

INTERMagazine

8 QUICK WINS

OP STAP MET SEPPE EN LOÏC

ZES GOUDEN TOEGANKELIJKHEIDSTIPS

Zet
toegankelijkheid
op de kaart.

GA VOOR  MET JOUW ZAAK



Vlaanderen
verbeelding werkt



In een toegankelijke zaak kan iedereen binnen en telt elke klant.

Beste ondernemer,

De liefde van de Vlaming gaat door de maag. Toch? Want wie wil nu niet volop genieten van een lekker drankje of hapje. Juist: iedereen, ook mensen met een handicap, oudere mensen of ouders met kleine kinderen in een kinderwagen. Voor hen is het vaak moeilijk of bijna onmogelijk om onbezorgd een stapje in de wereld te zetten. En daar willen wij iets aan doen. Samen met jou!

Een tevreden klant komt terug, met vrienden, collega's of familie. Doe jij al inspanningen op vlak van toegankelijkheid en zorg je er zo voor dat iedereen zich welkom voelt? Of ben je nog zoekende naar hoe je dit kan realiseren? Laat het ons weten!

Wat kan je doen?

Deel de toegankelijkheidsinfo over jouw restaurant of café op iedereenoverall.be. Hier kan elke bezoeker op voorhand nagaan in welke mate een zaak toegankelijk is. Betrouwbare informatie is cruciaal. Is de toegang drempelloos en breed genoeg? Is er een toegankelijk toilet? Hoe meer uitbaters informatie ter beschikking stellen, hoe beter. Ook je klanten kunnen hun stem laten horen. Via recensies delen zij hun ervaringen en die zijn voor iedereen interessant.

Scoort je zaak goed? Dan krijg je een extraatje en zie je op de website een medaille bij je restaurant of café verschijnen. Is er nog wat werk aan de winkel?

Colofon

Verantwoordelijke uitgever: Wendy Metten,
Inter - Toegankelijk Vlaanderen, Belgiëplein 1, 3510 Hasselt
www.inter.vlaanderen, info@inter.vlaanderen – 011 26 50 30

Eindredactie: Bridgeneers en Inter - Opmaak: Bridgeneers

Ook dan kan je op Inter rekenen. Zelfs al is je zaak niet meteen volledig toegankelijk, met enkele kleine maatregelen kan je vaak een wereld van verschil maken. Je ontdekt ze in dit magazine.

Daarnaast helpt Inter je verder met advies op maat. Uitbaters van restaurants en cafés willen vaak werk maken van de toegankelijkheid van hun zaak, maar denken dat het onbegonnen werk is. Maak je je zorgen om de kostprijs, ingrijpende werken, het eindresultaat of weet je gewoon niet waar je moet beginnen? Dan zijn wij jouw partner. Laten we samen streven naar meer (informatie over) toegankelijkheid in Vlaanderen, te beginnen met jouw zaak!

Hartelijke groet,

Wendy Metten

Algemeen Directeur Inter



Samen met Horeca Vlaanderen . 8

© Gregory Van Gansen/Imagetting



18 • Loïc en Seppe op stap



Toonaangevende zaak • 14



Ga voor een gouden medaille • 10

04 Toegankelijkheid op de kaart

06 Zes gouden toegankelijkheidstips

16 Acht quick wins

17 Favoriete adresjes



Zet toegankelijkheid op de kaart en haal **300.000** nieuwe klanten binnen

Vlaanderen telt meer dan 300.000 mensen met een beperking. En die gaan ook graag eens op café of lekker eten. Hoog tijd om de toegankelijkheid van je zaak onder de loep te nemen. Want nieuwe klanten zorgen niet alleen voor meer ambiance, maar ook voor extra inkomsten.

“Gastvrijheid
betekent in de
eerste plaats
élke gast kunnen
verwelkomen
in je zaak.”



Alleen maar winnaars

Door je zaak toegankelijker te maken, doe je veel mensen een plezier. Inclusief jezelf. Want het potentieel aan extra klanten is heel groot: 300.000 Vlamingen hebben een zichtbare of minder zichtbare beperking. Ook ouderen (65-plus) verkiezen toegankelijke restaurants en cafés. Nog eens 1,2 miljoen Vlamingen dus. En dan tellen we mensen met een kinderwagen, een blessure of met volle winkelzakken nog niet mee. Voelen deze klanten zich welkom in je zaak, dan is de kans groot dat ze terugkomen. En zelfs vrienden meebrengen. Potentiële nieuwe stamgasten die de kassa doen rinkelen? Dat klinkt als een win-win.

Mee vanaf de start

Een volledig toegankelijke zaak creëren, dat begint al van bij het ontwerp. Open je binnenkort een restaurant of café? Of plan je een grondige renovatie van je huidige zaak? Kies dan voor een inclusief ontwerp, waarbij de klant centraal staat. Want dat is uiteindelijk toch voor wie je het doet.

Wat betekent inclusief ontwerpen nu concreet? Dat is rekening houden met alle soorten bezoekers op het vlak van gebouw, materialen, producten, communicatie, onthaal en website. Iedereen voelt zich welkom in een toegankelijke zaak. Ongeacht lichamelijke mogelijkheden, leeftijd, geslacht, afkomst, cultuur, taal en opleidingsniveau. Met een inclusief ontwerp vermijd je ook aanpassingskosten achteraf. Allemaal goed en wel, horen we je denken, maar kan een toegankelijk ontwerp ook mooi zijn? Absoluut! Op esthetisch vlak moet je zeker niet inboeten. Er bestaan heel veel prachtige restaurants en cafés die inclusief ontworpen zijn. 🍷



‘t Kroonrad in Diest: een mooi voorbeeld van reca-zaak met een inclusief ontwerp.

Zes gouden toegankelijkheidstips

DE SNELSTE ROUTE NAAR EEN NÓG GASTVRIJERE ZAAK

Je zaak toegankelijker maken, kan op veel manieren. We zetten zes tips voor je op een rij. De ene maatregel is al wat ingrijpender dan de andere, maar allemaal maken ze jouw zaak nog gastvrijer.

Wat zegt de wet?

Hoe toegankelijker, hoe beter natuurlijk. Maar er zijn ook een aantal basisnormen waaraan een zaak moet voldoen bij een bouwaanvraag. Welke regels er voor jouw restaurant of café gelden, hangt af van de publiek toegankelijke oppervlakte:

Bij minder dan 150 m² publiek toegankelijke oppervlakte gelden er normen voor de toegang en het toegangspad.

Tussen de 150 m² en 400 m² zijn er normen voor het gelijkvloers. Is er op de verdieping een andere functie die je niet op het gelijkvloers vindt, dan moeten die verdieping en de weg ernaartoe ook wettelijk in orde zijn.

Een voorbeeld: heb je een verbruiksruimte op het gelijkvloers en een feestzaal op een verdieping? Dan moeten beide aan de normen voldoen. Is er alleen eentje op de verdieping? Dan gelden de normen ook daar en op de weg ernaartoe.

Vanaf 400 m² moet je gebouw volledig voldoen aan de regelgeving voor toegankelijkheid. Ook de ruimtes op de verdieping(en) en de weg ernaartoe.



Meer info vind je op www.toegankelijkgebouw.be/regelgeving.



1



Voorzie looproutes voor iedereen.

Die zijn obstakelvrij en makkelijk te gebruiken voor elke klant. Zorg altijd voor voldoende doorgangsbreedte op de route naar de tafels en het toilet.



2



Maak alle ruimtes in je gebouw drempelloos bereikbaar.

Het liefst zonder hoogteverschillen. Kan dat niet? Overbrug kleine en grote drempels door technieken te combineren. Voorzie bijvoorbeeld bij een trede ook een hellend vlak. Als het kan, zorg dat alles op dezelfde verdieping terug te vinden is. Of met een lift bereikbaar.



3



Zorg voor goed toegankelijke toiletten.

Voorzie minstens één aangepast toilet voor klanten die minder mobiel zijn. Dit toilet mag iedereen gebruiken. Het is niet alleen voor mensen met een beperking.



4



Denk aan de akoestiek.

Een lawaaierige omgeving zorgt ervoor dat je elkaar moeilijk verstaat. Sommige mensen met een beperking bekijken op voorhand de sfeerbeelden op de website, om in te schatten of een zaak te druk aanvoelt. Creëer rustigere hoeken voor mensen die sneller overprikkeld zijn, voor mensen die wat meer privacy willen en voor slechthorenden die last hebben van omgevingslawaaai.



5



Werk met contrasten.

Door bewust om te gaan met kleuren en materialen begrijpen bezoekers het gebouw sneller. Mensen kunnen zich aan de hand van contrasten beter oriënteren. Voorzie bijvoorbeeld ook contrastmarkeringen op trappen en glazen deuren. Dat is niet alleen een must voor iemand die slechtziend is, maar veiliger voor iedereen. Goede verlichting is hierbij ook belangrijk.



Hou ook rekening met toegankelijkheid op de parking.

Zorg ervoor dat de parkeerplaatsen groot genoeg zijn. 🚗

Samen met Horeca Vlaanderen

EEN POSITIEVE BELEVING VOOR ALLE GASTEN

Horeca Vlaanderen lanceerde samen met Inter en de minister voor Gelijke Kansen het platform iedereenoveral.be. Afgevaardigd bestuurder Matthias De Caluwe legt uit waarom toegankelijkheid belangrijk is voor restaurants en cafés.

Matthias De Caluwe

Afgevaardigd bestuurder
Horeca Vlaanderen

Hoe is het gesteld met de toegankelijkheid van restaurants en cafés in ons land?

Matthias: Het aanbod van toegankelijke restaurants en cafés groeit bij iedere nieuwbouw of grondige verbouwing van een horecazaak. Wie in Vlaanderen een publiek toegankelijk gebouw wil bouwen of uitgebreid verbouwen, moet immers een omgevingsvergunning aanvragen en rekening houden met de voorwaarden voor personen met een beperking.

Bij bestaande horecazaken merken we dat veel ondernemers onderzoeken hoe ze hun zaak toegankelijker kunnen maken. In bestaande, soms historische horecazaken is dit helaas niet altijd evident, of soms zelfs onmogelijk. Maar er is dus een steeds grotere bewustwording om iedereen te kunnen laten genieten van een fris drankje, culinair diner of gezellig weekendje weg. En dat is maar goed ook.

Toegankelijkheid gaat verder dan toegankelijkheid van de infrastructuur. Het gaat om fysieke én om mentale toegankelijkheid.

Matthias: Klopt, toegankelijkheid gaat inderdaad veel verder dan bijvoorbeeld alleen de inkom van een horecazaak of het voorzien van een rolstoelvriendelijk toilet. Met heel eenvoudige ingrepen kan je op verschillende vlakken een warme, toegankelijke zaak zijn voor iedereen.

Denk bijvoorbeeld maar aan een menukaart met

QR-code naar een online versie of met een groter lettertype en/of foto's. Of door bijvoorbeeld een aantal onderrijdbare tafels te voorzien, kunnen rolstoelgebruikers makkelijker plaatsnemen. Redelijke aanpassingen hoeven niet altijd veel geld te kosten, maar kunnen wel een wereld van verschil maken.

Wat krijgt een uitbater ervoor terug? Welk voordeel heeft hij om toegankelijk te zijn of om te investeren in toegankelijkheid?

Matthias: Op lange termijn is een investering in een toegankelijke horecazaak – voor zover de infrastructuur en de financiële middelen van de onderneming het toelaten – een win-win voor zowel de uitbater als de klanten. Gastvrijheid is en blijft namelijk een belangrijke pijler binnen de horecasector. Een positieve beleving voor alle gasten, ook zij met een beperking, is dan ook prioriteit voor onze ondernemers. Iedereen zou in alle comfort moeten kunnen genieten van zijn of haar favoriete gerecht, drankje en een leuk gezelschap in een gezellig en aangenaam restaurant of café.

Welke voornemens hebben jullie om restaurants en cafés toegankelijker te maken? Welke toekomstplannen (op korte en op lange termijn) zijn er en hoe ambitieus zijn die?

Matthias: De startersbrochure van Horeca Vlaanderen, die alle *need-to-know* informatie voor beginnende ondernemers bundelt, is al vele jaren een vaste waarde om zij die bepaalde (grote) verbouwingswerken willen uitvoeren, te informeren.

“Redelijke aanpassingen hoeven niet altijd veel geld te kosten, maar kunnen wel een wereld van verschil maken.”



© Gregory Van Gansen/Imagetting

In deze brochure wordt uitgebreid aandacht geschonken aan toegankelijkheid. Er zijn namelijk bepaalde verplichtingen om meer aandacht te besteden aan toegankelijkheid voor wie een gebouw wil bouwen of verbouwen. Er zijn dan ook meer en meer horecaondernemers die stappen zetten om vanaf het begin, waar mogelijk, hun horecazaak toegankelijk te maken.

Daarnaast bekijken we hoe we in de toekomst, via onze Horeca Academie en in samenwerking met de experts van Inter, op het terrein opleidingen kunnen voorzien. Door langs te gaan bij bijvoorbeeld onze regioafdelingen hebben we met Horeca Vlaanderen de ambitie om van onderuit toegankelijkheid in hotels, restaurants, cafés, nachtclubs en frituren te laten groeien en mee het verschil te maken.

Ook kunnen horecaondernemers terecht bij de juridische dienst van Horeca Vlaanderen als ze toch nog met vragen zitten over het toegankelijkheidsbeleid in hun zaak.

Gasten tijdig informeren en ondernemers stimuleren over de toegankelijkheid van hun horecazaak is en blijft essentieel. Daarom dat we ook de komende jaren mee onze schouders zetten onder de website iedereenoveral.be. Met dit nieuwe platform geven we een positief signaal en zetten we samen toegankelijkheid extra op de kaart.

Hoe weten gebruikers welke restaurants en cafés toegankelijk zijn?

Matthias: Dankzij het openbare platform iedereenoveral.be wordt het eenvoudiger

om informatie te delen en te vinden over de toegankelijkheid van een restaurant of café.

Het zal wat tijd vergen, maar we herhalen de warme oproep aan horecaondernemers om hiervan gebruik te maken en hun zaak te registreren op het platform.

Daarnaast kan je uiteraard altijd even vooraf contact opnemen met het restaurant of café om te informeren naar de toegankelijkheid. Dat kan ook nuttig zijn om bijvoorbeeld te weten te komen of er werken zijn in de straat die de toegang bemoeilijken.

Kunnen andere stakeholders ook een rol spelen op vlak van toegankelijkheid?

Matthias: Absoluut, we hopen door deze voortrekkersrol op te nemen als horecasector dat we ook andere sectoren kunnen inspireren om mee op de kar te springen om toegankelijkheid hoog op de agenda te zetten.

Daarnaast hopen we dat de volgende Vlaamse regering middelen en ondersteuning voorziet om sectoren versneld mee die transitie te laten maken op vlak van toegankelijkheid. Dit moet bovenaan op de agenda staan in de beleidsplannen, want alleen zo kunnen we écht een versnelling hoger schakelen.

Een toegankelijk Vlaanderen moet de ambitie zijn van iedereen. 🍷

Ga voor een gouden medaille

EN HAAL 300.000 NIEUWE KLANTEN BINNEN



“Een beperking heb je. Maar het is de omgeving die je vaak een handicap geeft.”



Voor restaurants en cafés zijn recensies vandaag belangrijker dan ooit. Denk maar aan de prestigieuze Michelinsterren, GaultMillau-scores of beoordelingen op Tripadvisor. Goede recensies helpen om meer klanten over de vloer te krijgen. Net als de toegankelijkheid van je zaak uitspelen. Want inschatten hoe een avondje op restaurant of café zal verlopen, is voor iedereen belangrijk, niet alleen voor mensen met een beperking. Beeld je maar eens in dat je met krukken loopt of met een kinderwagen op stap bent.

Daarom reikt de Vlaamse overheid medailles uit. Restaurants of cafés waar je met een rolstoel naar binnen walst, kunnen een gouden medaille behalen. Maar ook zilver en brons liggen voor het grijpen. We houden hierbij niet alleen rekening met rolstoelgebruikers, maar met elke bezoeker.

Met deze medailles zetten we restaurants en cafés die goed bezig zijn in de spotlights. En vooral: maken we informatie over de toegankelijkheid van restaurants en cafés in Vlaanderen beschikbaar.

Alles op één plek

Op de website iedereenoveral.be kan je bekijken welke restaurants en cafés een bronzen, zilveren of gouden medaille hebben behaald. Zo weet je meteen of iedereen mee kan naar die nieuwe rooftopbar of dat een ander adresje misschien makkelijker is. Aan de hand van de medailles kan je zien of er bijvoorbeeld een aangepast toilet is, of je makkelijk naar binnen kan en inschatten of je begeleiding nodig hebt. Via de filter bepaal je wat voor jou van belang is en op de kaart zie je waar je deze locaties kan vinden in je favoriete gemeenten.

Hoe werkt het?

Iedereen, zowel een uitbater als een klant, kan een restaurant of café toevoegen als locatie op de website. Om een medaille te verzilveren kan je als uitbater of eigenaar zelf data over je zaak ingeven. Maak hiervoor een login aan op iedereenoveral.be en vul de vragenlijst in.

Op basis van de gegeven antwoorden worden er al dan niet medailles uitgereikt. Bronzen, zilveren en gouden medailles worden meteen automatisch digitaal toegekend. Alleen een gouden medaille ontvang je ook fysiek en kan je laten schitteren door ze op te hangen in de inkom van je zaak.

Hoe worden de punten geteld?

Een restaurant of café wordt beoordeeld op een combinatie van de toegankelijkheid van de ingang, verbruiksruimte of zaal, en het toilet. De laagste score bepaalt de medaille. Twee voorbeelden:

- **Situatie 1:** de toegang en verbruiksruimte halen goud, maar het toilet is slechts beperkt bruikbaar en scoort daardoor zilver. Dan is de totaalscore zilver.
- **Situatie 2:** de locatie heeft een drempelloze toegang en een toilet dat zilver haalt, maar er is geen onderrijdbare tafel in de zaal. Dan is de totaalscore brons.



DE PODIUMPLAATSEN

Ontdek of jij in aanmerking komt voor één van de drie medailles:



ZILVER

Niet alle belangrijkste delen van je restaurant of café zijn zelfstandig bruikbaar. Sommige zones zijn beperkt toegankelijk en vereisen hulp of begeleiding.

GOUD

De belangrijkste delen van je restaurant of café zijn zelfstandig bruikbaar. Dat betekent dat je zonder begeleiding naar binnen kan en zelfstandig de verbruiksruimte en het toilet kan bezoeken.

BRONS

Het restaurant of café is drempelloos (een drempel van minder dan 2 cm) of je kan binnen via een hellend vlak.

Of je kan aantonen dat je inspanningen deed om je zaak toegankelijker te maken voor een bepaalde doelgroep met een beperking.

Doe mee als restaurant of café

Maak gratis je login aan op iedereenoveral.be. Het enige wat je daarna moet doen, is een vragenlijst invullen waarbij ook enkele afmetingen en foto's worden gevraagd. Een kleine inspanning met een grote meerwaarde. Want gaan voor een medaille, dat is gaan voor correcte informatie over toegankelijkheid voor iedereen.

Zo kunnen mensen met een beperking ook eens een rondje geven op café, of een verjaardag vieren op restaurant. Kortom, genieten van een avondje uit, zoals iedereen.

Deelnemen is belangrijker dan winnen. Laat je dus zeker niet ontmoedigen als je nog niet in aanmerking komt voor een medaille. Alle inspanningen om je zaak toegankelijker te maken worden gewaardeerd. Neem een kijkje op iedereenoveral.be voor tips om je zaak inclusiever te maken.

Doe mee als levensgenieter

Iedereen, zowel klanten met als zonder beperking, kan een recensie achterlaten over de toegankelijkheid van een zaak. Hoe meer restaurants en cafés beoordeeld worden, hoe hoger toegankelijkheid op de agenda komt.

Deel dus je ervaring en laat een recensie achter op iedereenoveral.be. Laat ons ook weten of de informatie die je vooraf kreeg, overeenkwam met je ervaring ter plaatse. Is de naam van een restaurant of café veranderd, is de zaak niet meer open of is de informatie niet meer actueel? Geef het dan door.

Iedereen kan ook een restaurant of café als locatie toevoegen, na het aanmaken van een login op iedereenoveral.be. Wil je een recensie geven, maar staat het restaurant of café nog niet op de website? Zet zelf de stap en voeg de locatie toe, informeer de eigenaar of laat het ons weten. Zo werken we samen aan meer informatie over toegankelijkheid voor iedereen. 🍷



Toegankelijk vanaf het eerste uur

RESTAURANT MOZART IS AL SINDS
1992 EEN TOONAANGEVENDE
ZAAK IN TOEGANKELIJKHEID.

Tegenwoordig moet elke nieuwe of verbouwde zaak aan bepaalde toegankelijkheidsnormen voldoen, maar sommige uitbaters schoten al veel eerder in actie. Patrick Stragier, eigenaar van restaurant Mozart en Casino Hotel in Koksijde, is er daar één van. Samen met zijn vrouw Irka Morlion opende hij in 1992 restaurant Mozart. Dat was van bij de start een toegankelijke zaak.

Patrick Stragier

Uitbater restaurant Mozart
& Casino Hotel, Koksijde

Was er een speciale reden om jullie zaak toegankelijk te maken?

Wij hebben destijds Maurits Verhegge leren kennen, de oprichter van een sociale vereniging die mensen met een beperking uit hun isolement haalt en bijeenbrengt. We vonden het allebei spijtig hoe weinig de horeca erop voorzien was om mensen met een beperking te ontvangen. Daarom hebben we van bij het ontwerp van onze zaak rekening gehouden met toegankelijkheid, zonder dat dit verplicht was of dat we er commercieel voordeel uit haalden. Eigenlijk hebben we dit puur uit sympathie gedaan.

Wat levert de toegankelijkheid van jullie zaak op?

Onze klanten appreciëren het enorm, zeker toen er nog geen verplichtingen waren. Maar ook de gemeente stelt onze toegankelijkheid op prijs. We bouwden in 2009 een hotel bij. Daarvoor ontvingen we de 'zesde Drempelprijs van Koksijde'. Een mooie beloning voor de inspanningen die we doen om onze zaak toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Rolstoelgebruikers kunnen het hotel met de ruime kamers volledig zelfstandig gebruiken.

Trekt jullie toegankelijkheid ook extra klanten aan?

Ja, we hebben klanten die omwille van de toegankelijkheid van ver naar hier komen. Uit Wallonië bijvoorbeeld. Vooral hotelgasten komen

speciaal daarvoor naar hier. Onze kamers voor mensen met een beperking zien er hetzelfde uit als onze andere kamers. Geen ziekenhuiskamers dus, zoals je vaak in andere hotels ziet. Hier gebruiken we overal dezelfde materialen.

Hoe betaalbaar is het om je zaak toegankelijk te maken?

Als je nieuw bouwt, vallen de extra kosten om je zaak toegankelijk te maken goed mee. Het is dan eerder een kwestie van extra ruimte voorzien. Dat het een fortuin kost, is een misvatting. Bestaande infrastructuur toegankelijker maken, is iets moeilijker. Maar bij verbouwingen is heel wat mogelijk. Tegenwoordig zijn er veel interessante subsidies waarop je aanspraak kan maken.

Heb je nog een boodschap voor andere uitbaters?

Je zaak toegankelijk maken, is zeker de moeite waard. Onze klantentevredenheid ligt heel hoog. Niet alleen mensen met een beperking appreciëren de toegankelijkheid van onze zaak. Door de vergrijzing zijn er meer en meer ouderen die ook voordeel hebben bij toegankelijke cafés en restaurants. Hou ook rekening met toegankelijkheid van bij het ontwerp, of als je je zaak vernieuwt. Het zal je veel minder kosten. 🍷



Klanten komen van
ver speciaal naar
hier voor de
toegankelijkheid.

De eerste drempels wegnemen doe je zo

8 QUICK WINS DIE JE ZAAK TOEGANKELIJKER MAKEN

1 Zorg voor een écht klantvriendelijk onthaal.

Vraag of en hoe je je gasten kan helpen. Daarna is het aan de klant om zijn of haar noden duidelijk te maken. Ook bestaan er opleidingen om correct, gelijkwaardig en klantgericht met mensen met een beperking om te gaan. Comeos heeft hiervoor een webinar 'Klantvriendelijk onthaal van personen met een beperking'. Je vindt ook tips op de downloadbare flyer van de Warmste Entree toolkit.

new.comeos.be/academy
warmsteentree.be/de-warmste-entree-toolkit

2 Zorg voor een QR-code op de tafel of op de kaart.

Heb je ook een online menu? Zorg dan voor een QR-code op de tafel of op de kaart. Vervang tekst niet door afbeeldingen, want die kunnen blinden en slechtzienden niet lezen met hun hulpmiddelen.

3 Voorzie een onderrijdbare tafel met wegneembare stoelen.

Bij een mix aan stoelen met en zonder armleningen kan de klant zelf kiezen welke stoel het meeste comfort biedt.

4 Hou rekening met de toegankelijkheid van je website.

Alle digitale informatie moet voor iedere klant toegankelijk zijn.

5 Gebruik een groot, schreefloos lettertype.

Zorg voor voldoende contrast tussen tekst en achtergrond, voor signalisatie en voor de menukaart. Denk eraan dat glanzend papier weerkatst en de leesbaarheid vermindert.

6 Zorg ervoor dat mensen aan tafel kunnen betalen of voorzie een betaaltoestel met een langere draad.

Zo kunnen mensen met een kleine gestalte en rolstoelgebruikers vlot betalen. Voor mensen met een visuele beperking is een betaaltoestel met toetsen in reliëf voor de cijfers noodzakelijk.

7 Voorzie altijd een fysieke menukaart.

Hiermee kunnen doven en/of slechthorenden hun bestelling makkelijk duidelijk maken. Ook voor ouderen en mensen die niet veel ervaring hebben met digitale versies is dit vaak gemakkelijker.

8 Heb aandacht voor goede signalisatie.

Geef duidelijk aan waar klanten kunnen parkeren, waar de ingang is en waar de toiletten zijn. ♣



Getipt door insiders!

DE FAVORIETE ADRESJES VAN LEVENSGENIETERS MET EEN BEPERKING



● Chalet De Goudkarper Katrien Rottiers

Nedermolenstraat 2, 9310 Aalst

Chalet De Goudkarper ligt aan de Meldert vijver in Aalst. Het is een charmant restaurant waar je zonder zorgen naar binnen kan, comfortabel aan tafel zit en naar het (aangepast) toilet kan. De parking is wel met kiezels en er is een kleine drempel bij het binnenkomen. Maar ik ondervind hier weinig hinder van. Vermeld bij het reserveren dat er iemand in een rolstoel bij is. Dan krijg je altijd een ruime plek, waarbij al een stoel is weggenomen wanneer je toekomt. Het zijn misschien details, maar het zorgt er wel voor dat je je welkom voelt. Het is er vooral ook gezellig en lekker eten mét zicht op de visvijver. Een aanrader.

● Cultuurcafé, Oostende Hans Lenvain

Hendrik Serruyslaan 18A, Oostende

Het Cultuurcafé ligt in het bekende cultuurcentrum van Oostende, De Grote Post. Ondanks het historische karakter van dit gebouw, is het een toegankelijk restaurant en café. Je kan het Cultuurcafé makkelijk bereiken met een lift. Ook zijn er ruime aangepaste toiletten. De tafeltjes staan niet te dicht op elkaar, waardoor je vlot een plekje kan uitkiezen. Het personeel van het Cultuurcafé is ook altijd vriendelijk en behulpzaam. Maar dat is natuurlijk niet de enige reden waarom dit mijn favoriete adresje is. Het Cultuurcafé serveert heerlijk ontbijt, lunch en avondeten met verse ingrediënten. Ze zijn ook geïnformeerd over mogelijke allergieën of

intoleranties die hun gerechten kunnen bevatten. Het Cultuurcafé werd ook verkozen tot Oostendse Horecazaak van het jaar. Een terechte winnaar als je het mij vraagt. ♣



Seppe en Loïc zagen dat het goed was ...

... EN NOG BETER KON

Hoe toegankelijk zijn restaurants en cafés nu echt? En wat kan er beter? We vroegen het aan televisiekok Loïc Van Impe en rolstoelgebruiker Seppe Hemerijckx. In Mechelen namen ze de proef op de som. Ze gingen er op pad voor een hapje en een drankje, mét de rolstoel.

Wat is jullie kijk op de toegankelijkheid in restaurants en cafés vandaag?

Loïc: Ik heb het gevoel dat zaken steeds toegankelijker worden, maar er is nog veel ruimte voor verbetering. We leven in één van de meest moderne landen ter wereld. Toch zijn er nog zoveel obstakels voor mensen met een beperking.

Seppe: De sector doet zeker moeite. Maar er is nog altijd meer aandacht nodig voor toegankelijkheid.

Loïc, was jij je bewust van de moeilijkheden die mensen met een beperking ondervinden wanneer ze op stap gaan?

Loïc: Ik kende de typische moeilijkheden wel. Maar ik heb veel geleerd door met Seppe op stap te gaan. Vaak waren dat obstakels waar ik gewoon niet bij stilstond, omdat ik daar anders niet mee in contact kom. Een centimeter verschil in de hoogte van een opstapje bijvoorbeeld, maakt of Seppe naar binnen kan of niet.



Vaak weten uitbaters gewoon niet wat toegankelijkheid inhoudt.



Seppe en Loïc testen uit hoe toegankelijk reca-zaken in Mechelen nu écht zijn. Scan de QR-code en oordeel zelf of de uitstap op wieltjes liep.



Welk probleem komt vaak voor rond toegankelijkheid in restaurants en cafés?

Seppe: Het toilet is heel vaak een struikelblok. Het toilet kan in oppervlakte groot genoeg zijn, maar slecht ingedeeld. De lavabo neemt bijvoorbeeld te veel plaats in. Of de wc staat pal in het midden, waardoor er geen rolstoel langs kan. Ook trapjes en drempels zijn een vaak voorkomende hindernis.

Wat zijn de oorzaken van deze obstakels?

Seppe: Als je naar een restaurant of café belt om te vragen of ze toegankelijk zijn, is het antwoord vaak 'ja'. Maar dan is het eerste wat je ziet bij aankomst een trap. Vaak weten uitbaters ook niet wat toegankelijkheid inhoudt en aan wat je daarvoor moet voldoen.

Loïc: Inderdaad, het begint bij kennis over toegankelijkheid. Want je staat er niet bij stil als je het zelf niet ervaart.

Wat zou een stap in de goede richting zijn?

Seppe: Er zou veel verbeteren als zaken zich zouden informeren. Maar ik ben ook realistisch. Ik besef dat je in een historisch pand bijvoorbeeld niet zomaar een lift kan zetten. Maar als je iets nieuws bouwt, hou dan rekening met toegankelijkheid.

Loïc: Je moet de restaurants en cafés natuurlijk ook eerst kunnen bereiken, met al die kasseien in de steden. Maar daar kunnen die zaken helaas zelf niets aan veranderen.

Wat vind je van de informatie die vandaag beschikbaar is voor mensen met een beperking?

Seppe: Op stap gaan vraagt van mij de nodige organisatie en voorbereiding. Maar op veel websites staat foute informatie, bijvoorbeeld dat een zaak volledig toegankelijk is terwijl die enkel toegankelijk is voor mensen met een bepaalde beperking.

Wat zou helpen bij de voorbereiding van een avondje uit?

Seppe: Een online platform zoals iedereenoveral.be dat alle info over de toegankelijkheid van restaurants en cafés verzamelt, is een heel goed begin. Vandaag moet ik op verschillende websites gaan zoeken naar informatie. Belangrijk is ook dat de informatie klopt en actueel is.

Hebben jullie nog tips voor uitbaters?

Loïc: Als je renoveert of iets nieuws bouwt, hou dan meteen rekening met toegankelijkheid. Het zal je veel minder moeite en geld kosten, dan hier nadien in te investeren. En een aangepast toilet bijvoorbeeld, dat kan toch iedereen gebruiken. 🍷

