

III

(Vorbereidende handelingen)

EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ

474^e PLENAIRE ZITTING OP 21 EN 22 SEPTEMBER 2011**Advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité over de Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's: Europa, toeristische topbestemming in de wereld Een nieuw beleidskader voor het toerisme in Europa**

COM(2010) 352 definitief

(2011/C 376/08)

Rapporteur: **de heer GKOFAS**

De Commissie heeft op 30 juni 2010 besloten om, overeenkomstig art. 304 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, het Europees Economisch en Sociaal Comité te raadplegen over de

Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's: Europa, toeristische topbestemming in de wereld — een nieuw beleidskader voor het toerisme in Europa

COM(2010) 352 definitief.

De gespecialiseerde afdeling Interne markt, productie en consumptie, die met de voorbereidende werkzaamheden was belast, heeft haar advies op 30 augustus 2011 goedgekeurd.

Het Europees Economisch en Sociaal Comité heeft tijdens zijn 474^e zitting van 21 en 22 september 2011 (vergadering van 21 september) het volgende advies met 121 stemmen vóór en 14 stemmen tegen, bij 8 onthoudingen, goedgekeurd:

1. Conclusies en aanbevelingen

1.1 Het EESC verwelkomt de Mededeling van de Commissie en haar voorstel aan het Europees Parlement, „Europa, toeristische topbestemming in de wereld – een nieuw beleidskader voor het toerisme in Europa”. Ondanks enkele belangrijke tekortkomingen benadrukt het EESC dat het voorstel veel positieve elementen bevat; ter onderbouwing en aanvulling van dit initiatief doet het echter de volgende voorstellen.

1.2 Het Europese toerisme kent diverse partijen (overheden, instellingen, organisaties, sociale partners), niveaus (lokaal, regionaal, nationaal en Europees) en segmenten (vervoer, accommodatie, aanvullend aanbod enzovoort). Bij de geplande initiatieven zouden dan ook alle belangrijke partijen uit de sector moeten worden betrokken. In dit verband wijst het EESC opnieuw op de wenselijkheid van een Europees bureau voor toerisme, dat een goed overzicht zou kunnen bijhouden van de beschikbare informatie en de genoemde maatregelen zou kunnen helpen uitvoeren. Als zodanig zou het pogingen kunnen bundelen om te komen tot een beleid voor het Europese toerisme waarin aan de diversiteit en pluraliteit hiervan recht wordt gedaan.

1.3 De volgende maatregelen zijn nodig om de in de mededeling uiteengezette kansen te benutten. Zij zijn ook een voorwaarde voor de uitvoering van de concrete maatregelen die in dezelfde mededeling worden genoemd:

- stimuleren van de oprichting van een Europees platform, in alle talen van de EU, waar bezoekers hun opmerkingen en indrukken elektronisch kunnen invoeren, voor een betere evaluatie en benutting, om doeltreffender toeristen aan te trekken en om gebruik te maken van de nieuwe technologieën (elektronisch reserveren);
- de verantwoordelijkheid opnemen voor het bestuderen, organiseren en aanmoedigen van de uitvoering van het beleidskader op concrete gebieden, alsook voor het stellen van prioriteiten, zoals bevordering van het toeristisch product in Europa, de dienstverlening en de infrastructuur in geheel Europa, bijv. door aanmoediging van bestaande overheden en ondernemingen om samen te werken voor de verbetering van de dienstverlening en de infrastructuur (termijnen);

- aanmoediging van de verbetering, binnen de EU, van de vervoersverbindingen over land, per spoor, per vliegtuig, maar ook van de kustscheepvaartverbindingen, alsmede van de informatie en de verspreiding van nieuws via internet, met bijzondere aandacht voor weinig gebruikte verbindingen;
- stimulering van het toerisme in verband met gezondheid, welzijn, therapeutische redenen, educatieve doeleinden, cultureel toerisme, met name van regionale festivals en opvoeringen (opera, theater, dans, concerten, enz.), alsook van culturele evenementen zoals tentoonstellingen, het bijwonen van conferenties, oenologisch-gastronomische, historische of religieuze redenen, plattelands- of strandtoerisme, door cultureel erfgoed en gastronomie te benadrukken en in stand te houden;
- aansporing van de nationale regeringen voor het steunen van de ontwikkeling, op het gebied van toerisme, van kleine en micro-ondernemingen die blijf geven van respect voor de sociale, milieu-, historische en culturele tradities in hun vestigingsgebied of regio, waarbij de formule „alles inbegrepen” beter beheerd wordt;
- verbetering van het aanbod van bestemmingen in Europa voor senioren, gehandicapten en mensen met speciale behoeften, door verbetering van de infrastructuur en de dienstverlening, maar ook door bevordering van de dienstverlening die hun in de EU wordt verstrekt;
- aanmoediging van een beleid ter promotie van bestemmingen in Europa door luchtvaartmaatschappijen, zodat deze bestemmingen de consument niet tegen hogere prijzen worden aangeboden dan bestemmingen buiten de EU, maar ook een beleid voor deze bestemmingen dat de steun heeft van de grote reisbureaus;
- bevordering en publiciteit van de in de EU bestaande en gegarandeerde veiligheid, zowel met betrekking tot vervoer, verblijf, de rechten van de burger, medische en gezondheidszorg, maar ook wat betreft het juridische kader, in verhouding tot andere bestemmingen;
- bijdrage aan de uitwerking van een beter werkend systeem voor de statistische follow-up en harmonisatie van de economie van het toerisme en de onderdelen daarvan, zonder daarbij extra administratieve rompslomp voor ondernemingen en burgers te creëren;
- bevordering van een reclamecampagne ten gunste van bestemmingen in de EU;
- verbetering van de kwaliteit van professionele dienstverlening door opleiding en stabiele werkgelegenheid.

1.4 Op nationaal niveau moet onderzoek worden gedaan naar de gevolgen van de klimaatverandering voor het toerisme en moeten adequate aanpassingsmaatregelen worden genomen in het licht van de voorspelde gevolgen van de klimaatverandering voor het concurrentievermogen.

1.5 Specifieke vormen van toerisme moeten verder ontwikkeld worden. Te denken valt aan sociaal en cultureel toerisme, gastronomisch en agrotourisme, sport- en gezondheidstoerisme, onbelemmerd toerisme, toerisme in verband met conferenties, religieus toerisme enz. in een Europees beleid om het aanbod te diversificeren en de blik te richten op nieuwe opkomende markten.

1.6 Uit Europese projecten als Calypso blijkt hoe efficiënt de Europese instellingen, de sociale partners en de verschillende partijen uit de sector kunnen samenwerken, met goede sociale en economische resultaten. Commissie en Parlement zouden bij dit soort initiatieven met name hun budgettaire toezeggingen gestand moeten doen.

1.7 Gelet op de vereiste veiligheid kunnen visa problemen opleveren voor toeristen uit landen buiten het Schengengebied. Soms is dit het gevolg van de zeer bureaucratische procedures die bepaalde lidstaten hanteren. Daarom verzoekt het EESC de Commissie specifieke maatregelen te nemen om deze belemmeringen uit de weg te ruimen.

1.8 Het EESC verzoekt de nationale regeringen een Europees beroepsopleidingscertificaat voor beroepen in het toerisme in te voeren, dat door alle lidstaten erkend zou moeten worden. Het EESC dringt erop aan dat het onderwijs voor deze sector in de gehele EU erkend wordt en van hoog niveau is zodat het daadwerkelijk professionals voor de bedrijfstak opleidt, conform de richtsnoeren van de Commissie en het Cedefop; daarbij moet in het bijzonder aandacht worden geschonken aan de resultaten van de opleiding en de certificering ervan, maar ook aan een opwaardering van toeristische studies door de integratie ervan op universitair niveau waar zulks haalbaar is. De toeristische sector dient te worden opgenomen in de strategie Europa 2020, met bijzondere vermelding van de nieuwe vaardigheden voor nieuwe banen en van andere geplande initiatieven, zoals de erkenning van werkervaring en informeel en niet-formeel onderwijs, alsook van het effect dat het Communiqué van Brugge, aangenomen door de EU-ministers van onderwijs en de sociale partners, op de toeristische sector zou moeten hebben.

1.9 Het EESC benadrukt dat er geen pasklare oplossing voor het toerisme is en ziet in dat verschillende bestemmingen verschillende behoeften hebben en verschillende nichemarkten creëren. Het beleidskader moet hiermee rekening houden en voor deze verschillen maatoplossingen uitwerken (verschillen zoals perifere ligging, vasteland, kust- of plattelandsgebied, eilanden, onvruchtbare gebieden enz.).

1.10 Het moet komen tot de opzet van een geslaagde, strategische invulling van een uniform Europees toerismebeleid op regionaal niveau ter ondersteuning van de duurzame concurrentie en de kwaliteit ervan, alsook van een kwalitatief hoog beschermingsniveau van de consument, met tegelijkertijd aanvullende actie van de lidstaten. Vanwege de verschillen tussen de lidstaten zou elke lidstaat daarnaast verplicht een strategisch plan voor het nationale toerismebeleid moeten voorleggen, met concrete bijdragen van elke regio, voor een termijn van ten minste tien jaar.

1.11 De nationale regeringen zouden de lokale belastingen moeten harmoniseren en proberen om de BTW te verlagen, die zwaar op toeristische producten met een sociaal karakter drukken, om deze aantrekkelijker te maken. Het doel daarbij op langere termijn is de ontwikkeling van de diensten in verband met toerisme en een betere toegang daartoe. De lokale infrastructuur en dienstverlening dienen gewaarborgd te worden om

kwaliteitstoerisme te kunnen aanbieden, waar zowel de plaatselijke bevolking (dankzij een betere levenskwaliteit) als de toeristen zelf bij gebaat zijn.

1.12 De EU heeft behoefte aan een communicatiestrategie ter wille van het behoud van het goede beeld van Europa en het toerisme, met aanpak van de negatieve publiciteit.

1.13 Er moeten maatregelen komen om structurele werkloosheid in toeristische ondernemingen tegen te gaan, om te zorgen voor betere en stabielere werkgelegenheid en om de bedrijven winstgevend te maken.

1.14 De Commissie dient meer te doen om het juiste begrip van kwaliteitstoerisme in al zijn facetten te verspreiden, te weten een ervaring die tegelijkertijd lichamelijke ontspanning als geestelijke herbronning omvat via het contact met meesterwerken van de cultuur en de beschaving. De uitvoering van deze actie dient gestalte te krijgen op regionaal niveau; de bevordering en de communicatie ervan eveneens op regionaal, maar ook op nationaal en EU-niveau.

1.15 De Mededeling bevat geen duidelijke verwijzing naar een juridisch kader inzake consumentenrechten in de toeristische sector, noch wordt er ook maar enige verklaring in gegeven voor het onaanvaardbare uitstel van de herziening van Richtlijn 90/314/EEG van 13 juni 1990. Deze oorspronkelijk voor eind 2010 aangekondigde herziening werd in het werkprogramma van de Commissie voor begin 2011 gepland, maar tot op heden zijn er in dit verband geen concrete stappen ondernomen.

1.16 Het EESC is ingenomen met de impuls die de Commissie, het Europees Parlement en de sociale partners hebben gegeven aan de nadere omschrijving van een Europees toerismebeleid. Het zal blijven meewerken aan het streven naar een Europees toerismemodel en daarbij vasthouden aan de waarden die het in zijn adviezen uitdraagt.

2. Inleiding

2.1 Het nieuwe toerismebeleid onderscheidt drie hoofddoelstellingen, die de ruggengraat van het nieuwe kader vormen. Het betreft:

- concurrentievermogen,
- duurzaamheid,
- promotie van toerisme.

Als deze drie pijlers onderbouwd worden met passende structuren en middelen vormen zij een stevig fundament voor een solide en rendabel toerismebeleid.

2.2 De Commissie schetst een aantal uitdagingen waar de Europese toerismesector voor staat, uitdagingen die de laatste jaren zijn ontstaan of toegenomen. De grootste problemen echter, die al jarenlang niet veranderd zijn, zijn: het seizoensgebonden karakter van de bedrijfstak; toerisme is geen sector die in de

praktijk als een belangrijke groeisector wordt beschouwd; precarie werkomstandigheden voor de werknemers in het toerisme; structurele werkloosheid in het toerisme; de gebrekkige toegang voor het mkb tot adequate financiering om zich aan de steeds veranderende en zich ontwikkelende bedrijfstak aan te passen; innovatie in de sector. De Commissie dient deze problemen aan te pakken. Het EESC heeft in diverse adviezen op het belang gewezen om zich over deze vraagstukken en de te nemen maatregelen te buigen ⁽¹⁾.

2.3 Het toerisme is een activiteit van groot belang, met bijzonder positieve gevolgen voor de economie, de duurzame ontwikkeling en de werkgelegenheid in Europa. Het is een belangrijk onderdeel in het leven van de Europese burgers.

2.4 Sinds 2008 is de vraag naar toeristische diensten negatief beïnvloed. Wil Europa echter haar plaats als wereldwijd belangrijkste toeristische bestemming behouden en haar voordeel doen met de rijkdom en diversiteit van de regio's, dan moet er een uniform toerismebeleid komen.

2.5 Aangezien de Commissie een nieuw actiekader bepleit voor verbetering van het concurrentievermogen van het toerisme in de EU en haar capaciteit om duurzaam te groeien, meent het EESC dat haar voorstellen concreter moeten worden uitgewerkt, waarbij het erkent dat elk land er belang bij heeft om zijn eigen toeristisch model en dynamiek te ontwikkelen. Gezien de transnationale aard van de toeristische sector bestaat er duidelijk behoefte aan een EU-beleidskader voor toerisme, waarbij de lidstaten hun eigen nationale beleid in alle flexibiliteit moeten kunnen blijven ontwikkelen. Er moet beseft worden dat wat op één plaats in de EU gebeurt gevolgen kan hebben voor het toerisme in een andere lidstaat.

2.6 Bijvoorbeeld: hoewel Zuid-Europese landen niet te lijden hadden onder de sluiting van het Europese luchtruim in de lente van 2010 vanwege de wolk met vulkaan, liep de toeristische activiteit wel terug vanwege de ongunstige publicaties, met alle negatieve gevolgen van dien voor de keuze van deze landen als toeristische bestemming.

2.7 Het beleidskader voor het toerisme in Europa dient absoluut gebaseerd te zijn op een duidelijk juridisch kader waarin de rechten en plichten van alle betrokkenen vastgelegd worden, maar waarvan in de Mededeling hoegenaamd geen sprake is. Om dit kader vast te stellen is het van bijzonder belang dat Richtlijn 90/314/EEG van 13 juni 1990 herzien wordt. Deze herziening was oorspronkelijk voor eind 2010 aangekondigd en werd vervolgens in het werkprogramma van de Commissie voor begin 2011 gepland, maar is tot dusver niet uitgevoerd. Doordat de Richtlijn volledig verouderd is en de herziening vertraging oploopt, komen de bescherming en het vertrouwen van de consumenten op de helling te staan en wordt de ontwikkeling van het toerisme belemmerd. Het gaat hier om een belangrijke juridische lacune die moet worden opgevuld om de nieuwe bevoegdheden die de EU op basis van het Verdrag heeft, in de praktijk te brengen.

⁽¹⁾ PB C 32 van 5 februari 2004, blz. 1.

3. Bijzondere opmerkingen

3.1 De Europese Unie dient een bijdrage te leveren en een proactief beleid te stimuleren om de groei te versnellen en voorwaarden te creëren om toerisme aantrekkelijker te maken. De uitwerking van een gemeenschappelijke planning, samen met concrete acties, dient niet langer een taak van de Commissie te zijn, maar van een ander orgaan, met een welomschreven beleid, zonder oude ideeën te herkauwen, waaraan alle belanghebbenden in het toerisme deelnemen en er lid van zijn. Te denken valt aan beroepsverenigingen, individueel betrokkenen in de toeristische beroepen, vakbondsorganisaties van werknemers in deze branche, de regio's of de nationale bureaus voor toerisme. Ter ondersteuning van de EU-instellingen zou een Europees bureau voor toerisme, voor de oprichting waarvan het EESC in eerdere adviezen al een lans heeft gebroken, een belangrijke rol kunnen spelen.

3.2 Het wordt essentieel geacht dat de Commissie, evenals de andere EU-instellingen, meer werk maakt van het beginsel van slimme wetgeving, en dat bij alle EU-wetsvoorstellen een degelijke effectbeoordeling wordt gevoegd van de voorgestelde maatregelen voor het toerisme. In het voorgestelde actiekader voor toerisme is geen sprake van de behoefte om passende effectbeoordelingen uit te voeren en om de eventuele gevolgen voor de sector na te gaan als een EU-wetsvoorstel wordt gepresenteerd. Dit is in sommige gevallen bijzonder relevant, bijv. voor de etikettering van voedingsmiddelen en wetgeving voor passagiers en consumentenrechten.

3.3 Toerisme moet niet benaderd worden als een apart beleidsgebied, maar als een horizontaal thema dat beïnvloed wordt door diverse andere gebieden waarvoor de EU bevoegd is, met name het beleid inzake vervoer, onderwijs, werkgelegenheid, onderzoek en innovatie, klimaatverandering, interne markt, veiligheid, consumenten, enz. Het toerismebeleid valt dus niet uitsluitend onder het DG Ondernemingen, maar verdient de aandacht van alle beleidsterreinen van de EU.

3.4 De bevordering en ontwikkeling van de toeristische dienstverlening in de gehele EU zijn in de huidige vorm onvoldoende gecoördineerd en georganiseerd, en leveren zo problemen op voor hen die willen reizen. Reizen met het openbaar vervoer in de EU is een ingewikkelde onderneming en vereist de afstemming van tal van dienstregelingen voor treinen, vervoerbussen, enz., in die mate dat het onmogelijk is om een veilig verblijf te garanderen.

3.5 Het toerisme heeft te maken met een wereldwijd steeds fellere concurrentie van opkomende of ontwikkelingslanden, die steeds meer toeristen trekken. Om de concurrentie het hoofd te bieden moet Europa een duurzaam beleid uitwerken en **haar talrijke troeven uitspelen**, zoals de veiligheid die zij biedt

- in de samenleving en het milieu
- in het vervoer en verplaatsingen
- voor een verblijf op elk niveau
- in transacties, bankverrichtingen, aankopen, enz.
- op het gebied van gezondheid en hygiënische voorschriften
- op medisch terrein

- inzake politiediensten en veiligheid
- inzake toegangsmogelijkheden en infrastructuur voor gehandicapten en mensen met speciale behoeften
- qua verzorging
- qua kwaliteit
- qua professionaliteit en kwaliteit van directe en indirecte persoonlijke dienstverlening
- qua burgerrechten.

3.6 Je zou kunnen zeggen dat we vaak vergeten dat we als toeristen in de EU essentiële dingen kunnen genieten: we kunnen overal water drinken, we lopen geen voedselvergiftiging op, we kunnen op straat lopen en zonder begeleiding reizen. We moeten dan ook deze simpele voordelen benutten die de EU de toerist biedt. Deze troeven moeten nadrukkelijk worden belicht, omdat ze bij bezoekers een gevoel van veiligheid opwekken en omdat ze in vrijwel geen enkele andere belangrijke toeristische bestemming ter wereld geboden worden, terwijl ze een vergelijkend voordeel zijn bij de keuze en de promotie van een vakantiebestemming.

3.7 Europa moet haar imago op de wereldmarkt ontwikkelen en verbeteren en de samenwerking uitbreiden met China, Rusland, India, Brazilië, Japan, de Verenigde Staten en de landen in het Middellandse Zeegebied. Daartoe moet de ondernemingsgeest en de innovatie echter worden gestimuleerd en de kwaliteit van de aangeboden producten worden verbeterd, zodat de dienstverlening en de infrastructuur alhier gelijke tred houden met die van de internationale concurrenten van Europa. Het seizoensgebonden karakter en de sterke schommelingen in de vraag moeten worden beperkt door het aanbod van toeristische diensten te consolideren en te diversifiëren. Door het verstrekken van in de gehele EU erkende beroepsopleidingscertificaten dient de EU de vakbekwaamheid te verbeteren van degenen die in het toerisme werkzaam zijn, met bijzondere aandacht voor de opleidingsresultaten en de certificering daarvan. Deze algemeen erkende certificaten zijn nodig en zullen nuttig blijken te zijn, zowel voor de ondernemingen als voor de werknemers in de gehele EU.

3.8 De huidige methoden voor het verzamelen en analyseren van statistische gegevens zijn ontoereikend. De onvolkomenheden van deze gegevens leiden tot gebrekkige of onjuiste beslissingen bij het uitstippelen van richtsnoeren. In dit verband wordt in het advies het belang benadrukt van verbeterde statistieken en analyses van toerisme. De Commissie beschouwt dit als essentieel voor een verbeterde sociaal-economische kennisbasis voor het toerisme op Europees niveau. Het georganiseerd verzamelen van statistische gegevens werkt niet alleen goede voorlichting en rationele keuzes in de hand, maar zal ook de interdisciplinaire samenwerking inzake onderzoek en de uitwisseling van standpunten en ervaringen stimuleren. Het staat buiten kijf dat de statistische methoden en de resultaten ervan moeten worden verbeterd; daarbij moet tevens duidelijk zijn dat het verzamelen van deze gegevens niet mag leiden tot meer administratieve lasten (bureaucratie) voor de ondernemingen.

3.9 Ruim de helft van de lidstaten neemt deel aan de satellietrekening voor toerisme, dat een zeer nuttig instrument blijkt te zijn. De Commissie zou manieren moeten vinden om de resterende landen aan te sporen en te helpen bij de invoering van deze methode, die ook kan dienen voor het vergelijken van gedetailleerde prestaties. Dit is essentieel, gezien de belangrijke veranderingen die Europa momenteel ondergaat op het gebied van ontwikkelingen en gedragspatronen in het toerisme.

3.10 Diversiteit is het sleutelwoord voor het toerisme in Europa. De uiteenlopende ervaringen in elke lidstaat dragen bij aan de aantrekkelijkheid voor toeristen en de keuze voor deze landen als bestemming. De diversiteit in cultureel erfgoed, natuurschoon, gastronomie, wijn en geschiedenis biedt de bezoekers in elk land verschillende ervaringen. Het behoud van deze verschillen is belangrijk en vormt een groot marketingvoordeel in de promotie van Europa in de rest van de wereld.

3.11 Aangezien het leeuwendeel van de toeristische ondernemingen tot het mkb behoort dient de dynamiek ervan optimaal benut te worden en moet de ontwikkeling van hun ondernemersactiviteit financieel ondersteund worden; het midden- en kleinbedrijf speelt immers een rol in het behoud van cultureel erfgoed, alsmede in de ontwikkeling van plaatselijke gemeenschappen. Het vangt de eerste werkloosheid op (economische immigranten, ongeschoolden), vermindert deze aanzienlijk, is tegelijk de grootste werkgever en dringt de sociale uitsluiting terug. De particuliere sector dient actief te worden op gebieden als promotie van het toerisme, steun voor het behoud van werkgelegenheid en hij dient zich in te zetten voor netwerkvorming tussen ondernemingen in de branche.

3.12 Het toerismebeleid heeft een interdisciplinair karakter. Het is met name van invloed op het vervoersbeleid (rechten en veiligheid van de reizigers, kwaliteit van het vervoer), overheidssteun, de interne markt (vrijheid van vestiging, vrije dienstverlening in de toeristische sector, verbetering van de kwaliteit van de diensten, bevordering van elektronische handel), alsook op de belastingen, vaak met negatieve gevolgen (fiscale belemmeringen voor vlotte werking van de interne markt, fiscale behandeling van het mkb in de toeristische sector, fiscale faciliteiten). De sector dient dus te worden gesteund met een speciaal economisch beleid; omgekeerd dienen de toeristische ondernemingen via investeringen de werkgelegenheid te ondersteunen en uit te breiden.

3.13 Het EESC meent dat er een regeling moet komen voor een verbeterde en uitgebreidere uitwisseling van toeristen tussen lidstaten, die met name doelgroepen als jongeren (de schoolvakanties in de lidstaten moeten dan wel beter op elkaar afgestemd worden), senioren, gehandicapten en gezinnen met een laag inkomen vooral tijdens het laagseizoen in staat zou stellen te reizen. Landen waar toerisme geen economische factor van belang is, moeten de lidstaten steunen waar dat wel het geval is en hun burgers warm maken voor bestemmingen in Europa. Europese luchtvaartmaatschappijen moeten begrijpen dat zij het toerisme en de interne markt geen dienst bewijzen als voor burgers uit Noord-Europa de tickets voor Azië vaak goedkoper zijn dan tickets voor Zuidoost-Europa.

3.14 Er zou een specifiek gemeenschappelijk en innovatief beleid moeten komen, alsook een toeristisch product dat is afgestemd op gepensioneerden, die in 2020 naar verwachting 20 % van de bevolking zullen vormen, gehandicapten, mensen met speciale behoeften en met verminderde mobiliteit (volgens een recente schatting 127 miljoen mensen), met de bedoeling deze groepen aan te trekken. Specifieke opleiding dient er te komen om te voorzien in de behoeften deze sociale groepen. Aangezien het ook om een bevolkingsgroep gaat die koopkrachtig is, culturele belangstelling heeft en over vrije tijd beschikt en een heel belangrijk potentieel van de markt vormt, dient de EU het gemeenschappelijk beleid voor deze mensen te stimuleren, zodat zij gemakkelijker rechten verwerven om zonder enige vorm van discriminatie toeristische activiteiten te verrichten. Deze inspanningen dienen echter ook gepaard te gaan met initiatieven van de particuliere sector om te garanderen dat de juiste infrastructuur aanwezig is om deze markt te bedienen.

3.15 Volgens het Comité dient de internationale samenwerking te worden gestimuleerd, met name op markten die voor de EU van belang zijn. De voorwaarden moeten geschapen worden ter vereenvoudiging van de procedure voor de verstrekking van een gemeenschappelijk Europees visum teneinde meer toeristen aan te trekken uit landen die niet tot het Schengen-gebied behoren. Toeristen moeten zich binnen de EU-landen vrij kunnen bewegen; de verordeningen en richtlijnen van de EU moeten daarop gericht zijn.

3.16 Op regionaal niveau moet er gezorgd worden voor een betere promotie, met bevordering van het Europese toeristische product, van culturele uitstapies, modern cultureel erfgoed, beschermd natuurgebied, bescherming en promotie van traditionele bouwwerken en ondernemingen, gezondheids-, wellness- en kuuroordtoerisme, toerisme om educatieve, oenologisch-gastronomische, historische of religieuze redenen, agrotourisme, strandtoerisme, met aandacht voor en behoud van culturele en gastronomische tradities (traditionele restaurants en ondernemingen die ingebed zijn in de regionale geschiedenis), en onderzees cultureel erfgoed. Het is niet altijd een zaak van meer bedden, maar van investeringen in een betere dienstverlening en infrastructuur van de accommodaties, met nieuwe faciliteiten zoals kuuroord- en wellnesscentra enz. In het voorstel van de Commissie staat nergens aangegeven hoe bovenvermelde acties gestalte moeten krijgen, noch wat de prioriteiten daarbij zijn, noch hoe de aanpak van de acties per lidstaat eruit zal zien noch wat de inbreng van de regio's is, met het oog op een gemeenschappelijk Europees toerismebeleid. Evenmin is er een gemeenschappelijke reclamecampagne gepland, hetgeen toch noodzakelijk is.

3.17 Het EESC onderschrijft de uitwerking van een „label voor Europees cultureel erfgoed” en stelt voor ook na te denken over een „label voor Europees gastronomisch erfgoed”, dat, tegelijk met andere acties als de Europese dagen van het cultureel erfgoed en de EU-prijs voor cultureel erfgoed, restaurants beoordeelt, certificeert en binnen een gemeenschappelijk, geharmoniseerd kader „sterren” toekent, waarbij adequaat gebruik wordt gemaakt van de diverse nationale en Europese programma's. Het EESC stelt verder voor om de regeling voor de toekenning van sterren aan hotels in de EU en de certificering

ervan te harmoniseren. De Commissie doet er goed aan om door te gaan met het Europees Forum voor Toerisme, waar alle partijen uit de sector, afgevaardigden van lidstaten en van lokale en regionale overheden en de sociale partners allerlei zaken met elkaar kunnen doorspreken. Dat geeft een impuls aan een Europees toerisme waarin plaats is voor diversiteit en pluraliteit.

3.18 Het kader stelt ook de ontwikkeling voor van een Europees kwaliteitsmerk en een keurmerk „kwaliteitstoerisme”, wat een verbetering vergt van de normen in de sector, hetgeen steun verdient. Tegenover kwaliteitslabels dienen echter solide financieringsmechanismen te staan voor touroperators ter verbetering van hun productenaanbod, om te investeren in de aanpassing van hun gebouwen en normen voor dienstverlening, alsook in opleiding en bijscholing van personeel.

3.19 De combinatie van gastronomie, restaurants en toerisme is een duidelijke alternatieve vorm van hoogwaardig toerisme vanwege het directe contact tussen de toerist en de gastronomische traditie van elke lidstaat. Zo kan het serviceaanbod gedifferentieerd worden. Het aantal toeristen met gastronomische belangstelling voor de EU neemt gestaag toe. Kookkunst kan zo in dienst staan van de promotie van Europese levensmiddelen en tafelgeneugten. Er moet meer aandacht komen voor spijzen, dranken en recepten, alsook voor „eet- en wijnroutes”, met steun voor gecoördineerde samenwerking die alternatieve vormen van meerwaarde biedt die het verband tussen eten en toerisme versterken.

3.20 **De opleiding van werknemers in de toeristische sector** vormt zeker een forse investering voor de bedrijfstak op Europees niveau en vooral voor het mkb. De invoering van nieuwe technologieën en nieuwe werkmethoden heeft geleid tot een vraag naar gekwalificeerd personeel. Een belangrijke maatregel is de uitbreiding van EU-programma's voor opleiding en bijscholing tot werknemers in het toerisme. Een en ander zal de aanpassing aan de nieuwe technologische omstandigheden in de sector vergemakkelijken, zoals dit ook in andere sectoren het geval was. Er moet een pan-Europees opleidingscertificaat op basis van gemeenschappelijke „vereisten” worden ontwikkeld in de vorm van opleidingsresultaten, dat als zelfstandig en onafhankelijk certificaat gebruikt kan worden (met certificeringsprocedures op nationaal of plaatselijk niveau) en dat verwijst naar bestaande kaders voor nationale kwalificaties. Opleidingen die leiden tot een certificaat van professionele bekwaamheid moeten voor de sector verplicht worden. Het Communiqué van Brugge over beroepsopleiding in de EU is belangrijk voor opleidingen in de toeristische sector. Door stabiele en kwalitatief hoogstaande arbeidsomstandigheden aan te bieden, zal de sector zeer aantrekkelijk worden.

3.21 De opleiding en het ontwikkelen van gedragsvaardigheden zou verplicht het volgende moeten omvatten: het leren van vreemde talen door degenen die in het toerisme werkzaam zijn, waarbij steeds rekening gehouden wordt met culturele bijzonderheden. Voorts kan overwogen worden certificaten van professionele capaciteiten toe te kennen, overeenkomstig de richtsnoeren van de Commissie en het Cedefop. Bijzondere aandacht moet uitgaan naar toeristische beroepen die rechtstreeks te maken hebben met cultureel erfgoed, zoals toeristengidsen, die over een diploma moeten beschikken en duidelijk moeten kunnen maken dat zij de kwaliteit van dit erfgoed kunnen aan tonen, aan de hand van een door de lokale overheden verstrekt

certificaat, dat zij de monumenten van de regio kennen waar zij willen werken, ook al gaat het om tijdelijk werk, en dat zij de vereiste kennis hebben van de daar gesproken taal en van de taal van degenen die zij rondleiden, zoals is voorzien, voor de periode voor 1975, in de norm CEN (EN 13809, uit 2003), alsook in Richtlijn 1975/368/EG en Richtlijn 1992/51/EG. De desbetreffende certificering moet gelden voor alle soorten toeristische beroepen, bijvoorbeeld kelners, keukenpersoneel, animatoren, enz., die in contact komen met toeristen.

3.22 Er moet serieuze aandacht besteed worden aan het feit dat het beleid van „all inclusive”, dat tal van ondernemingen in veel lidstaten hebben omarmd, uiteindelijk resultaten heeft opgeleverd die volledig indruisen tegen de verwachtingen. Helaas is maar al te duidelijk dat de problemen voor het mkb verergeren in regio's waar het midden- en kleinbedrijf dicht bij All Inclusive Clubs en grote hotelcomplexen gelegen is.

3.23 De felle concurrentie tussen de grote buitenlandse touroperators enerzijds en de hotels anderzijds, die grote groepen boeken om hun complexen te vullen, hebben tot een achteruitgang in de kwaliteit van de geboden diensten geleid, wat in het buitenland als antireclame heeft gediend voor bepaalde toeristische gebieden. Vanwege deze druk is het mkb gedwongen onder de kostprijs te werken; het gevolg hiervan is dat ondernemingen verdwijnen of maar nauwelijks het hoofd boven water kunnen houden.

3.24 Een en ander moet niet leiden tot een onvoorwaardelijke afwijzing van het systeem van „all inclusive”-reizen, want misschien voorziet dat in de behoefte van een bepaald segment van de vraag, maar het zou net als andere toeristische producten legaal, zonder de concurrentieverhoudingen te verstoren, en gecontroleerd moeten worden toegepast, met eigen middelen en zonder staatssteun. De inkomsten uit toerisme moeten zo breed mogelijk verdeeld worden, zodat ook het gebied rondom het goede hotel zich ontwikkelt. De bezoeker moet kunnen kiezen of hij het bedrag dat hij wil spenderen, in of buiten het hotel uitgeeft. Desalniettemin is dit één van de weinige marktsegmenten die groei optekenden, ondanks een daling bij de traditionele touroperators in de laatste jaren. Terwijl aan kwaliteit niet geraakt mag worden, valt het te waarderen dat er vakantiecentra zijn die erin geslaagd zijn deze markt in de loop der jaren te ontwikkelen. Geboden is de uitwerking van een duidelijke omschrijving van de markt voor „all inclusive” die borg staat voor een kwaliteitsproduct en die inferieure producten en diensten die onder het mom van all-inclusive merken worden verkocht, er uitzift.

3.25 **Het seizoensgebonden karakter van toerisme**, met een piek in de toeristische vraag in de maanden juli en augustus, beperkt de ontwikkelingsmogelijkheden in de sector en verhindert de verspreiding ervan over de gehele economie. Dit heeft gevolgen voor de inkomsten en leidt ertoe dat de bestaande infrastructuur en het personeel niet optimaal ingezet worden. De acties voor de inzetbaarheid van personeel en de winstgevendheid van infrastructuur in het laagseizoen zullen bijdragen tot actiever en productiever personeel, terwijl de coördinatie voor het gebruik van de infrastructuur, ook tijdens de „stille” tijd, door bepaalde sociale groepen of scholen, het toeristisch

seizoen aanzienlijk kunnen verlengen, met alle voordelen van dien. In dit verband is het wellicht een goed idee om aan de hand van adequate prikkels de vakantie van ambtenaren beter te spreiden. Door een beter gebruik van de huidige toeristische infrastructuur en het personeel in het laagseizoen zouden ondernemingen hun infrastructuur optimaal kunnen benutten en hun productiviteit verbeteren, daarbij steunend op meer vaste en gemotiveerde werknemers. Het initiatief „CALYPSO” is een eerste stap in deze richting. De Commissie en het Europees Parlement doen er goed aan dit initiatief vooral langs budgettaire weg actief te steunen gezien het effect ervan op de samenleving en op het Europese toerisme.

3.26 Volgens het EESC is het toerisme voor het milieu een belangrijke factor, die terecht moet worden beschermd en aandacht moet krijgen. Niet het toerisme vernietigt het landschap en verbruikt de reserves, noch wijzigt het de bestemming van de natuur; vereist is echter correcte planning en uitvoering van een rationeel toerismebeleid. Toerisme zorgt voor een opwaardering van complete gebieden die vroeger slecht bekend stonden, zoals de Docklands in Londen, het strand van Barcelona bij de haven e.a., en heeft aldus miljoenen mensen in de EU werk bezorgd.

3.27 Op langere termijn zal de Commissie klimaatverandering op haar juiste waarde weten te schatten als katalysator van een grote herstructurering van de bedrijfsmodellen voor reizen en accommodaties. Bedrijven in de sector zien nu al een paradigmaverschuiving in de manier waarop toeristische producten worden ontwikkeld, samengesteld en verkocht: er is steeds meer sprake van groenere praktijken. Ook de lidstaten dienen een analyse te maken van de gevolgen van de klimaatverandering voor het toerisme en moeten adequate aanpassingsmaatregelen treffen die stroken met de implicaties van de voorspelde klimaatverandering voor het concurrentievermogen.

3.28 De voorgenomen acties van de Commissie om het toeristische product te diversifiëren houden rekening met de dynamiek van het toerisme, een sector die rechtstreeks verband houdt met de mens en zijn veelzijdige behoeften. Steun voor alternatief toerisme, aan de hand van een meer systematische promotie ervan, zal automatisch leiden tot betere exploitatie van plaatselijke natuurlijke eigenschappen en vergelijkende voordelen van elke regio.

3.29 De EU moet ook werken aan oplossingen voor problemen op sociaal gebied, de territoriale cohesie en het behoud daarvan.

3.30 Tot slot kan met **de acties voor een bredere mobilisatie van financiële middelen** van de EU voor de ontwikkeling van het toerisme het potentieel van de sector worden aangeboord, waarbij regio's met een tanende industrie, maar met toeristisch perspectief, prioriteit genieten.

3.31 Essentieel is de rol van zee- en strandtoerisme als katalysator van economische ontwikkeling. Er moeten acties op touw worden gezet om deze ontwikkeling te stimuleren in het kader van het geïntegreerde maritieme beleid van de EU. De economische diversificatie ten gunste van het toerisme is een prioriteit in vele kustgebieden, waar een daling van de economische activiteiten op het gebied van visserij en scheeps-, land- en mijnbouw heeft geleid tot een daling in inkomsten en een stijgende werkloosheid. Toeristische ondernemingen, met name de kleine en micro-ondernemingen, zijn vaak actief aan de kust of vergelijkbare toeristische gebieden; zij vertegenwoordigen niet alleen de ondernemers- en sociale dimensie, maar ook een lange historische traditie van vaak meer dan 50 jaar in bepaalde lidstaten. Voor de bevolking in deze gebieden behoren zij ook tot het cultureel erfgoed. Met inachtneming van de verordeningen van de EU en ter wille van het behoud van het cultureel erfgoed, de kwaliteit en de geschiedenis van elk van de plaatsen waar deze familiebedrijven gevestigd zijn, is het gerechtvaardigd initiatieven uit te werken voor hun behoud.

3.32 De EU moet aandacht schenken aan publicaties over lidstaten die een negatief beeld en een beeld van onveiligheid scheppen en de potentiële toerist van buiten de EU eraan doen twijfelen of hij deze landen wel wil bezoeken, met betreurenswaardige gevolgen voor de toeristische promotie van Europa. De EU moet een speciale communicatiegroep oprichten voor de aanpak van crises in het Europese toerisme; ook zou er in elke lidstaat een dergelijke groep moeten komen.

3.33 In het Europese en nationale toerismebeleid moet met al deze structurele veranderingen rekening worden gehouden door maatregelen te treffen om zowel structurele werkloosheid tegen te gaan als de doeltreffende spreiding van investeringen in de toeristische sector te waarborgen.

Brussel, 21 september 2011

De voorzitter
van het Europees Economisch en Sociaal Comité
Staffan NILSSON