

# Handreiking

## Aan tafel!

Toegankelijk uitgaan voor iedereen.  
Van cafés en restaurants tot clubs en festivals.

*Week van de Toegankelijkheid • 2 - 7 oktober 2017*



# Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Toegankelijkheid en het VN-verdrag	4
3. Wat is toegankelijke horeca?	6
4. Hoe beoordeelt u toegankelijkheid?	8
5. Wat kan de gemeente doen?	10
6. Wat kan de horeca doen?	13
7. Doet u ook mee?	17
8. Meer informatie	22
Colofon	23

## 1 Inleiding

Hoe toegankelijk is dat leuke restaurant? Kun je prettig lunchen in de kantine? Mag je met je assistentiehond in het eetcafé? Makkelijk naar een festival of evenement?

Week van de Toegankelijkheid 2017 draagt het motto 'Aan tafel!'. Wat we willen bereiken is dat mensen met een beperking of chronische ziekte overal kunnen eten, drinken en elkaar ontmoeten. Zonder belemmeringen. En bij elke gelegenheid: van cafébezoek tot genieten bij een festival.

Wilt u helpen om de toegankelijkheid van de horeca te verbeteren? Deze handreiking is bedoeld voor belangenbehartigers bij platforms en patiënten-organisaties, voor Wmo-raden en andere betrokkenen. In de handreiking leest u waarom toegankelijkheid een belangrijk thema is, hoe u eraan kunt bijdragen dat de horeca rekening houdt met mensen met een beperking, en hoe u lokaal en regionaal activiteiten kunt organiseren, zowel tijdens de Week van de Toegankelijkheid als daarbuiten.

Op [www.weekvandetoegeankelijkheid.nl](http://www.weekvandetoegeankelijkheid.nl) vindt u nog meer informatie, tips, ideeën en voorbeelden voor het organiseren van activiteiten rond het thema toegankelijke horeca. Ook alle lokale en regionale activiteiten die bij de landelijke organisatie worden aangemeld kunt u daarop vinden.

### **Tip: Doe mee en meld uw activiteit**

Op de website [www.weekvandetoegeankelijkheid.nl](http://www.weekvandetoegeankelijkheid.nl) staat een activiteitenkaart. Op deze kaart vindt u alle activiteiten tijdens de Week van de Toegankelijkheid. Meld hier ook uw eigen activiteit aan!

## 2

# Toegankelijkheid en het VN-verdrag

In het VN-verdrag voor mensen met een handicap staat dat de belemmeringen die mensen met beperkingen in de samenleving tegenkomen moeten worden opgeheven, zodat iedereen gelijkwaardig mee kan doen. Deze handreiking 'Aan tafel!' is een praktische, positieve vertaling van de uitgangspunten van het VN-verdrag.

Gastvrijheid is waar het in de horeca om draait. Uitbaters en personeel willen het mensen graag naar de zin maken: dat is hun vak. Maar ze staan niet altijd stil bij de toegankelijkheid voor mensen met een beperking.

Toegankelijkheid betekent bijvoorbeeld:

- Dat horecagelegenheden mensen met een beperking net zo verwelkomen als mensen zonder beperking.
- Dat mensen met een beperking vrij zijn om te kiezen waar ze uitgaan.
- Dat eet- en drinkgelegenheden fysiek toegankelijk zijn.
- Dat de informatie begrijpelijk en bruikbaar is.
- Dat de uitgaansgelegenheid goed bereikbaar is.

### Toepassing VN-verdrag in Nederland

In Nederland is al veel geregeld in de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (de Wgbh/cz). De goedkeuring van het VN-verdrag brengt drie belangrijke aanpassingen in deze wet met zich mee die grote gevolgen hebben voor de toegankelijkheid van de horeca:

- Organisaties en bedrijven moeten straks stap voor stap eenvoudige maatregelen nemen om toegankelijker te worden voor mensen met een beperking, of die daar nu specifiek om vragen of niet. Deze algemene maatregelen mogen niet 'onevenredig belastend' zijn: is een bepaalde aanpassing bijvoorbeeld te duur voor de ondernemer, dan hoeft hij die niet uit te voeren. Om welke algemene maatregelen het precies gaat, wat wel en niet redelijk is om van ondernemers te verlangen, en hoe de aanpassingen stapsgewijs moeten worden ingevoerd, wordt geregeld in een Algemene maatregel van bestuur. Het gaat ook om eenvoudige zaken zoals een respectvolle bejegening, het gebruiken van begrijpelijke taal en het weghalen van drempels.



- Mensen met een beperking kunnen zelf ook vragen om een aanpassing voor hun specifieke situatie. De algemene maatregelen zullen immers niet altijd afdoende zijn voor iedereen. De horecaondernemer is verplicht te onderzoeken hoe hij de gevraagde aanpassing mogelijk kan maken en die ook uit te voeren, behalve als die 'onevenredig belastend' is.
- Assistentiehonden mogen niet geweigerd worden, behalve als hun aanwezigheid een 'onevenredige belasting' vormt of als zij een risico vormen voor de veiligheid en gezondheid. Hieruit vloeit b.v. voort dat de honden geen toegang hebben tot de keuken van het restaurant.

Deze regels zijn sinds 1 januari 2017 de nieuwe norm voor toegankelijkheid.

### Het VN-verdrag en de toegankelijkheid van horecaondernemingen

- In **artikel 1** van het VN-verdrag wordt uitgelegd dat het niet zo is dat mensen niet kunnen meedoen omdat ze een beperking hebben, maar omdat er drempels zijn in de samenleving die hen het meedoen moeilijk of onmogelijk maken. Het is de verantwoordelijkheid van die samenleving om deze drempels stap voor stap op te heffen.
- In **artikel 3** staan de algemene beginselen van het VN-verdrag: non-discriminatie, toegankelijkheid, volledige opname in en deelname aan de samenleving. Dit zijn de uitgangspunten die de basis vormen voor het hele verdrag en de uitvoering ervan.
- In **artikel 4** staat dat mensen met een beperking en de organisaties die hen

vertegenwoordigen betrokken moeten worden bij alle beleid van de overheid dat hen aangaat.

- In **artikel 9** staat dat de overheid maatregelen moet nemen om de samenleving toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. De overheid moet ervoor zorgen dat private partijen (bijvoorbeeld horeca-ondernemers) zich rekenschap geven van alle aspecten van de toegankelijkheid voor mensen met een handicap.
- In **artikel 30** staat dat mensen met een beperking er recht op hebben om op voet van gelijkheid mee te doen aan het culturele leven, recreatie, vrijetijdsbesteding en sport. De overheid moet zorgen dat mensen met een beperking toegang hebben tot de plekken waar die activiteiten plaatsvinden.

# 3

## Wat is toegankelijke horeca?

Het is geen luxe als een café of festival toegankelijk is voor bezoekers met een beperking. Voor hen is een toegankelijke horeca een belangrijke voorwaarde om mee te kunnen doen in de samenleving. Ook de horeca-ondernemers zelf hebben er belang bij. Zonder goede toegankelijkheid lopen ze 15% van hun potentiële klandizie mis. Maar wat bedoelen we eigenlijk met toegankelijke horeca?

Kan ik hier met een rolstoel naar binnen? Mag mijn assistentiehond mee? Dit zijn de bekendste vragen over toegankelijkheid, maar toegankelijkheid gaat over veel meer: bijvoorbeeld ook over hoe je wordt ontvangen, of de informatie duidelijk is, en of je er kunt komen.

### Gastvrije ontvangst

Een horecagelegenheid die klanten gastvrij en vriendelijk ontvangt, geeft mensen het gevoel welkom te zijn. Zo'n vriendelijke bejegening is een taak van het hele personeel en moet natuurlijk gelden voor iedereen die de zaak bezoekt. Onderdeel hiervan is ook hoe het contact verder verloopt. Wordt er geluisterd naar verzoeken en eventuele klachten? Is het personeel bereid om samen naar oplossingen te zoeken? Informeert het zelf naar je wensen?

### Assistentiehonden zijn welkom

In de nieuwe Hygiëncode voor de horeca die vorig jaar is ingegaan, zijn nieuwe regels opgenomen over assistentiehonden. Blindengeleidehonden en andere assistentiehonden

moeten worden toegelaten in restaurants, ook als er een open keuken is of een buffet. Honden mogen alleen niet in de keuken komen.

### Duidelijke informatie

De informatie van een horecagelegenheid hoort duidelijk en begrijpelijk te zijn. Dan gaat het bijvoorbeeld om een overzichtelijke website, folder, informatiebord en menukaart. Voor mensen met beperkingen is het daarnaast van belang dat zij die teksten ook zelfstandig kunnen lezen. Dat betekent bijvoorbeeld dat de taal begrijpelijk is voor iedereen, dat de letters groot genoeg zijn voor slechtzienden en dat voor blinden een menu in braille beschikbaar is. Daarnaast gaat het ook over zaken als: kun je op de website actuele informatie vinden over de bereikbaarheid en toegankelijkheid? En kun je (dieet)wensen vooraf doorgeven?

### Informatie in braille

Er zijn restaurants en hotels die een braillepakket voor gasten met een visuele beperking aanbieden. Vaak is deze informatie terug te

vinden op hun website. Met daarin bijvoorbeeld een hotelplattegrond, de informatiemap en de menukaart in brailleversie.

### Makkelijk binnen en weer buiten

Een horecagelegenheid zorgt ervoor dat mensen met een beperking zich welkom voelen doordat het gebouw goed bereikbaar en toegankelijk is. Dan gaat het bijvoorbeeld om de vraag of je er goed binnen kunt komen met een rolstoel of rollator, of er een aangepast toilet is, en of er genoeg ruimte is om te manoeuvreren. Maar er zitten meer aspecten aan. Is er licht genoeg, zodat ook slechtzienden hun weg veilig kunnen vinden? Kun je er rustig zitten, zodat je ook als je slecht hoort het tafelgesprek kunt volgen? En houden het ontruimingsplan en de vluchtroute ook rekening met mensen met een beperking?

## 4

# Hoe beoordeelt u toegankelijkheid?

Om te beoordelen hoe mensen de toegankelijkheid in de praktijk ervaren, kunt u een schouw organiseren. Wat is dat precies, hoe doe je een schouw en wat kun je ermee?

De toegankelijkheid van een plek voor mensen met een beperking is het beste te beoordelen aan de hand van hun ervaringen in de praktijk. Om die in kaart te brengen, is schouwen de aangewezen methode. Een schouw is een bezoek aan een bepaalde locatie met ervaringsdeskundigen waarbij hun ervaringen systematisch worden verzameld aan de hand van een schouwlijst: een checklist met vragen.

### Schouwen, meten en keuren

Schouwen is iets anders dan meten of keuren. Bij een keuring of meting van een ruimte wordt toegankelijkheid beoordeeld op basis van objectieve criteria, zoals draaicirkels en hellinghoeken. Keuringen mogen alleen door gecertificeerde organisaties uitgevoerd worden en zijn gebaseerd op nationale en

Europese richtlijnen, zoals de NEN-normen. Als aan de criteria wordt voldaan, kan bijvoorbeeld een keurmerk worden afgegeven. Bijvoorbeeld de bekende Integrale Toegankelijkheidsstandaard (ITS): het blauwe bordje met de rolstoel. Zo'n ITS-keuring kan alleen worden gedaan door PBTconsult, dat de keuring uitvoert namens Ieder(in).

De meerwaarde van een schouw zit hem erin dat ervaringsdeskundigen hun eigen inbreng leveren. Mensen met beperkingen hebben immers persoonlijke kennis van en ervaring met hoe zij zich in de ruimte bewegen. Deze kennis is uniek en kan niet in centimeters of aan de hand van formele toegankelijkheids-criteria worden vastgelegd.

De resultaten van een schouw vormen de basis voor een gesprek met de horecagelegenheid. Wat komen de ervaringsdeskundigen tegen en hoe kan dat beter? Wanneer mensen met verschillende beperkingen gelijkwaardige toegang tot alle onderdelen van de eetgelegenheden ervaren, hebben alle bezoekers daar voordeel van.



### Toegankelijkheid horeca en winkels Leeuwarden getoetst

De werkgroep Toegankelijkheid Leeuwarden trekt er regelmatig op uit om winkels en horecabedrijven in de Leeuwarder binnenstad

te controleren op toegankelijkheid. Keer op keer merken de leden dat winkeliers welwillend zijn, maar niet weten hoe zaken beter kunnen.

### Schouwen: hoe het werkt?

Schouwen doet u bij voorkeur met een divers samengesteld groepje mensen. In dat groepje zitten mensen met een beperking, maar ook de eigenaar of bedrijfsleider van de gelegenheid, en eventueel iemand van de gemeente of andere betrokken partijen. Het is vooral belangrijk dat er bezoekers bij zijn met verschillende beperkingen: bijvoorbeeld iemand met een motorische beperking, iemand met een zintuiglijke beperking, iemand met een verstandelijke beperking en met iemand met een chronische ziekte. Zo voorkomt u dat het gesprek alleen gaat over toegankelijkheid voor mensen met een rolstoel.

Bij uw bezoek gebruikt u een schouwlijst of checklist. Op die lijst staan vragen die alleen met ja of nee te beantwoorden zijn. Een vraag die met nee wordt beantwoord, duidt erop dat iets verbeterd kan worden. Er zijn verschillende schouwlijsten voor verschillende gebouwen of situaties. De uitkomsten van de schouw zijn niet alleen nuttig als startpunt om met de eigenaar of beheerder in gesprek te gaan, maar ook om op basis daarvan advies te geven aan de gemeente. Laat daarbij zien wat de obstakels zijn: ter plekke of met foto's en filmpjes.

### Tip: schouwlijsten aanvragen

Schouwlijsten kunt u aanvragen via [info@weekvandetoegeankelijkheid.nl](mailto:info@weekvandetoegeankelijkheid.nl). Er zijn speciale schouwlijsten voor horecagelegenheden, maar ook voor openbare

ruimten (straten, parken, pleinen), kustgebieden, supermarkten, bungalowparken, culturele instellingen, sportaccommodaties en verenigingen.

### Tip: netwerkbijeenkomsten

De Week van de Toegankelijkheid organiseert in de aanloop naar de Week een aantal regionale bijeenkomsten. Wissel ervaringen uit met andere belangenbehartigers en horecaondernemers. Laat u inspireren

door leuke ideeën. Laat u informeren over toegankelijke horecagelegenheden.

Ga naar [www.weekvandetoegeankelijkheid.nl](http://www.weekvandetoegeankelijkheid.nl) om u aan te melden.

# 5

## Wat kan de gemeente doen?

Gemeenten spelen een belangrijke rol in het verbeteren van de toegankelijkheid in de horeca voor mensen met een beperking, maar er zijn grenzen aan hun bevoegdheden en speelruimte. Hoe zorgt u er als lokale belangenbehartiger voor dat dit onderwerp in het gemeentelijk beleid de aandacht krijgt die het verdient?

Gemeenten zijn voor een groot deel verantwoordelijk voor de lokale uitvoering van het VN-verdrag. Zij zijn verplicht hiervoor periodiek een plan te maken dat alle sociaal-maatschappelijke voorzieningen omvat: de lokale inclusieagenda. Mensen met een beperking en hun organisaties moeten betrokken worden bij de uitwerking van dit plan.

### Lokale inclusieagenda

In de lokale inclusieagenda kan de toegankelijkheid van de horeca worden opgenomen. Maar de gemeente heeft ook andere mogelijkheden om die te verbeteren. Dat kan ze in grote lijnen op twee manieren doen. Ze kan de bewustwording verbeteren, zodat alle betrokken partijen zich realiseren dat toegankelijkheid voor iedereen vanzelfsprekend moet zijn. En ze kan werken aan toegankelijkheid door eisen en stimulansen vast te leggen in regels en verordeningen, bijvoorbeeld bij vergunningen voor horeca of festivals.

### Den Haag: toegankelijkheid voorwaarde vergunningaanvraag

De gemeenteraad van Den Haag wil dat toegankelijkheid voortaan een vergunningvoorwaarde is voor festivals en evenementen in de stad. Ook wordt van organisatoren verwacht dat ze niet alleen informatie geven over hoe leuk hun festival is, maar bezoekers ook informeren over de bereikbaarheid en toegankelijkheid.

### Bewustwording

Gemeenten kunnen veel doen aan bewustwording. Dat kan bijvoorbeeld:

- Door ontmoetingen en voorlichtingsbijeenkomsten te faciliteren, zowel voor de eigen organisatie als voor anderen.
- Door de toegankelijkheid of ontoegankelijkheid van horecagelegenheden in kaart te (laten) brengen.
- Door praktische informatie te geven.
- Door toegankelijkheid standaard op te nemen in gemeentelijk beleid, bijvoorbeeld in toerismebeleid en bereikbaarheidsplannen.

### Expertmeeting Toegankelijkheid Utrecht

De Utrechtse gemeenteraad wil toegankelijkheid meenemen in debatten en besluiten. Om de leden bewust te maken van het onderwerp organiseert ze bijeenkomsten met aannemers,

architecten en ervaringsdeskundigen. Deze expertmeetings moeten gemeenteraadsleden inspireren goede voorbeelden te bieden van toegankelijkheid in de praktijk.

### Regels en stimulansen

Maatregelen om toegankelijkheid te stimuleren zijn voor gemeenten bijvoorbeeld:

- Het geven van subsidies, bijvoorbeeld voor toegankelijkheidsadviezen of aanpassingen.
- Het bevorderen van bereikbaarheid, bijvoorbeeld op het gebied van parkeerplaatsen en openbaar vervoer.
- Het opnemen van toegankelijkheidseisen in gemeentelijke regels, subsidies of vergunningen rond bouwplannen en de Omgevingswet. Denk bijvoorbeeld aan de aanwezigheid van een invalidentoilet als harde eis voor het afgeven van een horeca- of exploitatievergunning.
- Het opnemen van toegankelijkheidseisen in horecaverunningen voor bijvoorbeeld festivals, kantines van verenigingen en theatercafés.
- Het uitreiken van een gemeentelijke stimuleringsprijs voor toegankelijke horeca. Mensen met een beperking maken dan natuurlijk deel uit van de jury.

### Breda: ruim 4 ton voor toegankelijke gebouwen

De gemeente Breda investeert ruim vier ton om zo'n 200 openbare gebouwen toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Het gaat dan om bijvoorbeeld restaurants,

winkels of bioscopen. Dit is een actie van de gemeente Breda in samenwerking met het Bredaas Centrum Gehandicaptenbeleid (BCG), de stichting Zet en het Platform 'Breda voor iedereen, gastvrij en toegankelijk'.

## Samenwerken met de gemeente

Als lokale belangenbehartiger hoeft u niet te wachten tot de gemeente zelf met (meer) initiatieven komt om toegankelijkheid te bevorderen. U kunt er vaart achter zetten door zelf de gemeente te benaderen met ideeën en adviezen. Denk hierbij ook weer aan de twee mogelijkheden van werken aan bewustwording en stimuleren met regels.

Zet voor bewustwording bijvoorbeeld samen met mensen met een beperking tips op een rijtje voor de horeca en vraag de gemeente die actief te verspreiden naar lokale bedrijven via de gemeentelijke website. Of organiseer samen met de gemeente een bijeenkomst voor horecaondernemers waarop u adviezen geeft gebaseerd op ervaringen.

Op het gebied van regelgeving kunt u de suggestie doen om subsidies alleen nog toe te kennen aan evenementen en partijen die toegankelijkheid garanderen. Hou er wel rekening mee dat dat niet in alle gevallen juridisch mogelijk is, ook als de gemeente dat eigenlijk wel wil.

## 6

# Wat kan de horeca doen?

Ook mensen met een beperking gaan graag uit eten of iets drinken in een café of op een terrasje. Veel gelegenheden zien deze klanten ook graag komen en willen meedenken over oplossingen om dat voor iedereen plezierig te maken. Wat in de weg zit is meestal geen onwil, maar onwetendheid: hoe ga je om met mensen met beperkingen en welke kleine, simpele aanpassingen kunnen vaak het verschil al maken.

**Wanneer u het gesprek aangaat met horecaondernemers, kunt u ze de volgende tips en aandachtspunten meegeven.**

### Bejegening

Vriendelijkheid, respect en bereidheid tot helpen staan voorop bij de vraag of een horecagelegenheid toegankelijkheid is. Iedereen wil zich graag welkom voelen en aandacht krijgen voor persoonlijke behoeften en wensen - dat geldt net zo goed voor mensen met een beperking of een chronische ziekte. Door zonder vooroordelen open te staan voor deze gasten en naar ze te luisteren kunt u al een groot verschil maken.

- Vraag gewoon wat iemand nodig heeft aan aanpassingen of oplossingen. Hou voor ogen dat de gast hierbij de deskundige is. Vul geen dingen in voor de ander.
- Zorg ervoor dat het personeel de tijd neemt om mee te denken over oplossingen of aanpassingen.
- Vertel eerlijk in hoeverre aan de verwachtingen van de gast voldaan kan worden.
- Vermijd verhalen over 'mijn zus', 'mijn buurjongen', 'mijn kennis'. Uw gast is een gewone klant, niet iemand die vanwege zijn beperking ook in de ervaring van andere mensen met beperkingen is geïnteresseerd.
- Heb geduld voor mensen die minder goed kunnen praten, doof of blind zijn of niet kunnen lezen.
- Blinden en slechtzienden hebben moeite om de aandacht van het personeel te vangen. Wacht bij hen dus niet op een seintje, maar ga zelf vragen of u ze ergens mee van dienst kunt zijn.
- Staan mensen bij u in de rij om geholpen te worden? Zorg er dan voor dat mensen met een beperking op hun beurt worden geholpen, ook als ze dat zelf niet in de gaten kunnen houden of afdwingen.

### Tip: Kijk 'ns door de ogen van uw klant

- Kijk eens door de ogen van een klant naar uw horecazaak.
- Vraag klanten om feedback en gebruik die om aanpassingen te doen.
- Vraag niet alleen naar missers, maar vooral ook om oplossingen, opbouwende kritiek en bruikbare suggesties.

### Website

- Zet uw menukaart op de website en hou die actueel.
- Geef duidelijke informatie over mogelijke aanpassingen in het menu, de toegankelijkheid van de locatie en parkeermogelijkheden.
- Zorg ervoor dat mensen niet alleen telefonisch, maar ook online of per e-mail bij u kunnen reserveren.
- Met een paar eenvoudige aanpassingen kunt u uw website bovendien ook toegankelijk maken voor mensen die bijvoorbeeld slechtziend, kleurenblind of doof zijn of de muis niet kunnen bedienen. Toegankelijke websites zijn herkenbaar aan het 'Waarmerk drempelvrij.nl', het officiële Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites.

### Parkeren

- Geef op uw website duidelijke informatie over parkeren bij uw zaak. Laat bijvoorbeeld zien waar de dichtstbijzijnde gehandicaptenparkeerplaats is. Geef informatie over het plaatselijke parkeerbeleid: mag je bijvoorbeeld met een gehandicaptenparkeerkaart gratis parkeren of moet je net als andere automobilisten gewoon betalen? Zorg ervoor dat uw medewerkers ook van deze dingen op de hoogte zijn.
- Beschikt u over een eigen parkeerterrein? Zorg dan voor voldoende gehandicaptenparkeerplaatsen dicht bij de ingang, en let erop dat ze niet door anderen bezet worden.

Meer informatie: [www.gehandicaptenparkeerplaatsen.nl](http://www.gehandicaptenparkeerplaatsen.nl)

### Carpoolen

Een buurthuis organiseert een activiteit waarbij mensen samen koken. De organisatie bekijkt altijd hoe mensen zonder auto die slecht ter

been zijn toch naar de activiteit kunnen komen. Eén van de vrijwilligers gaat zo iemand ophalen en er wordt samen gecarpoold.

### Toegankelijkheid

De fysieke toegankelijkheid van uw bedrijf kunt u zelf onder de loep nemen met de volgende vragen:

- Is er een oprijplaat bij de ingang? Is er voldoende ruimte bij de ingang voor mensen die hun rolstoel of scootmobiel willen parkeren?
- Zijn er geen borden buiten of lage zonneschermen waar blinde of slechtziende mensen tegenaan lopen?
- Kunnen mensen met hun rolstoel overal komen? En mensen met een scootmobiel? Denk hierbij aan trapjes, hoge drempels en te smalle paden. Zijn afstapjes laag en duidelijk zichtbaar?

- Zijn er duidelijke contrasten, bijvoorbeeld tussen een (glazen) deur en het kozijn?
- Zijn de meest toegankelijke tafels voor in de zaak? Zijn die plekken makkelijk bereikbaar? Is er uitzicht naar buiten? Is er een logische looproute voor mensen die slecht zien?
- Is het buffet bereikbaar en toegankelijk, bijvoorbeeld door een verlaagd gedeelte? Zijn er in een zelfbedieningsrestaurant mensen die eventueel een vol dienblad naar de tafel kunnen brengen en kunnen helpen met afruimen?
- Heeft de frietkraam of oliebollenkraam een verlaagd gedeelte, zodat kleine mensen of mensen in rolstoelen hun bestelling kunnen aanpakken en betalen?
- Zijn er op elke verdieping voldoende gehandicaptenoiletten? Zijn de toiletten niet te laag voor mensen met een lichamelijke beperking? Is de rijroute naar de toiletten ruim genoeg? Zijn ze goed vindbaar voor mensen met visuele beperkingen en goed bereikbaar voor mensen met een rollator of stok? Is het sanitair goed bruikbaar en is duidelijk hoe het werkt?
- Zijn de meubels geschikt voor mensen met een beperking? Zitten tafelpoten niet in de weg voor het voetenplankje van de rolstoel? Kun je met je scootmobiel aan tafel? Stoelen met en stoelen zonder leuning? Zijn er eventueel ook verstelbare tafels? En bij een receptie of buffet: zijn er niet alleen hoge statafels maar ook tafels waar mensen in een rolstoel niet onderdoor kijken?
- Weet de bediening dat de assistentiehond, mits aangelijnd, mee naar binnen mag en een eigen bak met water krijgt?
- Zijn er speciale tafeltjes die meer ruimte bieden aan een rolstoel? Is er voldoende ruimte om de tafels? Kun je keren met je rolstoel of scootmobiel?

### Licht, lucht en geluid

- Zorg voor goede verlichting buiten en binnen.
- Bied speciale lampjes aan voor mensen die de menukaart of maaltijd niet goed kunnen zien.
- Maak informatie die boven de kassa en de toonbank hangt goed leesbaar.
- Zorg voor ventilatie zonder dat het tocht.
- Toon begrip als iemand vraagt of de muziek zachter mag. Leg in ieder geval uit wat de mogelijkheden zijn.
- Leg een ringleiding aan bij de balie van het restaurant.

### Leesbaarheid

- Zorg voor makkelijk te lezen en te begrijpen teksten in uw menu, folders, wegwijzers enzovoort. Heeft een gerecht bijvoorbeeld een onbekende, creatieve of buitenlandse naam, zet er dan duidelijk bij wat het inhoudt.
- Laat de teksten opmaken met voldoende contrast, in een duidelijk en niet te klein lettertype.

### Tip: leesbaarheid voor iedereen

Goed leesbare en begrijpelijke informatie is niet alleen handig voor mensen met een beperking, maar ook voor mensen die moeilijk kunnen lezen en voor mensen die de Nederlandse taal niet goed beheersen. Eén op de vijf Nederlanders heeft op de een of andere manier moeite met lezen.



## Allergieën

- Zorg voor een gevarieerde menukaart, zodat ook mensen met een allergie of een ziekte iets naar hun gading kunnen vinden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan glutenvrije, koemelkvrije en notenvrije gerechten of gerechten die ook besteld kunnen worden zonder die allergenen.
- Zorg ervoor dat koks en bedienend personeel goed op de hoogte zijn van de menukaart en allergenen die in de gerechten kunnen voorkomen.
- Maak complete ingrediëntenlijsten beschikbaar voor gasten die het precies moeten weten omdat ze anders het risico lopen ziek te worden.
- Heeft iemand een ingewikkelde gebruiksaanwijzing, dan kan het aankomen op een alternatief buiten de kaart om. Het is fijn als overleg daarover vanzelfsprekend is, zodat de klant niet het gevoel krijgt dat hij lastig is.

Elke horecaondernemer is verplicht om informatie over allergenen te geven aan gasten die daarom vragen. Dat geldt voor lunchrooms, restaurants maar ook voor snackbars.

Het gaat om 14 voedselallergenen die de meeste overgevoeligheidsreacties veroorzaken. Een horecaondernemer is verplicht u te informeren, maar is niet verplicht om een alternatief te bieden.

### Ingrediënten op menukaart

Pannenkoekenrestaurant De Rheezerbelten in Hardenberg heeft een extra bijlage bij de

menukaart voor gasten met een voedselallergie. Vele gerechten zijn met een kleine aanpassing geschikt te maken.

## Servies en bestek

- Kunnen alle gasten gemakkelijk met uw serviesgoed en bestek overweg? Denk aan gasten met gewrichtsaandoeningen of reuma: voor hen zijn bijvoorbeeld glazen met een oor, lange rietjes, niet te zware heften, stroeve tafels en stroeve placemats een uitkomst.
- Geef gasten de ruimte om hun eigen aangepaste bestek mee te nemen.
- Bied zo nodig aan om het vlees al in de keuken te snijden.
- Vraag of de verpakking van een koekje, pepermuntje, melk of suiker even open gemaakt moet worden.

## Betalen

- Kies bij voorkeur voor een mobiel pinapparaat met grote cijfers en goed hoorbare piepjes. Is de automaat niet mobiel, zorg dan in ieder geval voor een apparaat dat ook te bedienen is op zithoogte.
- Sommige mensen met een verstandelijke beperking betalen liever met contant geld. Het is fijn als daartoe de gelegenheid is.

## Tips voor gasten met een beperking of chronische ziekte

- Ga eerst na wat de eetgelegenheden zelf meldt over toegankelijkheid en aandacht voor gasten met een beperking.
- Neem daarna contact op om uw komst van tevoren aan te kondigen. Andere gasten bespreken immers vooraf ook hun specifieke wensen en behoeften. Dit helpt de mensen die er werken hierop te anticiperen. Vaak is er dan veel mogelijk.

# 7

## Doet u ook mee?

Hoe kunt u als lokale belangenorganisatie toegankelijke horeca beschikbaar maken? We hebben een aantal voorbeelden van activiteiten voor u verzameld en presenteren ze als onderdelen van een stappenplan. Zo kunt u ideeën opdoen voor wat u zelf zou willen ondernemen.

### Lift mee op de kracht van de Week van de toegankelijkheid

Aandacht vragen voor toegankelijkheid kan natuurlijk het hele jaar door, en daar is de informatie in dit hoofdstuk ook bruikbaar voor. Door tijdens de Week van de Toegankelijkheid (ook) activiteiten te organiseren, geven we allemaal samen een extra krachtig signaal af. Dat doen we met een positieve benadering die laat zien dat met kleine inspanningen al veel te bereiken is. En door elkaar te leren kennen en te versterken.

### Stappenplan

Een succesvolle activiteit staat of valt met een goede voorbereiding. Dit stappenplan helpt u om niets over het hoofd te zien.

#### Stap 1. Hoe is de huidige situatie?

Ga na wat er leeft onder uw achterban. Vraag hen in een tevredenheidsonderzoek in welke horecagelegenheden ze graag komen en naar welke ze wel zouden willen, maar door slechte toegankelijkheid niet gaan. Wat zijn de ervaringen? Wat zijn de knelpunten waar mensen tegenaan lopen? Hoe kan het beter?

Een andere manier om dit te onderzoeken is door schouwen te organiseren (zie hoofdstuk 4). Welke horecabedrijven zijn toegankelijk en bruikbaar voor mensen met een beperking? Hoe staat het met de route naar het gebouw, het interieur, de vluchtroutes en de begrijpelijkheid van informatieborden?

#### Stap 2. Met wie kun je samenwerken?

Samen sta je sterker. Leg contact met organisaties in uw gemeente die ook geïnteresseerd zouden kunnen zijn in toegankelijkheid in de horeca. Afdelingen

van patiëntenverenigingen en lokale jongerenorganisaties en ouderenbonden zijn voor de hand liggende partners. Maar u kunt ook denken aan een winkeliersvereniging, horecavereniging, toerismebureau enzovoort. Vorm een werkgroep van mensen en organisaties met wie u uw activiteit wilt organiseren en maak een gezamenlijk plan.

### Stap 3. Waar gaat u mee aan de slag?

Het is niet mogelijk om alles tegelijk aan te pakken. Maak keuzes: wat moet er als eerste veranderen? En wat komt later? Een veelgebruikte aanpak is om eerst te kiezen voor oplossingen die snel en relatief makkelijk zijn te realiseren: bijvoorbeeld het zichtbaar maken van toegankelijke en klantvriendelijke bedrijven, of het plaatsen van informatie op een website. Daarna komen de zaken die lastiger zijn aan te pakken of meer tijd vragen, zoals de aanleg van een rolstoeltoegankelijk toilet.

### Stap 4. Hoe gaat u dat doen?

Wat voor activiteit past het beste bij uw doel? Wat gaat u doen, met wie, voor wie en wanneer? Kies altijd voor een positieve benadering en zoek samen naar oplossingen. Probeer het wiel niet opnieuw uit te vinden maar kijk of anderen ervaring hebben en kunnen adviseren. En vooral: hou het klein. Het is beter met een klein initiatief met grote slagingskans te beginnen dan met een groot project wat je niet gerealiseerd krijgt. Nog geen idee wat voor soort activiteit u zou willen organiseren? We doen hier een aantal suggesties.

#### Zelf ervaren

Zelf ervaren wat het betekent om tegen drempels aan te lopen is een effectieve manier om mensen zonder beperking te overtuigen van het belang van toegankelijkheid. Door de mensen zelf te laten voelen hoe het is om een beperking te hebben, zien ze zaken waar ze nooit aan gedacht hadden. Zulke persoonlijke ervaringen zetten aan tot initiatieven om dingen aan te passen. U kunt dit op verschillende manieren organiseren:

- Met een ervaringsparcours: laat mensen bijvoorbeeld in een rolstoel of met een blinddoek voor een horecagelegenheid bezoeken. Denk daarbij aan het personeel dat er werkt of aan vertegenwoordigers van de gemeente.
- Doe een toegankelijkheidscheck, bijvoorbeeld op basis van een schouwlijst (zie hoofdstuk 4).
- Hou een inspiratiebijeenkomst: nodig horecaondernemers, mensen met een beperking en bouwkundigen uit voor een bijeenkomst waarop ze samen bekijken hoe ze tot betaalbare oplossingen kunnen komen.

#### Dineren in het donker

Bij restaurant Ctaste in Amsterdam is het volledig donker. Daarom heeft de chef een menu samengesteld waar geur en smaak in voorop staan. Eten wordt zo een belevenis voor

gasten die gewend zijn om hun eten en omgeving te zien. Zij ervaren het proeven, horen, ruiken en voelen totaal anders. Bij Ctaste werken in de bediening mensen met een visuele beperking.

#### Mbo-studenten aan de slag met toegankelijkheid

Het ROC Midden Nederland vindt het belangrijk dat studenten leren wat toegankelijkheid is en wat ontoegankelijkheid betekent in het dagelijkse leven van mensen met een beperking.

De studenten doen rondom de Week van de Toegankelijkheid zelf onderzoek en laten zien waar het beter kan. Hun ervaringen leggen ze vast in korte vlogs.

#### Jongeren checken Amsterdamse kroegen

Amsterdamse jongeren met een beperking organiseren onder het motto 'Je komt er wel in' een tocht langs de bekendste lokale kroegen.

In een gesprek met de ondernemers laten ze weten hoe eenvoudige verbeteringen kunnen worden aangebracht.

#### Training

Organiseer een training voor medewerkers van eetgelegenheden waarin ervaringsdeskundigen vertellen over de drempels en belemmeringen waar zij tegenaan lopen. U kunt daarbij eventueel gebruik maken van een interactieve online cursus van het platform AllesToegankelijk.nl. Deze geeft informatie over verschillende beperkingen en over omgaan met gasten met een beperking, praktische tips en aandachtspunten, en filmpjes over de ervaringen van mensen met een beperking.

De cursus is te vinden op <http://vu2055.s01.elearning.fbcehosting.nl/>

#### Maak problemen zichtbaar

Verzamel knelpunten in de vorm van gefotografeerde, gefilmde of beschreven probleemsituaties. Vraag mensen om hun ergernissen op te sturen en maak daarvan een zwartboek. Een zwartboek is een goede manier om ondernemers te overtuigen van problemen op het gebied van toegankelijkheid en klantvriendelijkheid.

Maak ook gebruik van social media. Veel mensen zitten op Facebook of gebruiken Twitter. Door de knelpunten zichtbaar te maken op Facebook, brengt u veel mensen op de hoogte van een probleem of goed voorbeeld. Anderen kunnen uw pagina weer doorgeven. Op deze manier kunt u veel medestanders bijeen brengen.

#### Beloon goede voorbeelden

Door een prijs uit te reiken, beloont u de gelegenheden die het goed doen. Dat werkt vaak beter dan alleen aandacht te besteden aan zaken die niet goed zijn. Vindt u bijvoorbeeld dat een gebouw goed toegankelijk is, dan kunt u de gemeente of het betreffende bedrijf adviseren om het ITS-keurmerk aan te vragen. Na certificering mag de ondernemer het bekende blauwe bordje met de rolstoel ophangen. Zie ook: [www.pbtconsult.nl](http://www.pbtconsult.nl)

#### Aan tafel!

Samen koken en eten verbindt. Aansluitend op het thema van dit jaar kunt u ook samen aan tafel gaan. Organiseer een etentje met mensen met en zonder beperkingen en leer van elkaars ervaringen.

### Culinaire Prokkels

Ieder jaar worden er op tal van plekken in ons land Prokkels gehouden: prikkelende ontmoetingen tussen mensen met en zonder

verstandelijke beperking. Samen koken en eten verbindt, dus zijn er ook culinaire Prokkels, zie: [www.prokke.nl](http://www.prokke.nl)

### Stap 5. Ging het goed?

Leer van uw ervaringen. Organiseer een goede evaluatie van uw activiteit. De resultaten van deze evaluatie kunt u weer gebruiken bij volgende projecten of activiteiten.

- Zet op een rij welke vervolgstappen er moeten worden gezet. Met wie zijn afspraken gemaakt? Wie hebben toezeggingen gedaan? Wie hebben belangstelling getoond en wachten op nadere informatie?
- Bespreek hoe de activiteiten verlopen zijn. Wat ging goed, wat kan beter? Vergeet niet een toast uit te brengen op de goede afloop en de verdere samenwerking.
- Stuur een bedankje naar personen en instanties die een positieve bijdrage hebben geleverd.
- Denk ook aan publiciteit achteraf: deel complimentjes en verhalen over uw activiteit en stuur een berichtje en foto naar [info@weekvandetoegankelijkheid.nl](mailto:info@weekvandetoegankelijkheid.nl). Wij geven er graag aandacht aan via onze website, digitale nieuwsbrief, Twitter en/of Facebook.

### Ondersteuning Week van de Toegankelijkheid

De organisatie van de Week van de Toegankelijkheid biedt allerlei materialen en bijeenkomsten om lokale belangenorganisaties te ondersteunen.

#### Materialen

Om uw activiteiten te promoten, heeft de Week van de Toegankelijkheid een aantal materialen die u kunt downloaden, lenen of gratis bestellen. Er staat ook een voorbeeld van een schouwlijst/checklist op. Specifieke schouwlijsten zijn op te vragen via [info@weekvandetoegankelijkheid.nl](mailto:info@weekvandetoegankelijkheid.nl). Banners, vlaggen en spandoeken zijn gratis te leen - u betaalt alleen voor het terugsturen. Reserveer ze tijdig, want op=op.

#### Regionale netwerkbijeenkomsten

Het landelijke bureau van de Week van de Toegankelijkheid organiseert regionale netwerkbijeenkomsten. Deze zijn bedoeld om lokale belangenorganisaties met elkaar te verbinden en een steuntje in de rug te geven bij het voorbereiden en organiseren van activiteiten. Tijdens een netwerkbijeenkomst kunt u zich laten inspireren door goede ideeën en laten informeren over toegankelijkheid en klantvriendelijkheid. Ook kunt u onderling ervaringen uitwisselen en samenwerken. De netwerkbijeenkomsten vinden ruim voor de Week van de Toegankelijkheid plaats, zodat er nog voldoende tijd is om wat te organiseren voor de Week zelf.

### Website

Op [www.weekvandetoegankelijkheid.nl](http://www.weekvandetoegankelijkheid.nl) vindt u inhoudelijke en praktische informatie over het thema toegankelijkheid van horecagelegenheden. Maar vooral vindt u er goede voorbeelden van activiteiten van andere organisaties. U kunt er zelf uw berichten plaatsen én u kunt zich aanmelden voor de nieuwsbrief.

### Social media



#### Twitter

Delen van ervaringen kan via het eigen twitteraccount van de Week van de Toegankelijkheid: @toegankelijk. Zoeken kan op #toegankelijkheid, #aantafel of #WvdT.



#### Facebook

De Week van de Toegankelijkheid heeft een eigen pagina op Facebook. Blijf op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, activiteiten en nieuws. Deel daar ook uw ervaringen. Kijk op [www.facebook.com/WeekvandeToegankelijkheid](http://www.facebook.com/WeekvandeToegankelijkheid)



#### YouTube

De Week van de Toegankelijkheid wordt al georganiseerd sinds 2000. Op YouTube staan vele filmpjes over activiteiten die kunnen inspireren. Kijk op het YouTube kanaal Week van de Toegankelijkheid 2017.



#### Instagram

Deel uw ervaring met (on)toegankelijke uitgaansgelegenheden door het delen van uw foto's en filmpjes van (on)toegankelijkheid situaties via het Instagram account van de Week van de Toegankelijkheid. Kijk op [www.instagram.com/weekvandetoegankelijkheid/](http://www.instagram.com/weekvandetoegankelijkheid/)

### Vragen?

Hebt u vragen over de Week van de Toegankelijkheid?

Stel deze dan via het e-mailadres: [info@weekvandetoegankelijkheid.nl](mailto:info@weekvandetoegankelijkheid.nl) of bel 030 - 720 00 00 (vraag naar Week van de Toegankelijkheid).

# 8

## Meer informatie

### Landelijke organisaties

[www.weekvandetoegankelijkheid.nl](http://www.weekvandetoegankelijkheid.nl)

Website met alle informatie over de Week van de Toegankelijkheid 2017.

[www.iederin.nl](http://www.iederin.nl)

Ieder(in) is een netwerkorganisatie voor mensen met een beperking of chronische ziekte.

[www.revalidatiefonds.nl](http://www.revalidatiefonds.nl)

Het Revalidatiefonds werkt aan een samenleving zonder drempels waarin iedereen kan meedoen.

[www.prokkel.nl](http://www.prokkel.nl)

Website van Stichting Prokkel die prikkelende ontmoetingen stimuleert tussen mensen met en zonder verstandelijke beperkingen.

[www.pbtconsult.nl](http://www.pbtconsult.nl)

PBTconsult is een zelfstandig ingenieurs- en adviesbureau gespecialiseerd in de advisering en toetsing van de fysieke toegankelijkheid van de gebouwde omgeving (gebouwen, woningen, objecten, openbare ruimte, openbaar vervoer, evenementen, (thema)parken). Het bureau is door Ieder(in) gemandateerd om ITS-keuringen uit te voeren en het ITS-keurmerk uit te reiken.

[www.allestoegankelijk.nl](http://www.allestoegankelijk.nl)

Informatie over het toegankelijk maken van goederen en diensten.

[www.drempelvrij.nl](http://www.drempelvrij.nl)

Waarmerk en informatie voor het toegankelijk maken van websites.

[www.allestoegankelijk.nl](http://www.allestoegankelijk.nl)

Informatie, checklists en tips om ondernemingen toegankelijker te maken.

[ongehinderd.nl](http://ongehinderd.nl)

Met de gratis Ongehinderd-app kan iedereen toegankelijke locaties vinden, maar ook zelf toevoegen en beoordelen. Alleen voor lichamelijke beperkingen.

[winkeltoegankelijkheid.nl](http://winkeltoegankelijkheid.nl)

Website van een bedrijf dat ingangen van winkels toegankelijk maakt en daarover adviseert.

[winkeltoegankelijkheid.wordpress.com](http://winkeltoegankelijkheid.wordpress.com)

Website die mensen mobiliseert en ervaringen verzamelt om winkels te bewegen beter toegankelijk te worden.

[www.gehandicaptenparkeerplaatsen.nl](http://www.gehandicaptenparkeerplaatsen.nl)

Website die mensen met een beperking en een GPK (Gehandicapten Parkeer Kaart) helpt om eenvoudiger een parkeerplaats (AGP) te vinden.

[www.geenbeperkingmeer.nl](http://www.geenbeperkingmeer.nl)

Website over toegankelijkheid van evenementen en festivals van ervaringsdeskundige adviseur.

[www.hoteltoegankelijkheid.nl](http://www.hoteltoegankelijkheid.nl)

Website over toegankelijkheid van hotels van ervaringsdeskundige adviseurs.

Kent u andere handige websites met informatie over het toegankelijk maken van de horeca voor iedereen, geef ze dan door aan [info@weekvandetoegankelijkheid.nl](mailto:info@weekvandetoegankelijkheid.nl)

## Colofon

### Samenstelling

Week van de Toegankelijkheid

Opmaak

Dagmar Wynants (studioKEET | grafische vormgeving)

Juli 2017

# Week van de Toegankelijkheid

Postbus 169  
3500 AD Utrecht

T 030-720 00 00 (vraag naar Week van de Toegankelijkheid)  
E [info@weekvandetoegankelijkheid.nl](mailto:info@weekvandetoegankelijkheid.nl)

I [www.weekvandetoegankelijkheid.nl](http://www.weekvandetoegankelijkheid.nl)



weekvandetoegankelijkheid



@toegankelijk



[www.instagram.com/weekvandetoegankelijkheid](https://www.instagram.com/weekvandetoegankelijkheid)

De handreiking Aan tafel! laat zien wat toegankelijke horeca en uitgaan inhoudt en waarom het zo belangrijk is dat iedereen daar te gast kan zijn. Denk aan een gastvrije bejegening, toegankelijke informatie en ruimtes waar iedereen in kan komen. Daarnaast vindt u in de handreiking concrete suggesties hoe u als belangenbehartiger kunt zorgen dat de horeca rekening houdt met mensen met een beperking.

Organisatie: Ieder(in)  
Mede mogelijk gemaakt door Revalidatiefonds  
Foto voorkant: [@www.milo-prifo.com](https://www.milo-prifo.com)

**ieder(in)**

