

Schouwlijst

Toegankelijke eetgelegenheden

Week van de Toegankelijkheid • 2 - 7 oktober 2017

Van café tot restaurant, van kantine tot frietkraam

Voorbeeld



Inleiding

In en rond de Week van de Toegankelijkheid vragen belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen extra aandacht voor de toegang van de samenleving voor iedereen. Om echt open te staan voor mensen met een beperking of een chronische ziekte is soms een extra inspanning nodig. Het kan nodig zijn zaken op een andere manier aan te pakken.

Met de schouwlijst die u in handen heeft, kunt u zelf aan de slag. Schouwlijsten zijn vragenlijsten waarmee mensen met beperkingen laten zien hoe zij de toegankelijkheid, gastvrijheid en bruikbaarheid van een gebouw of organisatie ervaren. Deze schouwlijst gaat specifiek over de toegankelijkheid van eetgelegenheden. Niet alleen over de fysieke toegankelijkheid, maar ook over de informatie en bejegening voor mensen met een beperking.

Een schouw is een goede gelegenheid om in gesprek te gaan over de ervaren toegankelijkheid met eigenaars of uitbaters, met andere eetgelegenheden of met de gemeente. Zo'n gesprek helpt om de eetgelegenheid beter af te stemmen op de behoeften van mensen met beperkingen.

Eetgelegenheden kunnen door de informatie uit de schouw de bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid van hun gebouwen, inrichting en aanbod beter afstemmen op mensen met beperkingen. Zodat zij zich welkom voelen! Dat is belangrijk, want anders lopen ze 15% van hun potentiële klanten mis.

Fysieke toegang: makkelijk binnen en weer buiten

Gebouwen kunnen vaak veel toegankelijker gemaakt worden. Kan iedereen er makkelijk binnenkomen? Is er genoeg licht? Niet teveel geluid? En houden ontruimingsplan en vluchtroute rekening met mensen met een rollator of een rolstoel?

Duidelijke informatie

Ook toegankelijke informatie is belangrijk. Heldere telefonische keuzemenu's, overzichtelijke websites, duidelijke informatieborden en begrijpelijke folders zijn goede voorbeelden van een toegankelijke informatievoorziening. Kunnen mensen met beperkingen die teksten zelfstandig lezen?

Goede bejegening en gastvrije ontvangst

Met een goede bejegening voelen mensen zich welkom, gerespecteerd en gehoord. Iedereen wil immers graag vriendelijk en geduldig te woord worden gestaan. Maar voor mensen met een beperking of een chronische ziekte, bijvoorbeeld mensen die slechthorend, doof of autistisch zijn, is dit extra belangrijk. Goede bejegening vraagt om inlevingsvermogen, achtergrondkennis en vaardigheid. Het gaat er om dat het hele personeel in de eetgelegenheid oog heeft voor speciale behoeften en eigen keuzes van mensen, zonder hen onvolwassen te behandelen of te betuttelen. En dat het personeel bereid is om samen naar oplossingen te zoeken.

Schouwlijsten opvragen

Alle belangenbehartigers en organisaties van mensen met beperkingen of een chronische ziekte die met toegankelijkheid aan de slag willen gaan kunnen schouwlijsten bij het secretariaat van de Week van de Toegankelijkheid opvragen.

CONCEPT

Hoe gebruikt u de schouwlijst?

Iedereen die ergens gaat eten, ervaart de gastvrijheid van die eetgelegenheid op zijn eigen wijze. Door die persoonlijke ervaring heeft hij specifieke kennis over de toegankelijkheid van die eetgelegenheid. Wordt er op een plezierige manier met hem omgegaan? Kan hij er goed komen? Kan hij gebruik maken van de faciliteiten? Ervaart hij de ruimte als prettig en veilig? Kan hij de informatie begrijpen en gebruiken? In de schouwlijsten gaat het om deze specifieke ervaringskennis.

Als één of meer vragen met NEE beantwoord moeten worden, is de locatie waarschijnlijk niet optimaal toegankelijk.

Invullen

Een schouwlijst is eenvoudig in te vullen. Op de vragen hoeft alleen met JA of NEE geantwoord te worden. De vragenlijst bestaat uit twee delen:

1. Eerste oriëntatie op de eetgelegenheid, voor u er gaat eten: vraag 1 t/m 36
2. Op weg naar de eetgelegenheid: vraag 37 t/m 39
3. Aan tafel: vraag 40 t/m 72

Bij het aandachtspunt 'bejegening' is er extra witruimte om persoonlijke opmerkingen of een toelichting te plaatsen. Vul de lijst zo volledig mogelijk in.

Vijf tips

1. Schouw met een veelzijdige groep

Wanneer zaken voor mensen met een beperking goed geregeld zijn, hebben ook andere mensen daar voordeel van.

2. Probeer breder te kijken dan alleen vanuit uw eigen situatie

De schouwlijst vraagt hoe u persoonlijk de (on)gastvrijheid of (on)toegankelijkheid van een eetgelegenheid ervaart. Voer de schouw met mensen met verschillende beperkingen uit, voor een brede blik.

3. Deel uw kennis

Het is belangrijk dat uw ervaringsdeskundigheid bij de eigenaar of uitbater van de eetgelegenheid terechtkomt. Zij kunnen leren van uw ervaringen en de kennis toepassen in hun werkzaamheden. En door uw informatie te delen met uw gemeente, maakt u gastvrijheid bespreekbaar en komt uw ervaringskennis terecht bij beleidsmakers.

4. Stel de eetgelegenheid vooraf op de hoogte te stellen van uw schouw

U kunt afspreken om achteraf ervaringen uit te wisselen en te bekijken wat er met de uitkomsten gedaan kan worden.

5. Ga in gesprek met de eigenaar of uitbater

Als de uitbater niet zelf eigenaar is van een eetgelegenheid kunt u samen met de uitbater van die eetgelegenheid in gesprek gaan met de eigenaar over de (on)toegankelijkheid en/of (on)bruikbaarheid van de accommodatie.

Uw informatie is van grote waarde voor de landelijke belangenbehartiging. Stuur u een kopie van de ingevulde schouwlijsten naar info@weekvandetoeankelijkheid.nl?

Het is handig om ook zelf een kopie van uw ingevulde schouwlijsten te bewaren.

Nog vragen?

Voor vragen over schouwen in het algemeen of over de schouwlijst Eetgelegenheden, maar ook voor andere vragen over de Week van de Toegankelijkheid, kunt u terecht bij info@weekvandetoeankelijkheid.nl of T 030 720 00 00 (vraag naar de Week van de Toegankelijkheid).

Schouwlijst

Naam eetgelegenheid: _____

Adres: _____

Contactpersoon: _____

Omschrijving schouwploeg: _____

Vooraf

Bij deze vragen kijken we hoe u informatie over de eetgelegenheid kunt vinden en of u gemakkelijk bij de eetgelegenheid kunt komen.

Bejegening

Telefonische informatie

U belt naar de eetgelegenheid, bijvoorbeeld omdat u er wilt eten en u wilt reserveren of om te vragen of omdat u wilt weten of de eetgelegenheid toegankelijk is.

1. Is het mogelijk om telefonisch contact te krijgen? **Ja / Nee**
2. Krijgt u direct iemand aan de lijn? **Ja / Nee**
3. Is de benadering rustig, geduldig en vriendelijk? **Ja / Nee**
4. Kunnen mensen aan de telefoon op een goede manier informatie overdragen aan mensen die niet goed horen, spreken of een verstandelijke beperking hebben? **Ja / Nee**

Aan tafel

Informatie

Bij deze vragen kijken we naar de informatie die in de eetgelegenheid te vinden is.

40. Is de menukaart leesbaar? **Ja / Nee**
41. Is de menukaart begrijpelijk? Bijvoorbeeld een uitleg bij gerechten met een onbekende, creatieve of buitenlandse naam. **Ja / Nee**
42. Is de menukaart ook op een andere wijze beschikbaar? Bijvoorbeeld een menukaart in braille, grote letters, gewone taal. **Ja / Nee**
43. Is het personeel op de hoogte van de allergenen die in gerechten op de menukaart kunnen voorkomen? **Ja / Nee**
44. Kan het personeel de juiste informatie geven over de toegankelijkheid van de eetgelegenheid? **Ja / Nee**
45. Komen de ervaringen van de schouwers overeen met de informatie over de toegankelijkheid, die in folders en brochures en op de website staat? **Ja / Nee**

Toegankelijkheid

Bij deze vragen kijken we vooral naar fysieke toegankelijkheid en bruikbaarheid.

Bruikbaarheid

46. Is de eetgelegenheid zo ingericht dat iedereen alles kan gebruiken? (zie ook schouwlijst Sportaccommodatie of schouwlijst Culturele instellingen) **Ja / Nee**
47. Is de eetgelegenheid zo ingericht dat u met een rolstoel overal kunt komen? Bijvoorbeeld brede gangpaden, geen opstapjes, voldoende ruimte tussen tafels. **Ja / Nee**
48. Is de grond leeg, zodat mensen die minder goed zien niet struikelen? Bijvoorbeeld geen tassen op de grond of schoonmaakmiddelen in de gang. **Ja / Nee**
49. Zijn er geen obstakels waartegen lange mensen hun hoofd kunnen stoten? Bijvoorbeeld lampen, ventilatoren, wegwijzers. **Ja / Nee**
50. Is het geluid in de eetgelegenheid passend voor mensen die slechthorend zijn? Bijvoorbeeld hooguit zachte muziek, goede akoestiek, weinig echo of galm. **Ja / Nee**
51. Zijn er mogelijkheden om rustig te zitten? **Ja / Nee**
52. Is de verlichting in de gelegenheid passend voor mensen die slechtziend of slechthorend zijn? Bijvoorbeeld voldoende licht, goed gespreid licht, geen verblindende spotjes. **Ja / Nee**

Betalen: kan ik afrekenen?

66. Is het pinapparaat voor iedereen te gebruiken? (zie ook schouwlijst Supermarkten) **Ja / Nee**
67. Wordt er bij het betalen rekening gehouden met uw beperking? Bijvoorbeeld men vertelt aan mensen die niet of niet goed kunnen zien, welke bankbiljetten worden teruggegeven; men geeft aan mensen met een beperkte handfunctie het geld in de goede hand. **Ja / Nee**

Vluchtwegen

75. Zijn vluchtwegen duidelijk aangegeven? Bijvoorbeeld leesbare teksten, begrijpelijke symbolen, goed zichtbare noodknoppen. **Ja / Nee**
76. Kunt u vanuit uw rolstoel bij de noodknoppen? **Ja / Nee**
77. Zijn vluchtwegen bruikbaar? Bijvoorbeeld geen obstakels, geen drempels. **Ja / Nee**
78. Zijn de nooduitgangen bruikbaar? Bijvoorbeeld kan iedereen de nooddeur makkelijk open maken. **Ja / Nee**

Bejegening

Bij deze vragen kijken we hoe het personeel van de eetgelegenheid met gasten omgaat.

79. Worden mensen met een beperking gelijkwaardig benaderd? Bijvoorbeeld ze worden serieus genomen: geen betutteling, maar ook geen ontwijkgedrag. **Ja / Nee**
80. Weten mensen hoe ze u aan moeten spreken? Bijvoorbeeld ze informeren of er vragen over de handicap gesteld mogen worden. Ze durven woorden als 'zien' en 'lezen' te gebruiken bij iemand met een visuele beperking of 'lopen' bij iemand die gebruik maakt van een rolstoel **Ja / Nee**
81. Blijven mensen geduldig en vriendelijk, ook wanneer ze iets moeten herhalen of anders formuleren? (test dit door te vragen om duidelijkere uitleg) **Ja / Nee**
81. Worden mensen met een beperking direct en rechtstreeks aangesproken? Bijvoorbeeld niet de partner of de begeleider wordt aangesproken. **Ja / Nee**
82. Kijken mensen u aan als ze u aanspreken? (dit is beleefd, maar het is ook noodzakelijk voor mensen die slecht of niet horen) **Ja / Nee**
84. Wordt u in duidelijke en begrijpelijke taal aangesproken? **Ja / Nee**
85. Zijn er mensen die op een goede manier informatie over kunnen dragen aan mensen die niet goed zien, horen, spreken, lezen of een verstandelijke beperking hebben? **Ja / Nee**
86. Bieden mensen hulp/ondersteuning als u dit vraagt? **Ja / Nee**