



EEN GASTVRIJ ONTHAAL VOOR IEDEREEN

3 ▶ 2 ▶ 1 ▶ START!

TOERISMEVLAANDEREN



Vlaanderen
is toerisme



IEDEREEN WELKOM!

Een inclusieve beleving is de maatstaf. Maar net zo goed kan het een blijk van gastvrijheid zijn om soms een activiteit of dienst aan te bieden specifiek gericht op mensen met een beperking. Denk bijvoorbeeld aan een prikkelarme dag in het museum voor mensen met autisme, rondleidingen in gebarentaal voor doven en slechthorenden, voel - en audiotours voor blinden en slechtzienden.

Weet je niet goed waar je rekening moet mee houden wanneer je gast in een rolstoel zit? Hoe communiceer je best met een bezoeker die doof is? Ga je bewust op je woordkeuze letten wanneer je een blinde gast uitleg wil geven bij de menukaart?

In deze brochure geven we je tips en suggesties zodat iedereen zich welkom voelt.

Iedere bezoeker heeft eigen noden en wensen, dat is voor een gast met een beperking niet anders.

Kleine inspanningen maken soms al een heel groot verschil in het toegankelijk maken van je site.

De sleutel tot succes in je toegankelijke dienstverlening is de openheid en correctheid in je (online) communicatie.



Steeds meer ondernemers zetten met overtuiging stappen richting een inclusieve samenleving, waar écht iedereen zich welkom voelt.

Ook jouw organisatie kan daarin het verschil maken. Benieuwd hoe ver jullie vandaag al staan in het toegankelijk toeristisch aanbod?



✓ Ga op de volgende pagina's aan de slag, vink af wat je al bereikt hebt en ontdek wie jou kan ondersteunen bij de volgende stap naar nog meer gastvrijheid voor iedereen.



Organiseer voor je team een interactieve vorming rond gastvrij onthaal van personen met een beperking.

Ontdek het aanbod op toerismevlaanderen.be/nl/thema/toegankelijkheid/coaching-vorming



GEBRUIK CORRECT TERMEN



- Mensen met een handicap
- Mensen met een beperking
- Mensen met een motorische handicap
- Rolstoelgebruiker, rolstoeler
- Blinden en/of slechthorenden
- Doven en/of slechthorenden
- Vlaamse gebarentaal
- Mensen met een verstandelijke beperking
- Mensen met het syndroom van Down
- Iemand met autisme/met ASS
- Aangepaste kamers



- Mindervaliden, andersvaliden, invaliden
- Gehandicapten
- Rolstoelpatiënt
- Doofstommen
- Gehoorgestoorden
- Mongool, downer
- Autist, auti
- MIVA kamer

Wens je je verder te verdiepen in correcte communicatie?

Ontdek de gids over Inclusieve Communicatie op de website van Vlaanderen.

www.vlaanderen.be/publicaties/gids-over-inclusieve-communicatie



HOE ZORG JE ER VOOR DAT IEDEREEN ZICH WELKOM VOELT?

Enkele algemene vuistregels...



- Wees vriendelijk en benaderbaar. Een oprechte glimlach en een warm welkom maken altijd een verschil. ☐
- Stel jezelf voor met (voor)naam. ☐
- Richt je rechtstreeks tot je gast, niet tot de begeleider of tolk. Stel jezelf voor (als contactpersoon tijdens het bezoek). ☐
- Praat spontaan, let niet angstvallig op je woorden. ☐
- Een slechtziende, rolstoelgebruiker of slechthorende is niet allergisch aan woorden als 'kijken', 'lopen', of 'luisteren'. ☐
- Wees geduldig. Laat je gast uitspreken en denk niet in de plaats van iemand. ☐

- Vraag gerust verduidelijking als je iets niet helemaal begrijpt.
- Behandel een gast met een beperking niet anders. Kinderlijk communiceren of betuttelen hoeft heus niet.
- Focus je op de mogelijkheden, niet op de beperkingen.
- Vraag, luister, respecteer... Vraag gerust: 'Kan ik u ergens mee helpen?', maar schiet niet ongevraagd te hulp. Iedereen is anders en weet zelf het beste wat hij/zij/hen nodig heeft.
- Denk bij je nood- en evacuatieplan ook aan je bezoekers met een beperking. Zijn de vluchtwegen voor iedereen bereikbaar en bruikbaar? Beschik je naast een audio- alarm ook over een visueel alarmsignaal?
- Gebruik in je communicatie de juiste terminologie: oefen in inclusieve taal. Schrap 'andersvaliden', of 'mindervaliden' uit je woordenschat. Spreek over mensen met een beperking of een handicap.



- Voorzie een pagina op je website met duidelijke, gedetailleerde toegankelijkheidsinformatie voorzien van voldoende beeldmateriaal, afmetingen, informatie over aangepast aanbod.
- Verbloem de toegankelijkheid van je gebouw niet. Geef eerlijke, correcte en concrete informatie. Een persoon met een beperking beoordeelt dan zélf de mogelijkheden.
- Zorg dat nuttige informatie (prijzen, openingsuren, contactnummer...) goed zichtbaar zijn aan het onthaal. Indien dit ook leesbaar is via een goed vindbare QR-code is dit top!
- Een goed werkende WIFI, toegankelijk voor je bezoekers, is een absolute meerwaarde.
- Leer bij. Een opleiding voor jezelf en je medewerkers over 'gastvrij onthaal van mensen met een beperking' kan heel verrijkend zijn!



ONTHAALTIPS VOOR BEZOEKERS MET EEN BEPERKTE MOBILITEIT

Een gebroken been, een amputatie, een verlamming, een hartaandoening ..
Er zijn verschillende redenen waardoor je bezoekers aangewezen zijn op
het gebruiken van krukken, prothesen, een rolstoel, een scooter, ...

WAAR KAN JIJ REKENING MEE HOUDEN?

- Beschik je over aangepaste parkeerplaatsen? Indien niet, is een voorrijdmogelijkheid een passend alternatief.
- Is er een alternatieve route voor een draaideur of draaihek?
- Communiceer met deze gasten op ooghoogte. Blijkt je infobalie te hoog? Verlaat dan even je plek om dichterbij te komen.
- Begroet ook de eventuele begeleider, maar leun daarbij niet over de persoon in de rolstoel.
- Zorg er voor dat er voldoende stoelen of banken (idealiter met (rug) leuning) aanwezig zijn.
- Zorg voor een toegankelijke ondergrond: effen, aaneengesloten, slipvrij (zelfs onder natte omstandigheden) en met een lage rolweerstand. Voorkom dat eventueel aanwezige matten plooiën of schuiven.
- Zorg voor een vrije doorgang van minstens 1,20m tussen het meubilair.





- Stel deuropompen af op max. 3 kg (binnen). Blijft een deur moeilijk te openen? Loop dan even mee en bied hulp aan.
- Leg infobrochures, voelobjecten, en andere nuttige en interessante voorwerpen op een voor iedereen bereikbare en zichtbare hoogte.
- Een kassa, betaalpunt of onthaalbalie heeft idealiter een verlaagd gedeelte. De betaalterminal is beter voorzien van reliëftoetsen.
- Hang de jas van je gast zelf even op aan de kapstok indien deze niet voldoende bereikbaar is, of breng zelf de bestelling van de self-service naar de tafel.
- Vraag altijd eerst of je kan en mag helpen. Zeker bij het voortduwen van een rolstoel of bij het aanraken van de andere hulpmiddelen.
- Merk je dat je gast de handen moeilijk kan gebruiken? Bied dan een groter glas, beker of mok aan en doe ze minder vol. Dat is immers handiger dan een volledig gevuld klein glas of kopje koffie.

WENS JE ADVIES OP MAAT?

Laat je bij nieuwbouw of verbouwingsplannen begeleiden door INTER, Vlaams Expertisecentrum Toegankelijkheid.

Meer informatie: www.vlaanderen.be/inter

Verdiep je verder in de toegankelijkheidsnormen en technische criteria voor toeristische infrastructuur. Raadpleeg de publicatie van Toerisme Vlaanderen, [Toeristische infrastructuur: toegankelijk voor iedereen.](#)



BIENVENUE
AU MUSÉE DE LA
PÊCHE NAVIGO!

Vous irez tous pour acquiescer de trouver du plaisir dans ces soirées. Mais que savez-vous des personnes qui prennent à mer pour pêcher ce plaisir ? Que savez-vous de leur équipement et de leur matériel ? De leur vie à bord et à terre ?

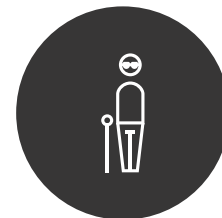
[illegible]

...einer Person, die
...einen anderen, der
...in die Welt
...einen anderen, der
...einen anderen, der





ONTHAALTIPS VOOR BEZOEKERS MET EEN VISUELE BEPERKING



Niet iedereen met een visuele beperking is volledig blind. Sommigen hebben nog beperkt zicht of kunnen licht en donker onderscheiden. Anderen hebben kokerzicht, vlekkenzicht of moeite bij weinig licht. Mensen met kokerzicht lezen wel nog vlot de krant, maar hun gezichtsveld is zo klein dat je op straat een witte stok nodig hebt. Ook kleurenblindheid en nachtblindheid beperken een goed zicht.

- Een visuele beperking is geen synoniem voor volledige blindheid. Sommige mensen zijn lichtschuw, anderen zijn slechtziend. Het is heel divers.
- Een visuele beperking kan ook toenemen met ouder worden.
- Personen met een visuele beperking hebben hun eigen vaardigheden en mogelijkheden om met hun beperkte zicht om te gaan.
- Oriëntatie en communicatie vormen vaak een uitdaging. Non-verbale communicatie gaat namelijk vaak aan hen voorbij.



WAAR KAN JIJ REKENING MEE HOUDEN?

- Verwelkom ook blindengeleidehonden. Hen toegang verlenen is trouwens een wettelijke verplichting, en je aait hen beter niet als ze aan het werk zijn. Het is fijn dat ook de hond een bakje water aangeboden krijgt.
- Voorzie goede, egale verlichting, zeker aan een infobalie of aan tafel. Voor slechtziende mensen kan dat cruciaal zijn.
- Wil je een persoon met een visuele beperking aanspreken? Noem dan even de naam als je die kent. Anders kom je even dichterbij om jezelf voor te stellen met je naam en functie.
- Raak niet zomaar iemand aan. Vraag of je gast het oké vindt dat je bijvoorbeeld een arm aanbiedt. Zo laat je je gast niet schrikken.
- Gebruik de woorden “ja”, “inderdaad”, “klopt” in plaats van te knikken (want daar heeft je gast niet veel aan)
- Vraag of je hulp kan bieden. Zo vermijd je betutteling.
- Vertel wat je gaat doen, zeker wanneer je weggaat (anders praat je gast misschien verder in het ijl).
- Bied je een stoel aan? Leg dan de hand van je gast op de rugleuning, zo weet die waar die kan gaan zitten.



- Laat je gast zelf aangeven hoe die wil begeleid worden. Er zijn verschillende manieren, bijvoorbeeld een hand op de schouder leggen of je elleboog vasthouden.
- Vertel als begeleider waar je naartoe gaat, geef zo concreet mogelijke richtingaanwijzingen (links, rechts, trapleuning aan je linkerkant...). Verwittig je gast bij obstakels, deuren, niveauverschillen... Op die manier kan de blinde of slechtziende persoon de juiste commando's geven aan de blindengeleidehond. Hou er rekening mee dat de hond niet op een (vlakke) roltrap mag.
- Bied je gast eventueel een rondleiding aan in het gebouw zodat die zich beter kan oriënteren.



- Beschik je over informatie in braille of grootletterschrift (menukaart, infobrochure...)? Informeer je gast hierover. Hou er rekening mee dat niet iedere persoon met een visuele beperking braille kan lezen. Anderen gebruiken eerder de voorleessoftware op hun smartphone die digitale teksten kan voorlezen.
- Ken je het gebruik van de NFC-tag al? Dit is een technologie die draadloze communicatie mogelijk maakt. Er wordt informatie uitgewisseld tussen twee informatiedragers zonder dat er fysiek contact voor nodig is. NFC wordt momenteel veel gebruikt ter vervanging van vervoersbewijzen, hotelkamersleutels en betaalkaarten. Je vindt ze ondertussen ook op menukaarten, informatiebrochures... Elke recente telefoon is inmiddels uitgerust met een NFC- taglezer.
- Toon je film- of beeldmateriaal? Voorzie dan bijvoorbeeld audiobeschrijving.
- De aanwezigheid van natuurlijke gidslijnen, zoals hagen of muren, zijn een absolute meerwaarde.
- Betrek alle zintuigen om je verhaal tot leven te wekken. Denk bijvoorbeeld aan parfums, lekkernijen, audio-elementen, voelplaten en maquettes.



WENS JE ADVIES OP MAAT?

Ontdek dan het vormingsaanbod van Symfoon en ga even door de Eye Key's voor toeristische bezienswaardigheden en horeca (animatiefilmje, infobrochure en podcast).

Meer info op www.symfoon.be

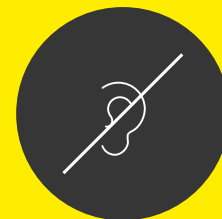
Ook de educatieve cel van Licht en Liefde organiseert vormingen, workshops en studiedagen, zowel voor blinde/slechtziende mensen als voor ziende personen.

Meer info : www.blindenzorglichtenliefde.be

A. ONTHAAL BLINDEN EN SLECHTZIENDEN
B. IPADTAFELS
C. TAFEL
D. FOLDERZUIL + FAQ SCHERM
E. STENWAND
F. RTTAFEL
G. EILANDEN



ONTHAALTIPS VOOR BEZOEKERS MET EEN AUDITIEVE BEPERKING



Je kan vaak niet zien dat een gast met een hoorprobleem minder of niets hoort. Er is heel veel gradatie. Een auditieve beperking kan aangeboren zijn of later in het leven verworven. Voor iemand die doof geboren wordt, is Nederlands (of een andere verbale taal) niet de moedertaal. Gebarentaal is dat wel. De meeste dove mensen kunnen wel Nederlands lezen, maar hebben wat moeite met de grammatica en de woordenschat, omdat Nederlands niet de geschreven versie is van gebarentaal.

WAAR KAN JIJ REKENING MEE HOUDEN?

- Wil jij iets zeggen of tonen? Trek dan de aandacht door even te zwaaien of zacht op de arm of de schouder te tikken.
- Blijf in een gesprek contact houden en zit of sta recht tegenover je gast. Dat vergemakkelijkt het liplezen en getuigt van het nodige respect.
- Richt je steeds tot de dove of slechthorende persoon, ook als er een tolk bij is.
- Zorg voor voldoende, egale verlichting en sta niet met je rug naar de lichtbron.



- Ondersteun wat je zegt met natuurlijke gebaren en lichaamstaal.
- Spreek langzaam en articuleer duidelijk. Roep niet en praat niet door elkaar.
- Soms helpt het om enkele kernwoorden te noteren.
- Beperk zoveel mogelijk omgevingslawaaï, want hoorapparaten versterken omgevingsgeluiden.
- Een ringleiding aan je onthaal kan helpen voor mensen met een hoorapparaat. Die filtert het omgevingsgeluid en versterkt de stem van je (balie) medewerker.





WENS JE ADVIES OP MAAT?

Organisaties of bedrijven uit de toeristische sector die hun dienstverlening doofvriendelijk(er) willen maken, kunnen terecht bij Doof Vlaanderen. Zij bieden **consultancy op afstand** (online gesprek), **consultancy op locatie**, begeleid door een dove expert van Doof Vlaanderen of een **interactieve workshop** “Hoe maak je je dienstverlening doofvriendelijk?”.

Meer informatie: doof.vlaanderen/vormingen

AHOSA vzw biedt vormingen aan **op maat van je organisatie of van een bepaalde doelgroep** (bijvoorbeeld dienstencentra, woonzorgcentra, seniorenorganisaties, socio-culturele verenigingen...). Zij bieden vorming aan over communicatie, auditieve toegankelijkheid, ...

Deze vormingen kunnen **live** doorgaan of online in de vorm van een **webinar**. Zij werken hiervoor samen met een netwerk van experts en ervaringsdeskundigen.

Meer informatie : www.ahosa.be/vormingen

ONTHAALTIPS VOOR BEZOEKERS MET EEN VERSTANDELIJKE BEPERKING

WAAR KAN JIJ REKENING MEE HOUDEN?

- Lach vriendelijk, je gezichtsuitdrukking is cruciaal!
- Stel je gast gerust. Stel jezelf voor en vertel bij wie de bezoeker terecht kan met een vraag of bezorgdheid.
- Praat duidelijk, eenvoudig, in korte zinnen. Waak er wel over dat het niet kinderachtig of betuttelend is.
- Stel geen ingewikkelde vragen en maak abstracte informatie (heel) concreet.
- Is er een goede way-finding? Is de route duidelijk? Maak je hierbij gebruik van pictogrammen of symbolen? Neem even tijd om deze toe te lichten.
- Lezen en schrijven zijn soms moeilijk voor deze gasten. Informatie ondersteunen met extra illustraties is fijn!



- Help je gast met het invullen van documenten indien dit nodig blijkt. Vertel er even bij dat je deze hulp ook wel eens bij anderen aanbiedt.
- Wees geduldig en geef je bezoeker de tijd om zelf beslissingen te nemen.
- Betrek de persoon ook bij het maken van afspraken of in een overleg.
- Schat de capaciteiten en talenten van je gast naar waarde.
- Focus je bij educatieve doelstellingen (vb. musea) vooral op het DOE-aspect en betrek er de verschillende zintuigen bij.





WENS JE ADVIES OP MAAT?

De sociaal-culturele organisatie Pasform stuurt hun ervaringsdeskundigen en een educatief medewerker op pad om samen met jou te ontdekken hoe de toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking beter kan op jouw site, museum of event. Ontdek samen wat goed is en wat beter kan.

Meer informatie: www.pasform.be



ONTHAALTIPS VOOR BEZOEKERS MET AUTISME



Gasten met autisme hebben nood aan structuur en voorspelbaarheid. Op uitstap valt dit echter volledig weg. Alles is nieuw, sociale regels zijn niet duidelijk, er zijn heel wat onvoorspelbare prikkels, enz. Dit zorgt voor heel wat stress, zowel voor als tijdens de uitstap.”

WAAR KAN JIJ REKENING MEE HOUDEN?



- Door jezelf even voor te stellen, stel je je gast op het gemak. Geef aan bij wie je bezoeker terecht kan met een vraag of bezorgdheid.
- Gebruik concrete taal en zeg exact, ondubbelzinnig wat je bedoelt.
- Geef aan wat er gaat gebeuren. Zet eventueel een tijdschema op je infobord.



- Wees geduldig en gun je gast de tijd om zelf te beslissen.
- Deze gasten verwerken prikkels op een andere manier waardoor onder- of overprikkeling een bekende factor is om mee rekening te houden. Een sensorische toolkit (geluiddempende koptelefoon, zonnebril, verzwarringsbeer...) kan hieraan tegemoet komen door op verschillende sensorische kanalen rust te bieden.
- Indien je hiervoor de ruimte hebt, is het fijn te voorzien in een stilteplek en/of een prikkelarme ruimte.
- Voorzie in een visueel stappenplan. Dit geeft een duidelijk en eenvoudig overzicht in woord en beeld van wat bezoekers kunnen verwachten tijdens een bezoek aan jouw logies, museum, attractie,



WENS JE ADVIES OP MAAT?

Toerisme voor Autisme screent en analyseert de complete bezoekerscyclus van uw toeristische organisatie en biedt advies op maat over hoe dit autismevriendelijker kan worden. Dit kan gaan om een museumbezoek, overnachting, sportactiviteit, concert en zoveel meer!

Meer info: www.toerismevoorautisme.be



ONTHAALTIPS VOOR BEZOEKERS MET EEN CHRONISCHE ZIEKTE



Een chronische ziekte vraagt een behandeling van meerdere jaren. Denk hierbij aan kanker, suikerziekte, epilepsie, astma/COPD, reuma, multiple sclerose, nierfalen,

WAAR KAN JIJ REKENING MEE HOUDEN?

- **Oordeel niet op uiterlijk.**
Iemand kan ziek zijn zonder dat je het ziet.
- **Wees begripvol.**
Zelfs kleine inspanningen kunnen veel energie kosten. Als iemand zegt moe te zijn of pijn te hebben, geloof die persoon en bied hulp aan als dat nodig is.
- **Bied rust aan.**
Voorzie een zitplaats of een rustige plek indien mogelijk.
- **Respecteer iemands privacy.**
Vraag niet naar medische details. Maar wel wat je kan doen om een aangenaam bezoek te verzekeren.



- **Laat iedereen op eigen tempo deelnemen.**
- **Wees flexibel.**
Toon begrip als iemand een afspraak moet afzeggen of aanpassen.
- **Bied info aan over de nabijheid van arts of ziekenhuis.** Vermeld contactgegevens van zorgverleners, hulpmiddelencentrales,...
- **Bied de mogelijkheid tot koeling van medicatie** (zoals insuline).





ONTHAALTIPS VOOR BEZOEKERS MET EEN VOEDSELINTOLERANTIE OF ALLERGIE

Bepaalde voedingsmiddelen (zoals pinda's, noten, melk, eieren, vis en schaaldieren, soja, ...) kunnen immuunreacties teweeg brengen. Die kunnen matig zijn, maar soms ook levensbedreigend.

Daarnaast zijn er ook intoleranties (voor lactose, gluten, histamine, fructose, ...) die voor spijsverteringsproblemen kunnen zorgen.

Mensen met voedselallergieën of -intoleranties voelen zich vaak geremd om op vakantie te gaan. Dat komt door de beperkte menukeuze, de angst dat keukenpersoneel hun situatie niet ernstig neemt en de onbekendheid met de keuken of ingrediënten op de bestemming.

WAAR KAN JIJ REKENING MEE HOUDEN?

- Luister goed en neem de melding van een allergie of intolerantie ernstig. Het is vaak een medische noodzaak, geen keuze.
- Wees vriendelijk en begripvol. Je ziet een allergie niet altijd aan de buitenkant. Reageer dus met respect.
- Geef eerlijke en duidelijke informatie, met allergenen aanduiding op je menukaart, ook online op je website. Consulteer de chef wanneer je twijfelt over ingrediënten.
- Plaats kaartjes met ingrediënten en allergenen bij je buffetgerechten.
- Bied flexibele menu opties en open communicatie ('laat het ons weten').
- Zorg voor kennis over ingrediënten en allergenen, mogelijk kruisbestuivingen bij je keukenpersoneel.



COLOFON

Verantwoordelijke Uitgever
Peter De Wilde,
Toerisme Vlaanderen,
Grasmarkt 61, 1000 Brussel

WETTELIJK DEPOT

D/2025/5635/32

CONTACT

kwaliteit@toerismevlaanderen.be

MEER INFORMATIE

<https://toerismevlaanderen.be/nl/thema/toegankelijkheid>

COPYRIGHTS

Piet De Kersgieter, Kris Jacobs, Visit Mechelen,
gemeente Koksijde, Stad Gent.

Alle rechten voorbehouden. Behoudens de
uitdrukkelijk bij wet bepaalde uitzonderingen mag
niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd,
opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand
of openbaar gemaakt, op welk wijze ook, zonder de
voorafgaande en schriftelijke toestemming van de
uitgever.

TOERISMEVLAANDEREN