

# Handreiking Aan tafel!

Werken aan toegankelijke horeca  
Van café tot restaurant, van kantine tot frietkraam



*Week van de*  
**Toegankelijkheid**

# Wat is toegankelijke horeca?

Het is geen luxe als een eetgelegenheid toegankelijk is voor klanten 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

De meeste handicaps of beperkingen zijn niet zichtbaar aan de buitenkant. Wat je ziet, zijn bijna altijd de hulpmiddelen (taststok, rolstoel, krukken, rollator, hulphond...), niet de mens en het verhaal erachter. Dat is makkelijk een bron van misverstanden. Stereotype beelden zijn net zo lastig in het contact als 'onzichtbaarheid'.

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? Informeert het zelf naar je wensen? Is het personeel bereid om samen naar oplossingen te zoeken?





## 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 een beperking 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 ook digitaal beschikbaar is (zodat deze voorgelezen kan worden met voorleessoftware).

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?

## 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?



# Wat kan de horeca doen?

Net als andere mensen gaan veel mensen met een beperking 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.

## **Sociale toegankelijkheid: 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 kun je 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'. Je 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 je ze ergens mee van dienst kunt zijn.
- Staan mensen bij je 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.

Meer weten over sociale toegankelijkheid? Download dan [de Waaier 'Welkom bij...'](#) via de website van de Week van de Toegankelijkheid.

## **Digitale toegankelijkheid**

- Zet jouw menukaart op de website en houd deze 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 kunnen reserveren.
- Met een paar eenvoudige aanpassingen kun je jouw website bovendien ook toegankelijk maken voor mensen die bijvoorbeeld slechtziend, kleurenblind of doof zijn of de muis niet kunnen bedienen.

## **Parkeren**

Geef op jouw website duidelijke informatie over parkeren bij jouw 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 jouw medewerkers ook van deze dingen op de hoogte zijn.

- Beschik je over een eigen parkeerterrein? Zorg dan voor voldoende gehandicaptenparkeerplaatsen dicht bij de ingang, en let erop dat ze niet door anderen zonder gehandicaptenparkeerkaart bezet worden.

## **Fysieke Toegankelijkheid**

De fysieke toegankelijkheid van jouw bedrijf kun je 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 niet weggestopt achter 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 gehandicaptoiletten? Zijn hangende toiletpotten geschikt voor mensen met obesitas (minimaal 110 kg)? Zijn de toiletten niet te laag voor ouderen? 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? Maken armleuningen stoelen niet te nauw voor mensen met obesitas? Zijn er ook wat hogere seniorenstoelen? Extra kussens? 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 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 (zak)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.

### **Leesbaarheid**

- Zorg voor makkelijk te lezen en te begrijpen teksten in jouw 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.

### **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. Dat is fijn voor klanten die het precies moeten weten omdat ze anders het risico lopen ziek te worden.
- Zijn er ingewikkelde wensen? 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.

### **Servies en bestek**

- Kunnen alle gasten gemakkelijk met jouw 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.

### **Disclaimer**

Dit is een lijst met tips, geen volledig toegankelijkheidsadvies. Wil je echt stappen zetten met toegankelijkheid? Laat je dan adviseren door ervaringsdeskundigen en toegankelijkheidsdeskundigen. Bijvoorbeeld door je zaak te laten schouwen door ervaringsdeskundigen of keuren door experts. Kijk voor meer informatie op de website van de Week van de Toegankelijkheid.

## **Week van de Toegankelijkheid**

T 030-720 00 00 (vraag naar Week van de Toegankelijkheid)

E [info@weekvandetoegeankelijkheid.nl](mailto:info@weekvandetoegeankelijkheid.nl)

W [www.weekvandetoegeankelijkheid.nl](http://www.weekvandetoegeankelijkheid.nl)

Organisatie: Ieder(in)