

10

TIPS VOOR TOEGANKELIJKE EET- EN DRINK- GELEGENHEDEN



Flanders
State of the Art

TOERISMEVLAANDEREN

10

TIPS VOOR TOEGANKELIJKE EET- EN DRINK- GELEGENHEDEN

Met deze handige fiches geven we je graag tips om je eet- of drinkgelegenheid nog beter toegankelijk te maken. Aanpassingen hoeven niet altijd duur, ingrijpend of ingewikkeld te zijn. Het zit hem vaak ook in kleine, creatieve oplossingen en in een goede communicatie.

“ Oudere klanten, mensen met een (tijdelijke) beperking of met dieetwensen, jonge ouders met buggy's...: veel gasten zullen je inspanningen appreciëren en verder vertellen. ”

01



ALLES BEGINT MET... GOED INFORMEREN

Onverwacht een hapje gaan eten of een terrasje doen: voor mensen met een beperking is het niet zo evident om onvoorbereid ergens binnen te gaan. Is er een toegankelijk toilet? Kan de keuken wel rekening houden met mijn dieet? Is men bereid de kaart voor te lezen? Daarom informeren je gasten zich graag op voorhand over de mate waarin jouw zaak toegankelijk is.

- **Geef via je website duidelijk aan hoe toegankelijk je zaak is.** Welke mogelijkheden kunnen jullie bieden voor mensen die bepaalde noden of vragen hebben?
- **Zorg dat iedereen de info makkelijk en snel terugvindt.** Verstop je toegankelijkheidsinformatie dus niet onder een ingewikkelde webstructuur.
- **Is je website 'drempelvrij'? Zorg ervoor dat ook je website bruikbaar is voor iedereen.**
- **Voor dove en slechthorende gasten is het handig als zij per e-mail of via de website kunnen reserveren.**
- **Zorg ervoor dat ook je medewerkers voldoende op de hoogte zijn** om klanten te informeren bij een telefonische reservatie.

Een toegankelijke website is bruikbaar voor iedereen, ook voor wie daarvoor hulpmiddelen moet inschakelen. Surfers met leesproblemen of een visuele beperking maken bv. gebruik van **voorleessoftware** die de tekst op het scherm voorleest. Een **brailleleesregel** zet de tekst op het scherm dan weer om in braille voor blinde gebruikers. Bovendien scoort een toegankelijke website beter op Google en werkt hij vlotter op kleine beeldschermen zoals smartphone en tablet.

Wil je werk maken van een toegankelijke website? Surf dan naar www.anysurfer.be voor meer info.

02



PARKEREN

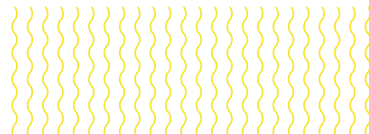
- Informeer je klanten over de **parkeermogelijkheden dicht bij je zaak**. Zijn er voorbehouden parkeerplaatsen voor mensen met een handicap in de buurt?
- Licht indien nodig de **route toe vanaf deze parkeerplaats tot bij de ingang van je zaak**: zijn er hoge drempels, kasseien of trappen onderweg?

03



TOEGANG

- Zorg ervoor dat de **toegang** tot je restaurant **goed aangeduid** wordt.
- **Vermijd drempels** die hoger zijn dan 2 cm of **voorzie een (wegneembare) oprijplaat**.
- Met een **deurbreedte van 90 cm** kunnen ook rolstoelgebruikers comfortabel je restaurant betreden.
- Te zware deuren zijn voor niemand handig. Stel je **deurpompen** zo **licht** mogelijk af.
- Iedereen heeft baat bij een **goede contrastmarkering op glazen toegangs- of binnendeuren** (bij voorkeur op oog- en heuphoogte).
- Zorg voor een **vestiaire** waar iedereen bij kan (max. 120 cm. hoog) of neem zelf de jassen aan.
- Bied mensen met een rolstoel of kinderwagen de kans tot een tafel **dicht bij de ingang** van je zaak.



04



INRICHTING EN MEUBILAIR

- Voorzie enkele **goed onderrijdbare tafels**.
 - Zorg dat er min. 90 cm vrije breedte is tussen de tafelpoten. Vermijd een centrale poot waar de voetsteunen van een rolstoel kunnen tegen botsen.
 - Rolstoelgebruikers kunnen comfortabel aanschuiven aan tafels waarvan de **onderzijde 70 centimeter hoog** is. Heb je lagere tafels? Leg dan stabiele blokjes klaar zodat je de tafels gemakkelijk kunt verhogen.
- Zorg voor **comfortabele stoelen met én zonder armléuningén**. Een **rugléuning** is altijd aan te raden.
- Op stoelen met een **zitvlak van min. 45 cm**. kan iedereen comfortabel zitten.
- Sommige mensen hebben chronische pijn op verschillende punten van het lichaam. Voorzie **kussens** die het zitten aangenamer maken.
- Kan iedereen bij je **betalapparaat**? Plaats het op een verlaagde balie of investeer in een mobiel apparaat.
- Een **contrastrijke inrichting** helpt slechtziende klanten om de ruimte beter in te schatten (bv. contrast muur – deur).
- Zorg dat de **doorgang** tussen het meubilair overall min. **90 cm (maar liefst 120 cm)** bedraagt.
- Kies een **onderhoudsvriendelijke en stofvrije vloerbedekking** (geen tapijt!) en **vermijd zware stoffen gordijnen**.



05 TOILET

Heb je plannen om je zaak te verbouwen? Zorg ervoor dat ook je gasten met een rolstoel het toilet straks kunnen gebruiken. De normen voor een toegankelijk toilet vind je in onze technische fiches:

www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidscriteria

Alvast enkele tips voor wie (nog) geen rolstoeltoegankelijk toilet heeft.

- Met een **slot op het voorportaal** in het toilet kunnen mensen die wat meer ruimte nodig hebben ook van het toilet gebruik maken.
- **Beugels** bij een toilet helpen iets oudere of minder mobiele gasten bij het rechtekomen.
- Vermijd draaikranen en duwknoppen aan je wastafel, die zijn moeilijk bruikbaar voor mensen met een verminderde handfunctie. Een **automatische of éénhendelkraan** is bruikbaar voor iedereen.



06



SERVIES

Denk aan je gasten tijdens je zoektocht naar het perfecte servies.

- **Zware kopjes en glazen zijn niet handig** voor mensen met gewrichtsaandoeningen of reuma.
- Voor slechtziende mensen zijn **witte borden op een wit tafelkleed niet handig**.
- Bij de **thuiszorgwinkel of medishop** in je buurt kan je aangepast servies kopen voor mensen met een beperkte handfunctie.
- Houd een **voorraad drinkrietjes** achter de hand. Dit is vaak een eenvoudige, maar efficiënte oplossing.



07



MENUKAART

Wil je meer weten over lekkere en gezonde menu's? Neem een kijkje op www.zucusu.be.

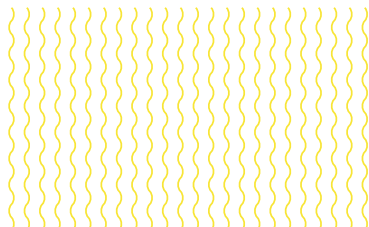
- Is je menukaart ook **leesbaar voor slechtzienden**?
 - Zorg voor voldoende contrast tussen de letters en de achtergrond. Rood-groen en geel-wit zijn slechte combinaties.
 - Plaats geen tekst over foto's heen, dat is vaak minder goed leesbaar.
 - Kies een duidelijk en voldoende groot lettertype.
 - Voorzie je menukaart indien mogelijk van duidelijke foto's.
 - Maak een aparte afdruk van je menukaart in grootlettertype.
 - Leg een leesbril of vergrootglas klaar.
- Met een **iPad in de buurt** kunnen slechtziende gasten de lettergrootte zelf aanpassen.
- Tegen geringe kosten kan je je **menukaart ook in braille** laten drukken. Wisselt je menu te vaak om de eetkaart te voorzien in braille, dan kan je dit misschien wel overwegen voor je vaste drank- of wijnkaart?
- Misschien kan je er ook een **luistermenu** van maken? Spreek met je medewerkers af om de menukaart indien nodig voor te lezen.
- Voor dove en slechthorende mensen is het altijd handig als er **pen en papier in de buurt** is om te communiceren.
- Er zijn altijd mensen die **speciale dieetwensen** hebben, bijvoorbeeld omwille van voedselovergevoeligheid of een allergie. Spreek op voorhand af met welke wensen jullie keuken rekening kan houden.
- Welke informatie over koolhydraten, toegevoegde smaak- en kleurstoffen zet je op de kaart?
- **Bied je menu ook aan op je website.** Zo kunnen blinde of slechtziende klanten thuis alvast een kijkje nemen met hun leesapparatuur. Mensen die aan een dieet gebonden zijn, kunnen op voorhand uitmaken welk menu voor hen geschikt is. Op restaurant zelf kunnen slechtziende mensen je online menu naar wens aanpassen op hun eigen tablet of smartphone.

08



VOLDOENDE LICHT

- Slechthorende klanten hebben voldoende licht nodig om te kunnen **liplezen** en non-verbale communicatie (zoals **gebarentaal**) waar te nemen.
- Ook slechtziende mensen kunnen hun **gesprekspartner en de menukaart het best bekijken bij voldoende licht.**
- **Houd een bureaulamp achter de hand.** Deze kan je op vraag aanbieden.



09



GELUID

- **Harde omgevingsgeluiden en muziek** zorgen ervoor dat mensen elkaar slecht verstaan. Blinden, slechtzienden en slechthorenden kunnen dan vaak helemaal niet meer communiceren.
 - **Bekleed de wanden en plafonds met zachte materialen** om het geluid te dempen.
 - **Creëer hoekjes waar mensen rustig kunnen zitten.**
- **Overweeg een ringleiding** in ruimtes die gebruikt worden voor bijeenkomsten.

Een ringleiding is een hulpmiddel voor mensen met een hoorapparaat dat storend omgevingsgeluid uitfiltert. Een draagbaar model kan handig zijn voor je zaalpersoneel.



10



EN TOT SLOT... GASTVRIJHEID

- De onzekerheid durft al eens toeslaan als je iemand met een beperking je zaak ziet binnenkomen. De brochure “Wat kan ik voor u doen?” bevat heel wat nuttige **tips om iemand met een beperking te onthalen**: www.toerismevlaanderen.be/toegankelijk-klantvriendelijk-onthaal
- Laat via je website weten dat **assistentiehonden** welkom zijn in je zaak. Hoewel dit eigenlijk wettelijk verplicht is, kan het geen kwaad om dit expliciet te vermelden.

Hoezo verplicht?

Assistentiehonden zijn welkom op elke publieke plaats, dus ook in restaurants en cafés. Zo kunnen mensen met een beperking of chronische ziekte overal naartoe op elk gewenst moment en zonder hulp van anderen. Een assistentiehond herken je aan zijn beugel, harnas of herkenningsjasje. De eigenaar van de hond kan een speciaal attest voorleggen. Geleidehonden (in opleiding) weigeren kan zware sancties opleveren.

MEER WETEN?

Wil je je zaak herinrichten? Benieuwd welke de normen zijn voor een onderrijdbare tafel, een toegankelijk toilet, een leesbaar menu,...? Je kan onze technische infofiches downloaden op onze website: www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidscriteria.



Flanders
State of the Art