

Iedereen welkom!

Jouw eet- en
drinkgelegenheid
zonder drempels.

TOERISMEVLAANDEREN



Vlaanderen
is toerisme



COLOFON

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

WETTELIJK DEPOT

D/2025/5635/30

CONTACT

kwaliteit@toerismevlaanderen.be

MEER INFORMATIE

www.toerismevlaanderen.be

COPYRIGHTS

Piet De Kersgieter, Kris Jacobs, Visit
Brussels - Jean-Paul Remy, Kris
Snoeck, Milo Profi, Geberit.

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.

“ Oudere gasten met een
rollator, jonge ouders
met buggy's, een jongere
met een (tijdelijke)
beperking ... Je wil hen
uiteraard zo comfortabel
mogelijk ontvangen, niet?
Veel bezoekers zullen je
inspanningen waarderen
en verder vertellen. Je
maakt hen hierdoor
'ambassadeur' van je zaak!

”



**Fijn dat iedereen
welkom is in je
onderneming! Met deze
handige tips kun je je
zaak mogelijk nog beter
toegankelijk maken.**

Aanpassingen hoeven niet altijd
duur, ingrijpend of ingewikkeld te
zijn. Het zit hem vaak ook in kleine,
creatieve oplossingen en in goede
communicatie.



01

GOED (ONLINE) INFORMEREN



Onverwacht een hapje gaan eten of een terrasje doen: voor mensen met een beperking is het niet zo evident om onvoorbereid ergens binnen te gaan. Is er een toegankelijk toilet? Kan de keuken wel rekening houden met mijn dieet? Is men bereid de kaart voor te lezen? Daarom informeren je gasten zich graag vooraf over de mate waarin jouw zaak voor hen toegankelijk is.

- Vertel via je website hoe goed toegankelijk je zaak is of op welke drempels je mogelijk kan botsen (bv. parking in kiezels, kleine treden...) Benoem de oplossingen die je kan bieden voor de bezoekers die bepaalde noden of vragen hebben.
- Zorg ervoor dat gasten de toegankelijkheidsinformatie, in woord en beeld, gemakkelijk kunnen terugvinden. Verstop deze info niet onder een ingewikkelde webstructuur, maar voorzie deze op de pagina met praktische informatie.
- Verleen geactualiseerde en toegankelijke informatie over de beschikbare trein-, tram- en buslijnen, de dichtstbijzijnde halte, enzovoort. Is je zaak niet bereikbaar via het openbaar vervoer? Vermeld dan enkele alternatieven, zoals taxibedrijven.
- Niet alleen voor dove en slechthorende gasten, maar ook voor blinden en slechthzienden, is het een meerwaarde om online of via e-mail te kunnen reserveren.
- Belangrijk is dat het reservatiesysteem gebruiksvriendelijk is en dus niet werkt met een timer die aftelt. De extra controle 'Ik ben geen robot' is niet toegankelijk, omdat je foto's moet aanvinken.
- Plaats de menukaart online in een leesbare vorm, zoals in Word of PDF. JPG-bestanden werken niet, omdat spraaksoftware van blinden en slechthzienden geen afbeeldingen kan voorlezen.
- Voeg alt-teksten toe bij foto's. Beschrijf afbeeldingen kort en duidelijk.
- Voorzie het promotioneel drukwerk niet alleen van een QR-code, maar ook van een NFC-tag.

Een **toegankelijke website** is bruikbaar voor iedereen, ook voor mensen die hulpmiddelen nodig hebben. Surfers met een visuele beperking of leesproblemen kunnen bijvoorbeeld gebruikmaken van **voorleessoftware** die de tekst op het scherm voorleest. Anderen gebruiken een **brailleleesregel** die de tekst omzet naar braille.

Toegankelijke websites zijn niet alleen belangrijk voor gebruikers met een beperking, ze hebben ook andere voordelen. Zo scoren ze beter in zoekmachines zoals Google en werken ze vlotter op kleine schermen zoals een smartphone of tablet.

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-lezer.

Wil je werk maken van een toegankelijke website? Surf dan naar www.anysurfer.be voor meer info.



02

PARKEREN



- Informeer je bezoekers, ook digitaal, over de **parkeermogelijkheden dichtbij je locatie**.
- Zijn er **voorbehouden parkeerplaatsen** of is er een **voorrijdmogelijkheid**?
- Verleen **geactualiseerde en toegankelijke informatie** over de beschikbare trein, tram en buslijnen, de aankomst en vertrektijden, de dichtstbijzijnde halte.
- Een **duidelijke, gedetailleerde wegbeschrijving op de website** is niet alleen nuttig voor iedereen, maar biedt blinde en slechtziende bezoekers de mogelijkheid om de weg op voorhand te memoriseren. Vermeld onder meer de straatnamen, de hoeveelste straat ze links of rechts moeten nemen en wijs de bezoeker op eventuele herkenbare details.



03

TOEGANG



- Zorg ervoor dat de **toegang** tot je zaak **goed aangeduid** wordt.
- **Vermijd drempels** die hoger zijn dan 2 cm of **voorzie een (wegneembare) oprijplaat**.
- Met een **deurbreedte van 90 cm** kunnen ook rolstoelgebruikers comfortabel je restaurant betreden.
- Te zware deuren zijn voor niemand handig. Stel je **deurpompen** zo **licht** mogelijk af.
- Iedereen heeft baat bij een **goede contrastmarkering op glazen toegangs- of binnendeuren** (bij voorkeur op oog- en heuphoogte).
- Zorg voor een **vestiaire** waar iedereen bij kan (max. 120 cm. hoog) of neem zelf de jassen aan.
- Bied mensen met een rolstoel of kinderwagen de kans tot een tafel **dicht bij de ingang** van je zaak.



04

INRICHTING EN MEUBILAIR



- Zorg voor een doorgang van min. 90 cm tussen het meubilair; 120 cm is zelfs nog beter.
- Lage, comfortabele stoelen met rugleuning, met én zonder armleuningen, met een zitvlak van min. 45 cm bieden comfort aan iedere gast.
- Zorg dat het betaalapparaat bereikbaar is voor iedereen of investeer in een mobiel toestel. Idealiter beschikt de betaalterminal over voelbare knoppen.
- Een contrastrijke inrichting helpt slechtziende klanten om de ruimte beter in te schatten.
- Voorzie de tafels van voldoende verlichting zodat het lezen van een menu voor iedereen aangenaam is.
- Kies een onderhoudsvriendelijke en stofvrije vloerbedekking (geen tapijt) en vermijd zware stoffen gordijnen.
- Voorzie eventuele trappen van een leuning en contrasterende antisliprand.
- Een bezoeker in een rolstoel schuift ook graag de benen onder de tafel. Daarom is het aangewezen om voor tafels te kiezen van minstens 70 cm hoog, met een vrije breedte onder het tafelblad van 90 cm en een vrije diepte van minimum 60 cm.
- Een buffettafel die ook bereikbaar is voor gasten in een rolstoel, is max. 85 cm hoog. Voorzie bij buffetvorm ook de mogelijkheid om mensen met een beperking aan tafel te bedienen.
- Kaartjes met de omschrijving van de ingrediënten en allergenen is een absolute meerwaarde.



05

TOILET

WC



- De ideale, aangepaste toiletruimte meet na afwerking 225 cm x 225 cm.
- De deur van minimaal 90 cm draait steeds naar buiten open en is voorzien van een horizontale beugel op 90 cm hoogte.
- Naast het toilet is een vrije opstelruimte van minimaal 90 cm. Er is een vrije draaicirkel van 150 cm in de ruimte (die kan doorlopen onder de vrije ruimte onder de wastafel).
- Het toilet is voorzien van twee steunbeugels. Een ervan kan een vaste L-vormige steunbeugel zijn die op de vaste wand is bevestigd. De andere is altijd een opklapbare beugel.
- Deze ruimte beschikt over een eigen wastafel, voorzien van een automatische of éénhendelkraan die bruikbaar voor iedereen is.
- Kies voor een hendel- of omslagslot. Een draaislot is moeilijk bruikbaar voor mensen met een verminderde handfunctie of kan beangstigend zijn voor mensen met een verstandelijke beperking.
- Zorg ervoor dat er geen vaste vuilbak, legplank of vaste verzorgingstafel in de weg staat. Een opklapbare verzorgingstafel is uiteraard wel mogelijk.

De wettelijke normen voor een aangepast toilet vind je in de brochure “toeristische infrastructuur, toegankelijk voor iedereen” of op www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidscriteria

06

SERVIES EN GLASWERK



Denk aan je gasten tijdens je zoektocht naar het perfecte servies.

- Kleine kopjes met kleine handvaten zijn niet handig voor mensen met minder goede handfuncties.
- Houd een voorraad drinkkietjes bij de hand. Dit is vaak een eenvoudige, maar efficiënte oplossing.
- Voor slechtzienden zijn witte borden en witte servetten op een wit tafelkleed niet handig omwille van het ontbrekende contrast.
- Zorg dat karaffen, glazen en servies niet te zwaar zijn.



07

MENUKAART



- Is je menukaart of het suggestiebord leesbaar voor iedereen?
 - Voor blinden is een menukaart in braille mooi meegenomen, voor slechtzienden kan je de kaart printen op mat papier in een groot, schreefloos, contrasterend lettertype.
 - Bied je menukaart ook aan op je website. Blinden en slechtzienden raadplegen deze graag vooraf via hun voorleessoftware, mensen met dieetwensen kunnen hierdoor reeds vooraf inschatten wat ze kunnen eten.
- Ook ouders met kleine kinderen maken hier trouwens gretig gebruik van.
- Ter plaatse kan een gemakkelijk vindbare QR-code of NFC-tag je gasten gemakkelijk leiden naar de digitale menukaart.
 - Vermijd tekst over foto's.
 - Voor dove en slechthorende gasten is het altijd handig als er pen en papier in de buurt is om te communiceren.
 - Een menukaart met duidelijke foto's is beter bruikbaar voor mensen met een verstandelijke beperking. Ook anderstaligen kunnen hierdoor gemakkelijker een keuze maken.
 - Bespreek op voorhand met je keuken met welke dieetwensen (voedselintoleranties, allergieën,...) je rekening kan houden.
 - Vermeld de allergenen op je menukaart. Welke informatie over koolhydraten, toegevoegde smaak- en kleurstoffen zet je op de kaart?

08

VOLDOENDE LICHT



- Zorg zeker voor een goede, egale verlichting ter hoogte van de tafels. Blijf in een gesprek oogcontact houden en zit of sta recht tegenover je gast. Dat vergemakkelijkt de communicatie en getuigt van respect.
- Op plaatsen met obstakels is er bij voorkeur sterkere verlichting of contrastmarkering zoals bij trappen, drempels, nauwe doorgangen en de toiletten.
- Ook slechtziende mensen kunnen hun gesprekspartner en de menukaart het best bekijken bij voldoende licht.
- Houd een tafellamp achter de hand. Deze kan je op vraag aanbieden.



09

GELUID



- Harde omgevingsgeluiden en muziek zorgen ervoor dat mensen elkaar slecht verstaan. Blinden, slechtzienden en slechthorenden kunnen dan vaak helemaal niet meer communiceren.
- Bekleed de wanden en plafonds met zachte materialen om het geluid te dempen.
- Creëer hoekjes waar mensen rustig kunnen zitten.
- Overweeg een ringleiding in ruimtes die gebruikt worden voor bijeenkomsten.



10

GASTVRIJHEID IS DE SLEUTEL



- Een glimlach, een helpende hand, een “welkom” kan al veel onzekerheid wegnemen bij je gasten die arriveren.
- Geen enkele locatie is perfect toegankelijk. Het zijn dikwijls de kleine inspanningen die al grote drempels wegnemen.
- Zorg ervoor dat je medewerkers voldoende op de hoogte zijn van alle faciliteiten en mogelijkheden zodat deze je klanten correct kunnen informeren bij een telefonische reservatie.
- Vermeld op je website duidelijk dat assistentiehonden welkom zijn. Dit is niet alleen wettelijk verplicht, maar laat ook zien dat je echt open staat voor iedereen. Een assistentiehond herken je aan zijn jasje, beugel of harnas. De eigenaar kan een attest tonen. Een fris bakje water voor deze trouwe helpers is een vriendelijke extra.
- Vraag zelf wanneer je de rekening mag brengen en licht die mondeling toe. Zeg ook tegen de klant wanneer je bijvoorbeeld het betalingsbewijs aanreikt.
- Betaalt de klant met cash? Tel samen de betaling na.
- Betaalt jouw gast met de kaart of met de telefoon? Loop dan even mee naar de betaalterminal of voorzie een mobiel toestel. Idealiter beschikt de betaalterminal over voelbare knoppen. Een touchscreen is namelijk moeilijk te bedienen voor blinde en slechtziende personen. Wil jouw gast contactloos betalen, leg dan de hand op de plaats waar de kaart moet worden aangeboden.
- Neem voldoende tijd bij het opnemen van de bestelling. Sommige klanten hebben wat meer tijd nodig om hun keuze te maken of hun bestelling te formuleren.
- Spreek altijd de persoon met een beperking aan. Niet hun begeleider of gezelschap.

Laat weten hoe toegankelijk je zaak is!

Op de website iedereenoveral.be kan elke bezoeker bekijken welke restaurants en cafés een bronzen, zilveren of gouden medaille hebben behaald.

Dankzij de medailles kan je zien of er bijvoorbeeld een aangepast toilet is, of je makkelijk binnen kan en inschatten of je begeleiding nodig hebt.

Als uitbater kan je zelf data en foto's van je zaak invoeren. Maak hiervoor een login aan op iedereenoveral.be. 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.

Iedereen, zowel klanten met als zonder beperking kunnen een review delen op de detailpagina van de zaak.

Lees ook meer hierover in het INTER Magazine:
publicaties.vlaanderen.be/view-file/66600

Inspiratiefilm:

www.warmsteentree.be/nieuws/zet-toegankelijkheid-op-de-kaart-en-haal-300-000-nieuwe-klanten-binnen

MEER WETEN?

Wil je je zaak herinrichten? Benieuwd welke de normen zijn voor een onderrijdbare tafel, een toegankelijk toilet, een leesbaar menu,...? Je kan onze technische infofiches downloaden op onze website:

www.toerismevlaanderen.be/nl/thema/toegankelijkheid



TOERISMEVLAANDEREN