuk was voor mij heel interessant, omdat ik in november 2011 een opleiding voor gidsen in Tsjechië heb gevolgd. De opleiding in Tsjechië heeft geen structuur en is verouderd en dus was ik nieuwsgierig naar hoe de opleiding in België en Nederland eruit ziet.

Wat België betreft heb ik samengewerkt met Toerisme Vlaanderen. Zij stuurden mij veel informatie over dit onderwerp en antwoordden mij op alle vragen. Ik bezocht ook een gidsenopleiding van 'vreemde talen' Syntra-West in Roeselare. De cursisten kunnen kiezen uit vijf verschillende talen: Engels, Duits, Italiaans, Spaans en Frans. Ze krijgen een speciale taalsyllabi uitgegeven door Toerisme Vlaanderen ter beschikking. Ik vind deze cursus heel leerzaam en interessant. Over de opleiding in Nederland heb ik niet zo veel informatie gevonden. Het opleidingsstelsel is niet zo uitgewerkt zoals in België. Ik probeerde het contact op te nemen met Guidor, de enige beroepsorganisatie voor gidsen in Nederland, maar ik kreeg geen antwoord. Dit hoofdstuk gaat ook over speciale gidsen in België en hun rol in verschillende organisaties. Uit deze studie kunnen wij vaststellen dat het stelsel van de gidsen in België echt uitgewerkt is. Sommige groepen gidsen proberen op verschillende, boeiende manieren bijvoorbeeld geschiedenis van de stad voor te stellen.

Mijn vijfde hoofdstuk draagt de naam *Reizigers van tegenwoordig* en wordt opgesplitst in twee delen. Het eerste deel is gewijd aan de toeristische populariteit van deze twee landen in het buitenland. Dankzij Toerisme Vlaanderen en Nederlands Bureau voor toerisme & congressen had ik veel bronnen over dit onderwerp. Ik heb een enquête opgemaakt tussen de Tsjechen. De enquête was anoniem en 244 hebben deze ingevuld. Ik wilde via deze enquête ontdekken hoeveel mensen Nederland en België bezocht hebben, welke plekken, hun associaties (zie in de bijlage). De tweede deel gaat over populaire bestemmingen van Nederlanders en Belgen in het buitenland.

De methodologie van de scriptie was min of meer afhankelijk van de mensen die op toeristische markt bezig zijn. Deze mensen gaven mij het noodzakelijke materiaal voor mijn scriptie. Het internet speelde een belangrijke rol om gegevens en statistieken te bemachtigen.

Vanaf het begin veronderstelde ik dat ik maar over een klein aantal van de gedrukte bronnen zou beschikken en dat ook de elektronische bronnen niet zo betrouwbaar zijn wat .o.a geschiedenis betreft. Daarom moest ik verschillende instellingen mailen en de belangrijke informatie aanvragen. In sommige gevallen heb ik geen antwoord gekregen. Soms was de informatie verouderd bv. uit 2009, omdat er nog geen nieuwe versie van het document bestaat.

Gebruikte bronnen:

1) Literatuurlijst

- BOSCHMA, Kees. *Reizen in Napoleons tijd: Een avontuurlijke en soms hachelijke onderneming*. Abcoude: Uitgeverij Uniepers, 1992.
- COUVÉE, Simon. *Geschiedenis en toekomst van het toerisme*. AO - Actueel Archief, 1979, jaargang. 1979
- DE KEYZER. *Met Madame aan zee: Meesters en meiden in de villa's aan de Belgische kust (1900- 1940)*. Leuven: Uigeverij Van Halewyck, 2006.
- DE MEULEMEESTER, Karel. *Van tornos tot toerisme: Ontstaan en evolutie*. Leuven: Davidsfonds uitgeverij, 2011. ISBN 978 90 5826 787 0.
- FRIJHOFF, Willem a Marijke SPIES. *Bevochten en Eendracht: 1650*. Den Haag: Sdu Uitgevers, 2000 (tweede druk).
- MACZAK, Antoni. *De ontdekking van het reizen: Europa in de vroeg-moderne tijd*. Amsterdam: Uitgeverij: Het Spectrum, 1998.
- SIEBENS, Ivo en col. *Handboek Toerisme*. Tiel: LannooCampus, 2010.
- VAUTIER, Dominique. *Alle wegen leiden naar Rome: Kunstenaars reizen in Europa (16de-19de eeuw)*. Mercatorfonds, 2007.
- VAN EECKHOUT, Aanton. *Structuur van de reisindustrie*. Brugge: Vereniging van Vlaamse Reisbureaus, 2003.

2) Webpagina's

- www.mijnwoordenboek.nl
- <http://www.nueens.nl/471/de-eerste-spoorlijn-op-het-vasteland-van-europa.html> (gedownload op 14 april 2012)
- <http://entoen.nu/eerstespoorlijn> (gedownload op 14 april 2012)
- http://www.cultuurcentra.be/img/uploads/regelgeving/reisbureaus/BS_2007-03-02_Decreet_statuut_reisbureaus.pdf
- http://nl.wikipedia.org/wiki/Woordenboek_der_Nederlandsche_Taal
- <http://reizenjoye.thomascooktravelshop.be/images/vergund-reisbureau.jpg> (gedownload op 11 maart 2012)

- <http://www.djoser.nl/over-djoser/wat-is-djoser/> (gedownload op 11 april 2012)
- <http://www.elizawashere.be/info/contact.htm> (gedownload op 11 april 2012)
- <http://www.explorado.be/ook-iets-voor-jou!/> (gedownload op 11 april 2012)
- <http://www.simbo.be/> (gedownload op 11 april 2012)
- <http://www.belgianbiking.be/thema> (gedownload op 11 april 2012)
- <http://www.tevoet.be> (gedownload op 11 april 2012):
- [http://www.travecademy.nl/home/nieuws/id9204-Disma Reizen beste van Nederland.html](http://www.travecademy.nl/home/nieuws/id9204-Disma_Reizen_beste_van_Nederland.html) (gedownload op 12 april 2012)
- <http://www.disma.nl/> (gedownload op 12 april 2012)
- <http://www.riksjatravel.nl/reizen-op-maat.htm> (gedownload op 12 april 2012)
- <http://www.jambo.nl/> (gedownload op 12 april 2012)
- [http://www.cruisetravel.nl/Over Ons](http://www.cruisetravel.nl/Over_Ons) (gedownload op 14 april 2012)
- <http://www.roompotparken.nl/informatie/over-ons.html> (gedownload op 14 april 2012)
- <http://www.fiets-fun.nl> (gedownload op 14 april 2012)
- <http://www.biketracks.nl> (gedownload op 14 april 2012)
- <http://www.tsjehoreizen.nl/> (gedownload op 14 april 2012)
- <http://www.dobryden.nl/tsjehie> (gedownload op 18 april 2012)
- <http://www.tui.nl/nl/tuitravelplc.html> (gedownload op 10 maart 2012)
- <http://www.tui.nl/nl/index.html> (gedownload op 10 maart 2012)
- <http://robkentontriangletravel.blogspot.com/2011/08/tui-thomas-cook-listen-up.html>
(gedownload op 10 maart 2012)
- <http://www.jetair.be/resultaten.htm> (gedownload op 5 maart 2012)
- <http://www.jetair.be/historiek.htm> (gedownload op 5 maart 2012)
- [http://www.jetair.be/ski_ &_ snowboard/winter/bestemmingen.htm](http://www.jetair.be/ski_&_snowboard/winter/bestemmingen.htm) (gedownload op 10 maart 2012)
- <http://www.areyouthomascook.net/be/> (gedownload op 10 maart 2012)
- <http://www.pam-vermeulen.be/Tsjechi%C3%AB/Tsjechi%C3%AB%20&%20Praag%20.html?do=journey&id=49> (gedownload op 14 april 2012)
- <http://www.tui.nl/nl/tuinederland/geschiedenis/kras.html> (gedownload op 9 april 2012)
- <http://www.tui.nl/nl/tuinederland/geschiedenis/hollandinternational.html> (gedownload op 10 maart 2012)

- http://www.tui.nl/nl/tuinederland/merken/Holland_International.html (gedownload op 10 maart 2012)
- <http://www.clubrobinson.nl/default.aspx> (gedownload op 10 maart 2012)
- <http://www.tui.nl/nl/tuinederland/merken/index.html> (gedownload op 10 maart 2012)
- <http://www.actief-in-tsjechie.nl/> (gedownload op 18 april 2012)
- http://www.cesta.nl/cesta_travel.htm (gedownload op 18 april 2012)
- <http://www.big-foot.nl/bestemming.php?mitem=5> (gedownload op 18 april 2012)
- http://www.bestuurszaken.be/toerisme_vlaanderen (gedownload op 16 maart 2012)
- <http://www.toerismevlaanderen.be/visie> (gedownload op 19 maart 2012):
- <http://www.flandry.cz/kontakt> (gedownload op 3 april 2012)
- <http://www3.vlaanderen.be/jacom/taxonomy/term/571/0> (gedownload op 19 maart 2012)
- <http://www.toerismevlaanderen.be/toerisme-voor-allen> (gedownload op 19 maart 2012)
- http://www.vvr.be/cluster_shared_data/vvr/library/documents/2191/brochurevvr.pdf
(gedownload op 17 maart 2012)
- <http://www.vvr.be/index.cfm?option=content&type=Details&ID=844&ParentID=841&ConType=General> (gedownload 17 maart 2012)
- <http://www.abto.be/html/nl/welkom.htm> (gedownload 17 maart 2012):
- http://www.gfg.be/Travelstreet_site/nuttige_info/garantiefonds/index_d.cfm?Content=/cluster_shared_data/Garantiefonds/html/inleiding_d.htm (gedownload op 3 april 2012)
- <http://www.hln.be/hln/nl/1901/reisnieuws/article/detail/1281218/2011/06/20/Garantiefonds-Reizen-hielp-vorig-jaar-14-000-reizigers.dhtml> (gedownload op 3 april 2012)
- http://www.clv-gr.be/index_nl.html (gedownload op 3 april 2012)
- <http://www.anvr.nl/wat-is-de-anvr/> (gedownload op 23 maart 2012)
- <http://www.duurzaam-toerisme.com/duurzaam-toerisme> (gedownload op 23 maart 2012):
- <http://www.sawadee.nl/over-sawadee/> (gedownload op 23 maart 2012)
- <http://www.sgr.nl/index.asp?uid=7> (gedownload op 2 april 2012)
- http://www.eventtravel.nl/stichting_garantiefonds_reisgelden_sgr/3/40/ (gedownload op 2 april 2012)
- <http://www.calamiteitenfonds.nl/calamiteitenfonds/uploads/boekje%20Xtra%20Calamiteitenfonds%2020110818.pdf> (gedownload op 24 maart 2012)
- <http://www.holland.com/nl/Congressen/Over-NBTC/Wie-zijn-wij.htm> (gedownload op 2 april 2012)
- <http://www.holandsko.cz/kontakt> (gedownload op 3 april 2012)

- <http://pretwerk.nl/topnieuws/nbtc-heeft-weer-een-beetje-hoop-na-toerismeoverleg/7983>
(gedownload op 3 april 2012)
- <http://www.gastvrij-nederland.nl/over-gastvrij-nederland/index.php> (gedownload op 5 mei 2012)
- http://wftga.org/main.php?page=news_details&sp=true&news_id=20 (gedownload op 16 januari 2012)
- http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/publication/jaarverslag_Toerisme_Vlaanderen_2010.pdf (gedownload op 11 april 2012)
- www.hetperspectief.net/gids-reisleider.html (gedownload op 28 januari 2012)
- www.syntrawest.be/opleidingen/zoek?pagina=1 (gedownload op 28 januari 2012)
- www.provant.be/leren/provinciaal_onderwijs/cvo_provincie_antwerpen/opleidingen/gids_en_reisleider/
(gedownload op 28 januari 2012)
- www.preprod.toerismevlaanderen.be/taalcursussen-voor-gidsen-en-reisleiders
(gedownload op 28 januari 2012)
- <http://www.nationaalgids.nl/#Inhoud%20lesprogramma> (gedownload op 5 mei 2012)
- <http://www.guidor.nl/gidsen/nl/gids-woorden> (gedownload op 5 mei 2012)
- http://www.gentsegidsen.be/tours_detail.lasso?tourid=8 (gedownload op 19 januari 2012)
- <http://www.nbtc.nl/web/file?uuid=0275271b-64d0-4145-88e4-30d00b94d1ab&owner=388ad020-d235-4624-86a4-d899f855a216&contentid=13757> (gedownload op 12 april 2012)
- http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/documents_KENNIS/cijfers/TIC/Toerisme%20in%20Cijfers%20-%20202010.pdf (gedownload op 12 april 2012)
- http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/documents/Impulsprogramma_Groote_Oorlog_PDF_0.pdf (gedownload op 12 april 2012)
- http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/documents/IMPULSPROGRAMMA%20wielrererfgoed_lores.pdf (gedownload op 12 april 2012)
- http://iv.vlaanderen.be/nlapps/data/docattachments/beleidsnota_toerisme_09-14.pdf
(gedownload op 11 april 2012)
- <http://www.opreisgids.nl/bestemming/tsjehie/nieuws/16920/tsjehie-meer-toeristen-uit-nederland-en-belgie.html> (gedownload op 5 mei 2012)
- <http://www.tsjehie.net/forum/index.php?threads/rustig-in-tsjechi%C3%AB.31612/>
(gedownload op 9 maart 2012)
- <http://deereizen.waarbenijj.nu/Reisverslag/?Tsjechische+Republiek/Praag/&subdomain=deereizen&module=site&page=message&id=4243798> (gedownload op 9 mei 2012)
- <http://www.tsjehie.net/forum/index.php?threads/wonen-in-tsjechi%C3%AB.21198/>

(gedownload op 9 mei 2012)

- <http://www.hln.be/hln/nl/1901/reisnieuws/article/detail/1433443/2012/05/04/Belgen-kunnen-absoluut-niet-zonder-vakantie.dhtml> (gedownload op 5 mei 2012)
- http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/arbeid_leven/tijdsbesteding/vakanties/ (gedownload op 14 april 2012)
- <http://www.slimdoordedag.be/wist-u-dat/lifestyle/de-belg-de-tweede-grootste-reiziger-europa> (gedownload op 14 april 2012)
- http://www.euroreizen.be/nieuws/433_reizen-van-belgen-naar-nederland-verdubbeld.html (gedownload op 14 april 2012)
- <http://grande.be/nl/grande-reisenquete-201/> (gedownload op 5 mei 2012)
- <http://www.opreisgids.nl/bestemming/tsjehie/nieuws/16920/tsjehie-meer-toeristen-uit-nederland-en-belgie.html> (gedownload op 5 mei 2012)
- http://bmgkn.knhg.nl/H/Herwaarden_J.van-Geloof-en-geloofsuitingen-in-de-late-mi.pdf (gedownload op 26 januari 2012)
- <http://www.elsevier.nl/web/10228641/Nieuws/Internet-Gadgets/Reisbureaus-verdwijnen-door-virtuele-concurrentie.htm> (gedownload op 10 mei 2012)
- <http://www.cedok.cz/cedok/historie.aspx> (gedownload op 11 mei 2012)
- <http://www.hln.be/hln/nl/1901/reisnieuws/article/detail/188025/2008/02/28/Vereniging-van-Vlaamse-Reisbureaus-heeft-nieuwe-website.dhtml> (gedownload op 13 mei 2012)
- http://www.vvr.be/cluster_shared_data/vvr/library/documents/2846/Evaluatierapportreisbureaudecreet2012.pdf (gedownload op 13 mei 2012)
- <http://www.holland.com/files/pdf-viewer/corporate/inkomendoer09/index.html?pageNumber=1> (gedownload op 13 mei 2012)
- <http://www.toerismevlaanderen.be/sites/toerismevlaanderen.be/files/assets/publication/Trendrapport%202011.pdf> (gedownload op 13 mei 2012)
- <http://www.vergelijken.net/nieuws/reisverzekering/reizen-boeken-in-nederland-goedkoper-dan-in-belgie> (gedownload op 13 mei 2012)
- <http://pretwerk.nl/topnieuws/trendrapport-toerisme-recreatie-en-vrije-tijd-viert-dertigste-verjaardag/6868> (gedownload op 13 mei 2012)
- http://www.accka.cz/download/rocenka_2011.pdf (gedownload op 14 mei 2012)
- <http://bokaroes.nl/cruisemarkt-cijfers> (gedownload op 15 mei 2012)
- <http://pretwerk.nl/topnieuws/kampeervakantie-voor-37-miljoen-nederlanders-frankrijk-blijft-favoriet/4133> (gedownload op 15 mei 2012)

- <http://www.elishout.be/dynamic/newsDetailsAvond.aspx?aid=819> (gedownload op 16 mei 2012)

Resumé in het Tsjechisch

Tato bakalářská diplomová práce se zaměřuje na studii cestovního ruchu v Belgii a Nizozemsku. Jejím cílem je seznámit čtenáře se současnou situací turistického trhu, trendy v tomto oboru v Belgii a Nizozemí, ale zároveň také přiblížit čtenáři historické pozadí celkového vývoje turismu. Tato práce není založena na výzkumu, ale spíše na mém zájmu o dané téma.

Práce je rozdělena do 5 kapitol. V úvodní kapitole popisují počátky cestování ve starověku a poté se zaměřují na středověk, kdy se začalo již intenzivně cestovat. Toto cestování bylo spojené především s poutními místy. Snažila jsem se přiblížit, o které nizozemské cestovatele šlo a jaká poutní místa ve středověku navštěvovali.

Druhá kapitola se zabývá turismem v novověku a ve 20. století. V tomto období dochází k řadě zámořských objevů, kterých se zúčastnili také Nizozemci. Pro Nizozemsko, které je protkané nesčítným množstvím kanálů, byl velmi významný vynález člunu, který pozitivně ovlivnil turismus v celé zemi a stal se nejpopulárnějším dopravním prostředkem. V této kapitole se soustřeďuji také na ubytovací zařízení pro turisty, vliv založení univerzit v Belgii a Nizozemsku a počátek masového turismu, který podnítil založení turistických organizací.

Ve třetí kapitole se snažím vysvětlit různé turistické pojmy, které souvisejí s cestovním ruchem.

Ve čtvrté kapitole seznamuji čtenáře s rolí průvodce v cestovním ruchu, specializací těchto průvodců, ale také se vzděláním, které je nutné v Belgii nebo v Nizozemsku, aby člověk mohl toto povolání vykonávat.

Pátá kapitola nese název *'Cestovatelé dneška'* a je rozdělena do dvou částí. V první části je čtenář seznámen s turistickou atraktivitou těchto dvou zemí v zahraničí a druhá část poukazuje na oblíbená návštěvní místa belgických a nizozemských turistů.

Resumé in het Engels

This bachelor thesis deals with the situation on the tourism market in Belgium and the Netherlands. The aim of this bachelor thesis is to introduce contemporary situation on the tourism market, trends on that tourism field in the Netherlands and Belgium but equally also historical background of the general development of tourism.

The work is divided into five main chapters. In the chapter number one I write about beginning of the travelling in the ancient times and then I focus on the Middle Ages when people began to travel intensively. This travelling was connected mainly with pilgrimage.

The second chapter concerns the tourism in modern times and in the 20th century. Typical for this time was exploration of new places. Also Dutchmen took a part on it. Very important for the Netherlands was the invention of track boat which, in the positive way, influenced the tourism in whole country and became one of the most popular means of transport. In this chapter I also concentrate on accommodation, the influence of establishing universities in Belgium and the Netherlands and beginning of mass tourism which inspired establishment of touristic organizations.

In third chapter I try to explain various terms which are related to tourism.

The fourth chapter deals with the role of guides in the tourism, their specialization and also with education necessary for this job.

The name of the fifth chapter is 'Travellers of today' and consists of two parts. In the first part I concentrate on the attractiveness of these two foreign countries abroad and the second part adverts to popular countries and places of Belgian and Dutch tourists.

Annotatie

Jméno autora: Eva Němcová

Název fakulty a katedry: Filozofická fakulta univerzity Palackého v Olomouci,
Katedra nederlandistiky

Název bakalářské práce: De geschiedenis van Belgen, Nederlanders en reizen tot vandaag de dag

Vedoucí práce: Doc. Dr. Wilken Engelbrecht, cand. litt.

Počet stran: 95

Počet příloh: 3

Počet titulů použitých zdrojů: 1) literární zdroje: 9

2) internetové zdroje: 97

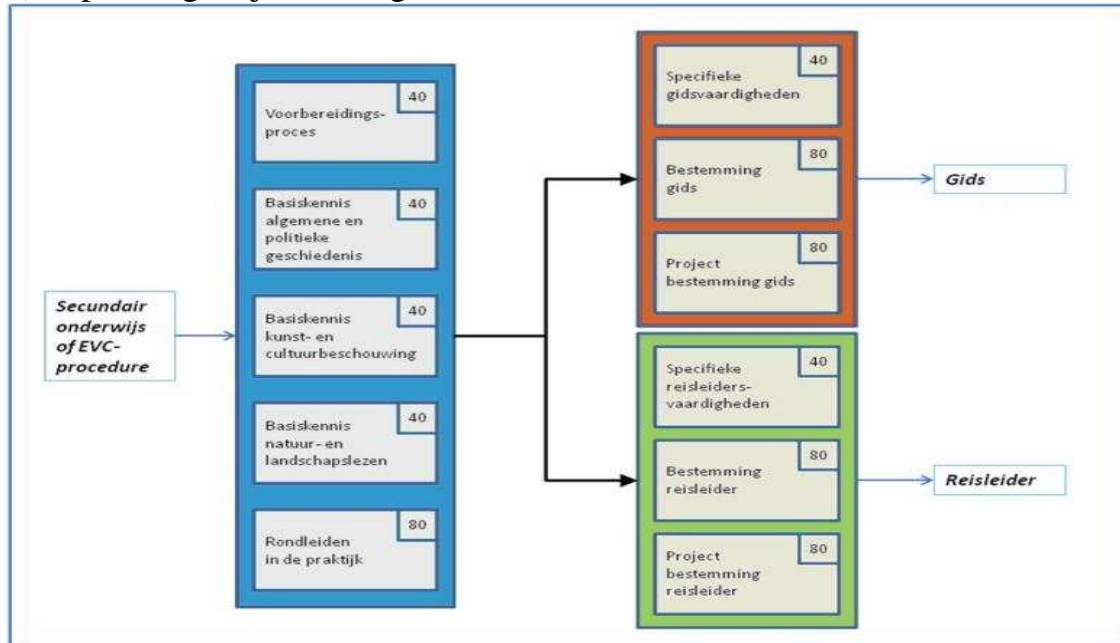
Klíčová slova: reizen, reiziger, toerisme, massatoerisme, reisbureau, touroperator, vakantie, gids, reisgids, Nederland, België

Krátká charakteristika: Cílem této bakalářské práce je studie cestovního ruchu v Belgii a Nizozemsku. Nejdříve se zabývám počátkem turismu ve středověku. Následně se zaměřuji na celkový vývoj turismu v Belgii a Nizozemsku a s tím souvisejícími subjekty jako cestovní kanceláře a průvodci. Pomocí statistik uvádím také informace týkající se postavení Belgie a Nizozemska na současném turistickém trhu. Závěr této práce věnuji oblíbeným turistickým cílům nizozemských a belgických turistů.

Bijlagen

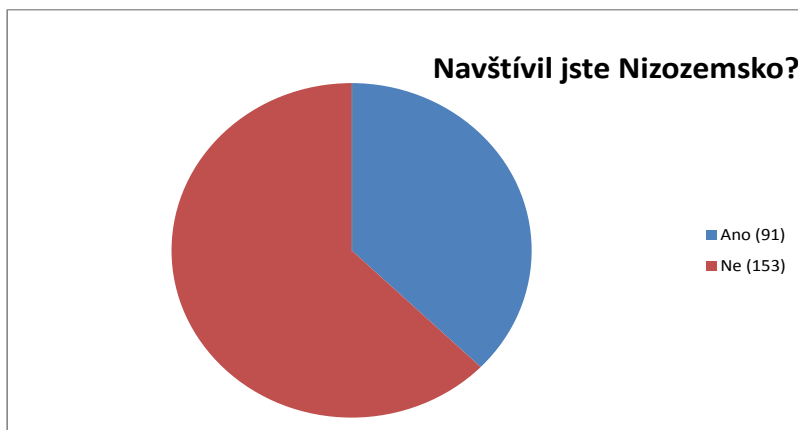
- 1) Opleidingstraject voor reisgidsen en reisleiders
- 2) De enquête over België en Nederland
- 3) Resultaten van de enquête
 - Nederland
 - België

1) Opleidingstraject voor gidsen en reisleiders

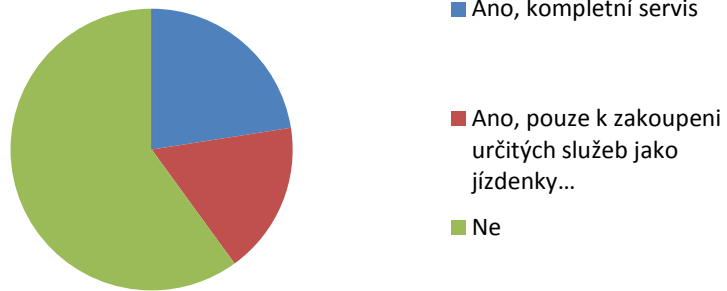


Tabel nr. 8 –Opleidingstraject voor reisgidsen

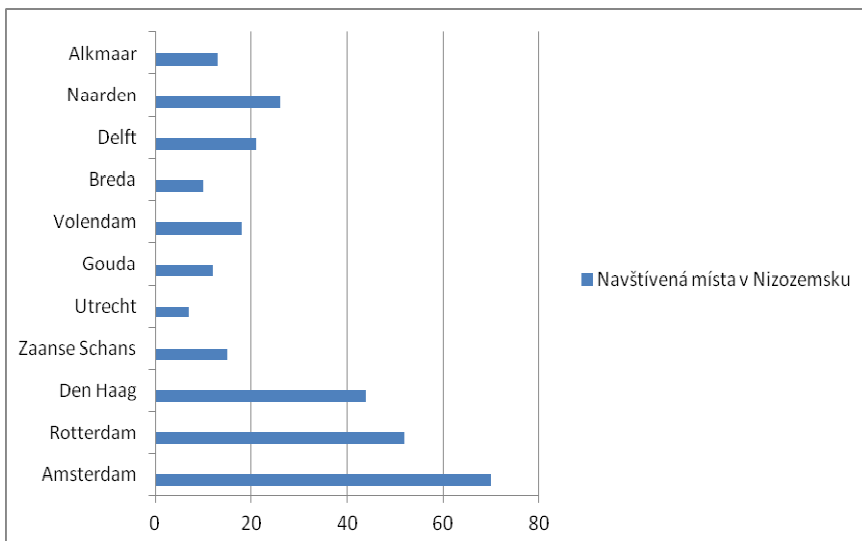
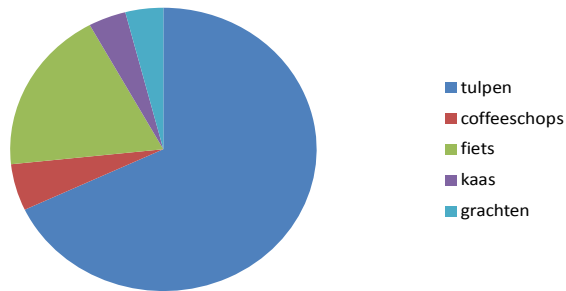
3) Resultaten va de enquète Nederland



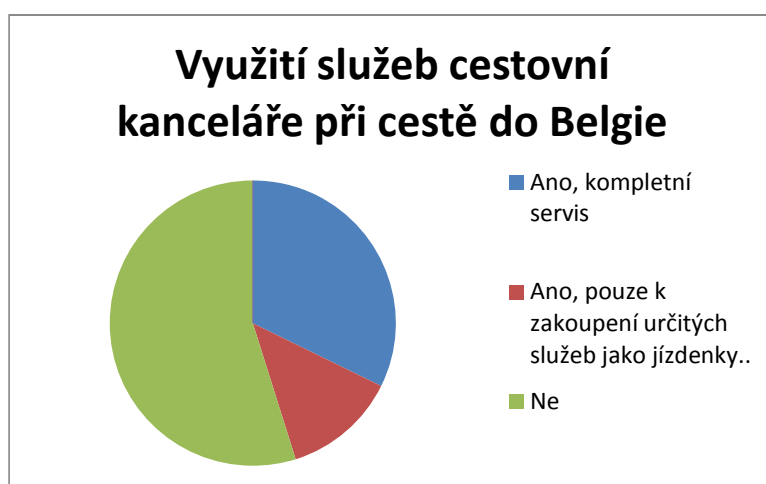
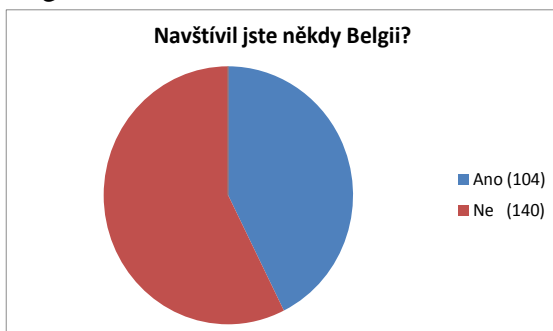
Využití služeb cestovní kanceláře při cestě do Nizozemska



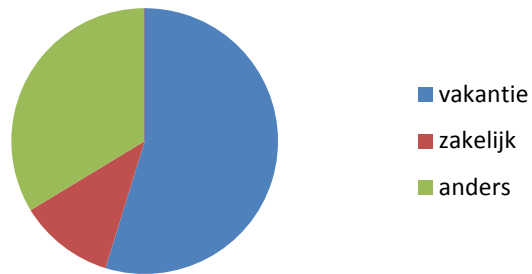
Asociace Čechů s Nizozemskem



Belgie



Tsjechische verblijfgasten in België naar bezoekmotief



Tsjechische associaties met België

