

TERUGBLIK –

Een grensoverschrijdende ambitie: artificiële intelligentie voor toegankelijk toerisme voor iedereen

Op woensdag 20 mei 2026 vond in het Palais Rameau in Lille de officiële start plaats van het Interreg-project Inclusiversel tourism. Tijdens dit evenement kwamen veel deelnemers samen: mensen met specifieke behoeften, familieleden, mantelzorgers, toeristische professionals, toegankelijkheidsexperts en onderzoekers. Samen legden zij de basis voor een grensoverschrijdend toerisme zonder drempels, ondersteund door artificiële intelligentie.

EEN VOORMIDDAG –

In het teken van engagement en samenwerking

Vanaf de opening stond inclusie centraal. Voor deze dag was het Palais Rameau volledig toegankelijk gemaakt. Er waren toegankelijke routes zonder drempels, een rustige ruimte om uit te rusten, toegankelijkheidsmedewerkers, tolken in de gebarentaal (LSF en VGT) en hulpmiddelen voor slechthorenden.

De openingssprekers benadrukten meteen de wetenschappelijke, sociale en politieke betekenis van het project.

Pierre MOUNANGA, uitvoerend directeur Onderzoek en Innovatie bij JUNIA, opende de dag en herinnerde aan de missie van de school: "Onze onderzoeksmissie steunt op technologische innovatie die helpt bij maatschappelijke, ecologische, economische en industriële veranderingen."

Met Inclusiversel tourism wordt artificiële intelligentie rechtstreeks ingezet om sociale inclusie te verbeteren. Hij sprak ook over de verschillende normen in Frankrijk, Wallonië en Vlaanderen. Daarom is ethiek volgens hem erg belangrijk. "Wie artificiële intelligentie zegt, moet ook over ethiek nadenken. Daarom hebben we een Ethisch Comité opgericht. Zo blijft artificiële intelligentie een hulpmiddel voor innovatie, met respect voor de rechten van iedereen."

Daarna nam Christine TREPTE, regionaal vertegenwoordiger van APF France handicap, het woord. Zij herinnerde eraan dat toegankelijkheid nog lang niet voor iedereen vanzelfsprekend is.

Inclusiversel tourism

"We spreken vaak over toegankelijkheid, maar in de praktijk is nog niet alles toegankelijk voor iedereen."

Ze legde uit waar de naam Inclusiversel vandaan komt. Het woord combineert inclusie en universaliteit. Het doel is om de vandaag verspreide informatie samen te brengen en eenvoudiger te maken. Zo krijgen gebruikers meer vertrouwen, veiligheid en zelfstandigheid. Ze benadrukte ook dat de gebruikers centraal staan in het project. Hun ervaringen helpen om de juiste keuzes te maken. Volgens haar moet artificiële intelligentie de mens niet vervangen, maar mensen juist helpen om zelfstandiger te worden.

Tot slot plaatste econoom Denis Stokkink het project in een Europese context. Toerisme vertegenwoordigt ongeveer 10% van het bruto binnenlands product van de Europese Unie en zorgt voor miljoenen jobs. Daarom ondersteunt Europa projecten die toerisme duurzamer, toegankelijker en inclusiever maken. Hij herinnerde eraan dat toegankelijkheid vandaag niet alleen over gebouwen gaat. Ook digitale informatie moet voor iedereen toegankelijk zijn.

Hij wees ook op het belang van de EFRO-fondsen en het Interreg-programma, die dit soort samenwerking tussen Frankrijk en België mogelijk maken.

Na deze uitleg over de politieke, wetenschappelijke en maatschappelijke uitdagingen volgde een presentatie van het project Inclusiversel tourism en zijn werking.

HET PROJECT IN DE PRAKTIJK –

Belangrijke cijfers en samenwerking

Ambre SANTER, Coordinatrice du projet Interreg Inclusiversel tourism, a présenté Ambre SANTER, projectcoördinator van Interreg Inclusiversel tourism, stelde de structuur en de doelstellingen van het project voor.

Het project beschikt over een budget van 2,6 miljoen euro. 60% daarvan wordt medegefinancierd door het programma Interreg VI Frankrijk-Wallonië-Vlaanderen. Het project loopt 39 maanden.

Een belangrijk technisch doel is de ontwikkeling van een gemeenschappelijk semantisch datamodel. Daarmee kunnen bestaande systemen en labels beter samenwerken, zoals Tourisme & Handicap in Frankrijk, Access-i in Wallonië en de certificeringen A/A+ en Iedereen Overal in Vlaanderen.

Daarna leidde Daniel GRANCHO (Picto Access) de rondetafelgesprekken.

RONDETAFLGESPREK 1

Welke hefboomen zijn nodig voor inclusief toerisme?

Aan deze rondetafel namen Vincent COLLIN (CRETH), Tine MISSINNE (Inter), Ambre SANTER (Picto Access) en Emmanuelle SENAME (Communauté Urbaine de Dunkerque) deel.

Zij legden uit dat een beter gebruik van gegevens en een goede samenwerking tussen de verschillende systemen essentieel zijn om inclusief toerisme mogelijk te maken. Vandaag krijgen grensoverschrijdende reizigers vaak te maken met verschillende regels, labels en informatiesystemen zodra ze de grens oversteken.

Daarom is het belangrijk dat toeristische diensten en lokale overheden dezelfde manier gebruiken om toegankelijkheidsinformatie te beschrijven en te delen.

De sprekers benadrukten ook dat toegankelijkheid niet alleen een wettelijke verplichting is. Ze moet vooral bijdragen aan comfort, gebruiksgemak en een betere ervaring voor iedereen.

RONDETAFLGESPREK 2

Hoe kan artificiële intelligentie de mens centraal zetten in het toerisme?

Ruben DEDECKER (Universiteit Gent), Nacim IHADDADENE (JUNIA), Martin VANGAEVEREN (Hauts-de-France Innovation Tourisme) en Laura VEDEL (Département du Nord) bespraken de mogelijkheden van artificiële intelligentie.

Volgens hen mag artificiële intelligentie het menselijk contact niet vervangen. Ze moet vooral helpen om complexe informatie eenvoudiger te maken.

Dankzij artificiële intelligentie kunnen grote hoeveelheden gegevens worden geanalyseerd en omgezet in duidelijke en persoonlijke aanbevelingen, aangepast aan de behoeften van elke reiziger.

Zo kan bijvoorbeeld rekening worden gehouden met de breedte van een deur of de richting van een transfer naast een bed. Om fouten en onbetrouwbare antwoorden te voorkomen, steunt het project op twee belangrijke principes:

- een strikte menselijke begeleiding via het Ethisch Comité;
- een gedecentraliseerde gegevensarchitectuur, waarbij de gegevens bij de oorspronkelijke eigenaar blijven.

Inclusiversel tourism

Na de rondetafelgesprekken namen onderzoekers, toeristische professionals, lokale overheden en mensen met specifieke behoeften deel aan de eerste gezamenlijke workshops.

EEN NAMIDDAG –

In het teken van co-creatie en collectieve intelligentie

Van 13.30 tot 15.00 uur veranderde het Palais Rameau in een grote samenwerkingsruimte. Tegelijkertijd vonden drie thematische workshops plaats.

Onderzoekers, toeristische professionals, lokale overheden en gebruikers werkten samen en deelden hun ervaringen. De belangrijkste resultaten werden van 15.00 tot 15.30 uur voorgesteld aan alle deelnemers.

WORKSHOP 1

Hoe beïnvloeden gegevens de dienstverlening van artificiële intelligentie?

Deze workshop werd geleid door Ruben DEDECKER (Universiteit Gent) en Olga MEURISSE (APF France handicap). De deelnemers vertrokken vanuit een concreet voorbeeld: Thomas, 45 jaar, gebruikt een elektrische rolstoel en wil een cultureel verblijf in Gent plannen. Hij heeft specifieke behoeften, zoals een doorgang van minstens 90 cm en een transfer aan de rechterkant van het bed.

De demonstratie liet duidelijk het verschil zien tussen een gewone AI en de oplossing van Inclusiversel tourism. Een klassieke AI, die algemene informatie van het internet gebruikt, geeft vaak vage antwoorden zoals: "Het lijkt toegankelijk, maar u kunt best eerst bellen." De oplossing van Inclusiversel tourism gebruikt rechtstreeks de gegevens van Inter (Vlaanderen) en Picto Access (Frankrijk). Daardoor kan de AI veel nauwkeuriger antwoorden, bijvoorbeeld: "Opgelet: de deur van deze locatie is 73 cm breed."

De deelnemers waren erg positief over deze aanpak. Deze oplossing sluit aan bij de Europese Gemeenschappelijke Dataruimten en zal beschikbaar worden gemaakt onder een open-sourcelicentie (CeCILL), zodat ze door zoveel mogelijk organisaties gratis kan worden gebruikt.

WORKSHOP 2

Generatieve artificiële intelligentie: toepassingen, grenzen en toekomst

Deze workshop werd geleid door Nacim IHADDADENE en France LEFEBVRE DU PREY van JUNIA. Samen bekeken de deelnemers hoe artificiële intelligentie vandaag al wordt

Inclusiversel tourism

gebruikt, bijvoorbeeld voor het schrijven van teksten, het maken van afbeeldingen en het vertalen van documenten.

Hoewel deze technologie veel mogelijkheden biedt, wezen de deelnemers ook op verschillende uitdagingen. Ze noemden onder andere:

- de kostprijs van sommige AI-tools;
- de bescherming van gevoelige persoonsgegevens;
- de betrouwbaarheid van de antwoorden.

Voor de toekomstige tool van Inclusiversel tourism hebben de deelnemers duidelijke verwachtingen.

Ze wensen een AI die zelfstandig bepaalde taken kan uitvoeren, zoals helpen bij reservaties of het voorstellen van oplossingen die aangepast zijn aan de behoeften van de gebruiker. Ook een beperkte milieu-impact is belangrijk. Tot slot benadrukten de deelnemers dat de tool volledig toegankelijk moet zijn. Hij moet onder meer gebruikmaken van inclusieve taal en ook toegankelijk zijn voor dove personen, bijvoorbeeld via gebarentaal, avatars of videvertaling.

WORKSHOP 3

Toegankelijke toeristische communicatie als hulpmiddel bij het maken van keuzes

Deze workshop werd begeleid door Sigrid MERTENS (Inter) en Camille PERRIN (Picto Access). Gebruikers en toegankelijkheidsexperts werkten samen om na te denken over de beste manier om toeristische informatie duidelijk en begrijpelijk te maken.

Uit de workshop kwamen vijf belangrijke conclusies naar voren:

1. Vermijd vage woorden: woorden zoals "toegankelijk" of "aangepast" zijn niet voldoende. De informatie moet concrete en meetbare gegevens bevatten.
2. Wees transparant: een duidelijk vermelde beperking zorgt voor vertrouwen. Onjuiste of onvolledige informatie doet dat vertrouwen verdwijnen.
3. Werk met verschillende informatieniveaus: geef eerst eenvoudige informatie en laat gebruikers daarna, indien gewenst, meer technische details bekijken.
4. Vertrek vanuit de volledige reis: in plaats van mensen in categorieën onder te brengen, moet de informatie hen begeleiden tijdens hun hele reis: van de voorbereiding tot het gebruik van de voorzieningen ter plaatse.
5. Menselijk contact blijft onmisbaar: artificiële intelligentie is een hulpmiddel dat meer zelfstandigheid kan geven, maar ze vervangt nooit het onthaal en het contact met mensen. Daarom blijft opleiding van alle medewerkers op het terrein essentieel.

AFSLUITING VAN DE DAG –

Een inspirerende Europese samenwerking

Vanaf 15.30 uur werd de dag officieel afgesloten. Daarbij werd opnieuw het sterke engagement van de partners en de grensoverschrijdende samenwerking benadrukt.

Tina VERSTUYFT, directeur Operations bij Toerisme Vlaanderen (Visit Flanders), bevestigde de inzet van Vlaanderen als geassocieerde partner. Vlaanderen zal meewerken aan de praktische uitrol van de oplossing op verschillende proeflocaties.

Voor Wallonië benadrukte Vincent COLLIN, directeur van CRETH (PATH asbl), hoe belangrijk het is dat de oplossing ook aansluit bij de toegankelijkheidscriteria van Access-i. Zo kan de technologie op dezelfde manier worden gebruikt in de drie regio's van het consortium.

Daarna nam Hervé LHERBIER, regionaal directeur van APF France handicap Hauts-de-France, het woord. Hij sprak zijn trots uit dat APF France handicap de rol van leadpartner opneemt binnen het project. Volgens hem zal het succes van Inclusiversel tourism niet worden gemeten aan de technische complexiteit van de software, maar aan de concrete impact voor de gebruikers. Het echte doel is immers om de fysieke en mentale drempels weg te nemen die mensen vandaag nog ervaren wanneer zij willen reizen.

Tot slot sloot Europees Parlements lid Valérie DEVAUX de dag af met een videoboodschap. Zij prees Inclusiversel tourism als een project dat perfect aansluit bij de waarden van de Europese Unie. Volgens haar kan een ethische en inclusieve toepassing van artificiële intelligentie bijdragen aan meer vrijheid om zich binnen Europa te verplaatsen.

Ze sprak de wens uit dat het semantische datamodel en de technologische oplossing die samen door Frankrijk, Wallonië en Vlaanderen worden ontwikkeld, later ook als voorbeeld kunnen dienen voor andere Europese regio's.