

Iedereen welkom!

Jouw infokantoor of
bezoekerscentrum
zonder drempels.

TOERISMEVLAANDEREN



Vlaanderen
is toerisme



TIPS VOOR TOEGANKELIJKE INFOKANTOREN EN BEZOEKERSCENTRA

Iedereen welkom heten, begint bij een goede toegankelijkheid. Deze handige tips helpen je om je infokantoor of bezoekerscentrum open te stellen voor een zo ruim mogelijk publiek. Dat hoeft helemaal niet duur of complex te zijn: met slimme, creatieve oplossingen en een goede communicatie kom je al een heel eind.

“ Oudere bezoekers, mensen met een (tijdelijke) beperking, jonge ouders met buggy's... veel bezoekers zullen je inspanningen appreciëren. ”



EEN TOEGANKELIJKE PLEK VOOR IEDEREEN

TOEGANKELIJKHEIDSLABEL

Maak het verschil met een toegankelijkheidslabel voor jouw infokantoor of bezoekerscentrum.

Toerisme Vlaanderen reikt dit label uit na een grondige screening ter plaatse. Zo weten bezoekers in één oogopslag dat jouw gebouw en informatieaanbod vlot toegankelijk zijn voor iedereen. Het label kent 2 niveau's:

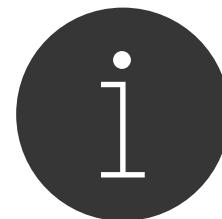
- Het label **A+** wordt uitgereikt aan gebouwen die zelfstandig en comfortabel toegankelijk zijn.
- Het label **A** duidt aan dat een gebouw basistoegankelijk is. Af en toe zal een rolstoelgebruiker wat hulp kunnen gebruiken. Sinds 2012 reikt Toerisme Vlaanderen het Vlaams label voor toegankelijk toerisme ook uit aan infokantoren en bezoekerscentra. Dit label geeft bezoekers een duidelijk beeld van de rolstoeltoegankelijkheid van je gebouw.

Meer info over het label:

www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidslabel

01

ALLES BEGINT MET... GOED INFORMEREN



- **Communiceer op je website duidelijk over de toegankelijkheid van je locatie.** Is de toegang drempelloos of zijn er enkele treden? Kan een blind persoon de balie gemakkelijk vinden? Is er een ringleiding aanwezig voor doven en slechthorenden? Is er een publiek toegankelijk, aangepast sanitair aanwezig?
- **Zorg dat iedereen deze informatie makkelijk en snel terugvindt op je website.**

Verstop je toegankelijkheidsinfo dus niet onder een ingewikkelde webstructuur, maar plaats liever een verwijzing op de homepage.

- Voor dove en slechthorende gasten is het handig als zij **per sms, e-mail of via de website** contact kunnen opnemen.
- Is je website 'drempelvrij'? **Zorg ervoor dat ook je website bruikbaar is voor iedereen.**

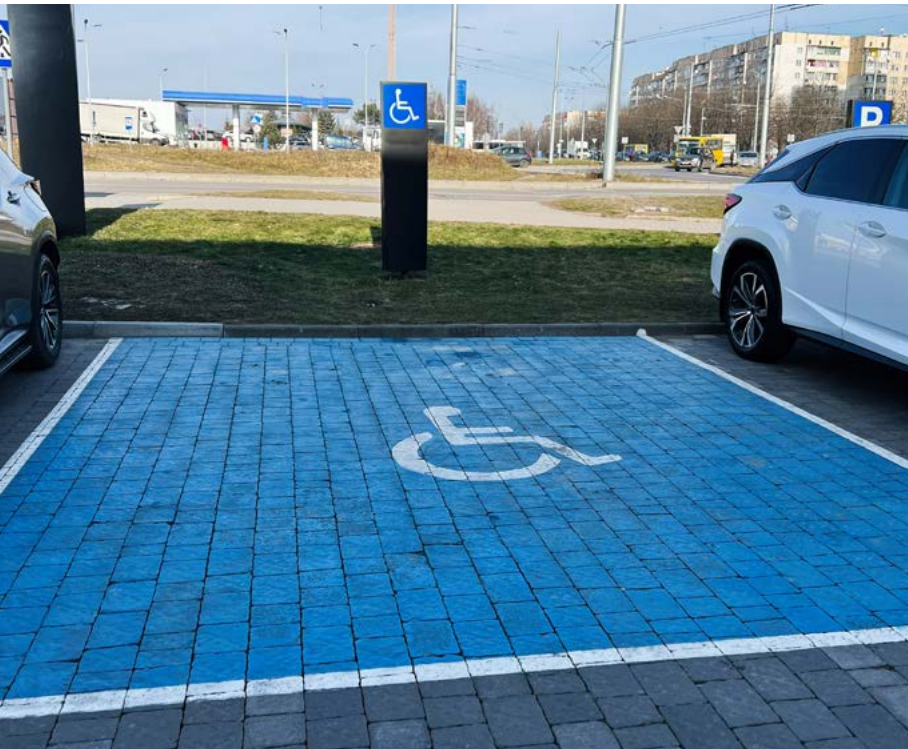
Een **toegankelijke website** is bruikbaar voor iedereen, ook voor wie daarvoor hulpmiddelen moet inschakelen. Surfers met leesproblemen of een visuele beperking maken bijvoorbeeld gebruik van voorleessoftware die de tekst op het scherm voorleest. Een brailleleesregel zet de tekst op het scherm dan weer om in braille voor blinde gebruikers. Wist je trouwens dat een toegankelijke website beter scoort op Google en dat hij vlotter werkt op kleine beeldschermen zoals smartphone en tablet?

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



02

BEREIKBAARHEID



- 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

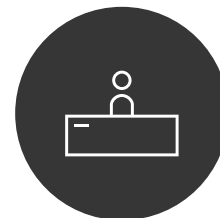


- Duid de toegang tot je locatie goed aan, ook de eventuele alternatieve ingang voor je bezoekers in een rolstoel, met buggy's of rollator.
- **Vermijd drempels** die hoger zijn dan 2 cm of voorzie een (wegneembare) oprijplaat
- Kan je geen oprijplaat voorzien? Plaats dan **een bel** zodat minder mobiele bezoekers hulp kunnen vragen.
- Met een deurbreedte van 90 cm kunnen ook rolstoelgebruikers en ouders met een dubbele buggy comfortabel binnen.
- Te zware deuren zijn voor niemand handig. Stel de deuropompen af op max. 4 kg.
- Iedereen heeft baat bij een **goede contrastmarkering** op glazen toegangs- of binnendeuren (bij voorkeur op oog- en heuphoogte).



04

BALIE



- Zorg voor een logische, rechte en goed verlichte toegangsweg, zonder obstakels en niveauverschillen. Zijn er toch hindernissen, kondig die dan duidelijk aan. De balie is de plek bij uitstek om de bezoeker informatie mee te geven over relevante, beschikbare hulpmiddelen zoals toegankelijke QRcodes, aangepaste leesvormen en andere nuttige faciliteiten.
- Dankzij natuurlijke of kunstmatige **geleidelijnen** met een duidelijk visueel en tactiel contrast vinden blinden, slechtzienden en andere bezoekers vlot de weg naar je balie.
- Zorg ervoor dat (een deel van) je balie ook bereikbaar is voor rolstoelgebruikers. Normen voor een

verlaagde en onderrijdbare balie vind je in onze (digitale) brochure **“Toegankelijkheidscriteria voor toeristische infrastructuur”**.

- Werk je met een ticketsysteem? Zorg dat je gasten zowel telefonisch als online tickets kunnen boeken. Maak het **reservatieformulier op de website toegankelijk**, zodat blinde en slechtziende mensen dit zelfstandig kunnen invullen. Voor deze doelgroep is het belangrijk dat het systeem een beetje geduld heeft zonder timer. De extra controle ‘Ik ben geen robot’ is bovendien geen toegankelijk systeem, omdat je foto’s moet aanvinken.
- Zorg zeker voor een goede, **egale verlichting** ter hoogte van de balie. Blijf in een gesprek oogcontact

houden en zit of sta recht tegenover je gast. Dat vergemakkelijkt de communicatie en getuigt van respect. Weet dat een glazen wand de communicatie bemoeilijkt, deze dempt immers het geluid.

- Krijg je bezoek van een dove persoon en is er geen tolk voorzien? **Pen en papier, een draaibaar computerscherm of tablet** vormen meestal een grote hulp.
- **Overweeg een ringleiding aan je balie.** Maak dit kenbaar met een bordje.

Dankzij een ringleiding kunnen personen met een hoorapparaat een gesprek volgen zonder storende omgevingsgeluiden.

Het geluid dat door de luidsprekers en de versterker gaat, wordt via een lus in een elektromagnetisch veld omgezet. Als een slechthorende het hoorapparaat op de T-stand zet, dan zet het apparaat dit elektromagnetische veld opnieuw om in geluid. Zo hoort de persoon dus enkel het relevante geluid en niet langer de storende omgevingsgeluiden.



Een plattegrond van je site, stad of regio met spelelementen is niet alleen leuk voor families, maar ook voor bezoekers met een verstandelijke beperking. Bezoekers die slechtziend of blind zijn, waarderen dan weer een plattegrond in reliëf of een voelbare maquette.



05

TOILET



- De ideale, aangepaste toiletruimte meet na afwerking 225 cm x 225 cm.
- De deur van min. 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 min. 90 cm. Er is een vrije draaicirkel van 150 cm in de ruimte (die kan doorlopen onder de vrije ruimte onder de wasbak).
- Het toilet is voorzien van twee steunbeugels. Eén ervan kan een vaste L-vormige steunbeugel zijn die op de vaste wand is bevestigd. De andere is zeker een opklapbare beugel.
- Deze ruimte beschikt over een eigen wastafel, voorzien van een automatische of éénhendelkraan die bruikbaar is voor iedereen.
- Kies voor een hendel- of omslagslot. Een draaislot is moeilijk bruikbaar voor mensen met een verminderde handfunctie of beangstigend voor mensen met een verstandelijke beperking.
- Zorg er voor dat er geen vaste vuilbak, legplank of vaste verzorgingstafel in de weg staat. Een opklapbare verzorgingstafel is uiteraard wel mogelijk.
- Een aangepast, publiek toegankelijk toilet is comfortabel voor iedereen.
- De wettelijke normen voor een aangepast toilet vind je in de brochure “toeristische infrastructuur, toegankelijk voor iedereen” of op www.toerismevlaanderen.be/nl/thema/toegankelijkheid

06

INRICHTING EN MEUBILAIR



- Zorg voor **voldoende zitjes** voor je bezoekers. Zo kunnen zowel zwangere vrouwen als ouderen, kinderen en mensen die minder mobiel zijn, even uitrusten. Enkele zitjes zijn voorzien van rug- en armleuningen
- Een **contrastrijke inrichting** helpt slechtziende bezoekers om de ruimte beter in te schatten (bijvoorbeeld contrast muur – deur – vloer). Vermijd drukke vloerpatronen.
- Zorg dat de **doorgang** tussen het meubilair overal min. **90 cm (maar liefst 120 cm)** bedraagt.
- Informatiebrochures worden geplaatst binnen de zone van 40 cm en 140 cm hoog. Dit is de reikhoogte van een rolstoelgebruiker.



Voor het rek is een vrije circulatieruimte met een diameter van minstens 150 cm.

- Rolstoelgebruikers kunnen gebruik maken van verlaagde en **onderrijdbare infokiosken**, schermen en tentoonstellingstafels mits een vrije onderrijdbare ruimte van 70 cm.
- Zijn er informatieschermen of audiogidsen aanwezig? Kies voor informatiedragers die werken op basis van toegankelijke technologie zoals voelbare toetsen in plaats van een touchscreen. Zorg dat de toetsen een vaste plaats hebben en met **reliëf** gemarkeerd zijn. Zorg dat de audiogids duidelijke loopinstructies geeft en de bezoeker waarschuwt indien deze van het parcours afwijkt.

Een goed alternatief om informatie gemakkelijk te ontsluiten zijn **QR-codes**. Deze zijn gemakkelijk terug te vinden door ze te omringen met een voelbare rand.

- Zorg voor een **heldere informatie-indeling**. Maak in een oogopslag duidelijk welke info je waar kan vinden: wandelingen en fietstochten, culturele uitstappen, natuurdomeinen... Pictogrammen, infobordjes en het gebruik van verschillende kleuren kunnen hierbij helpen.



07

VORMING EN COACHING VAN JE MEDEWERKERS



Niemand hoeft onzeker te zijn wanneer je een bezoeker met een beperking over de vloer krijgt. Iedereen is 'toerist'. Iedereen heeft uitdagingen, wensen en noden. Een warm onthaal, startend met een glimlach is al een eerste stap.

- Maak alvast duidelijk dat assistentiehonden welkom zijn in je zaak. Hoewel dit eigenlijk wettelijk verplicht is, kan het geen kwaad om dit expliciet te vermelden.
 - Nodig eens een groep(je) ervaringsdeskundigen uit op de koffie. Leer van hen waar je moet opletten, welke eventuele aanpassingen belangrijk zijn, hoe je je communicatie al dan niet moet aanpassen.
 - De vorming "*Hoe onthaal je mensen met een beperking?*" leert je in eerste instantie wat de aandachtspunten zijn, waar je best rekening mee houdt, welke aanpassingen er mogelijks cruciaal zijn.
 - Bieden jullie ook rondleidingen met een gids aan? De vorming "*Gidsen voor mensen met een beperking*" kan een absolute meerwaarde zijn voor je medewerkers én je bezoekers.
 - Doelgroeporganisaties of ondernemers die zich specialiseren in het onthaal en begeleiden van één specifieke doelgroep delen graag hun expertise.
- Laat je inspireren door het coaching- en vormingsaanbod dat je kan terugvinden op onze website.
toerismevlaanderen.be/nl/thema/toegankelijkheid/coaching-vorming

08

JOUW LOCATIE, EEN BRON VAN INFORMATIE VOOR IEDEREEN

Iedere bezoeker is uniek, met eigen interesses, wensen en noden. Voor mensen met een beperking is een goede voorbereiding cruciaal. Correcte en heldere informatie om de uitstap voor de bereiden is de sleutel tot succes.



09

INFORMATIE OVER TOEGANKELIJK TOERISME

- Fijn dat iedere medewerker op de hoogte is van het toegankelijke toeristische aanbod in je omgeving. Weet dat je heel wat meertalige toegankelijkheidsinformatie kan terugvinden op de website van Visit Flanders: www.visitflanders.com/nl/reisinformatie/toegankelijkheid of voor ReCa op iedereen.overal.info.

Wil je zelf het aanbod wat meer in kaart brengen, ga dan met een ervaringsdeskundige op stap!

- Waak erover dat je informatie steeds up-to-date is.
- Je kan je toegankelijkheidsinformatie zowel inclusief (geïntegreerd) als exclusief (apart) aanbieden.

Inclusief.

Integreer je toegankelijkheidsinformatie zoveel mogelijk in je reguliere promotiekanalen. Hoewel veel mensen er baat bij hebben, zoeken ze immers niet specifiek naar een aparte toegankelijkheidsrubriek op websites of in brochures.



Exclusief:

Voor andere personen is het duidelijker en voelt het betrouwbaarder aan als de informatie toch in de vorm van aparte brochures wordt aangeboden. Via professionele toegankelijkheidsscreenings brengt Toerisme Vlaanderen de toegankelijkheid van toeristische infrastructuur in Vlaanderen en Brussel in kaart. Alle toeristische relevante informatie wordt in meerdere talen ontsloten via de toegankelijkheidszoeker op www.visitflanders.com/nl/reisinformatie/toegankelijkheid. Je kan er inspiratie voor (dag)uitstappen en meerdaagse vakanties terugvinden.

- Op de deze toegankelijkheidspagina's vind je onder meer informatie over de toegankelijkheid van musea, attracties, logies en beleavingscentra.
- Ontdek er ook meer over toegankelijk wandelen en fietsen, verhuurders met een aangepast fietsaanbod.
- Ook informatie over toegankelijk vervoer naar en in Vlaanderen vind je er in een notendop. Verneem waar je een taxirit kan boeken met aangepast vervoer of waar je een aangepaste wagen kan huren.

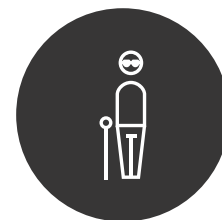


Zorg voor een totaalbelevnis door zoveel mogelijk informatie op verschillende manieren te laten ervaren. Iets laten zien, horen, ruiken, voelen, proeven is niet alleen prettig voor mensen met een beperking, maar gewoon leuk voor iedereen.



10

TOEGANKELIJKE INFORMATIEDRAGERS



Vele gasten stippelen graag vooraf hun uitstap uit. Hoe zorg je er voor dat zowel je geprinte info als je digitale brochures ook leesbaar zijn voor blinde en slechtziende vakantiegangers, of voor bezoekers met een verstandelijke beperking?

- Gebruik **eenvoudige taal**
- Mooi en **helder beeldmateriaal** kan ondersteunend werken bij een meer moeilijke tekst.
- Plaats geen tekst over foto's.
- Kies een **duidelijk en voldoende groot, schreefloos, lettertype**. Kies voor voor mat papier zonder weerkaatsing en zorg voor een duidelijk contrast tussen de letters en de achtergrond.



- Voorzie enkele exemplaren van folders en brochures in grootletterdruk.
- Het is niet nodig om al je brochures systematisch te laten vertalen naar braille. Voorzie op jouw drukwerk **een QR-code of NFC-tag** met een rechtstreekse verwijzing naar een website, zodat de spraaksoftware de info kan voorlezen.
- Zorg ervoor dat je informatie in een leesbare vorm op je website staat, zoals in Word of PDF. **Afbeeldingen in JPG bestanden zijn niet leesbaar door spraaksoftware.**
- Beelden in filmpjes of video's worden idealiter omgezet in woorden. Dit kan met audiodescriptie: een stem vertelt wat er te zien is op het scherm, in de stiltes tussen de relevante geluiden en het gesproken gedeelte. Als een vertelstem beschrijft hoe een bezienswaardigheid er precies uitziet, zullen blinde en slechtziende kijkers de boodschap ook meekrijgen.
- Dove en slechthorende bezoekers kunnen pas volwaardig mee genieten van filmmateriaal indien deze voorzien is van **ondertiteling**.
- Een vergrootglas is altijd handig om bij de hand te hebben.

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.



CHANGING PLACE: EEN SANITAIRE RUIMTE VOOR LIGGENDE VERZORGING



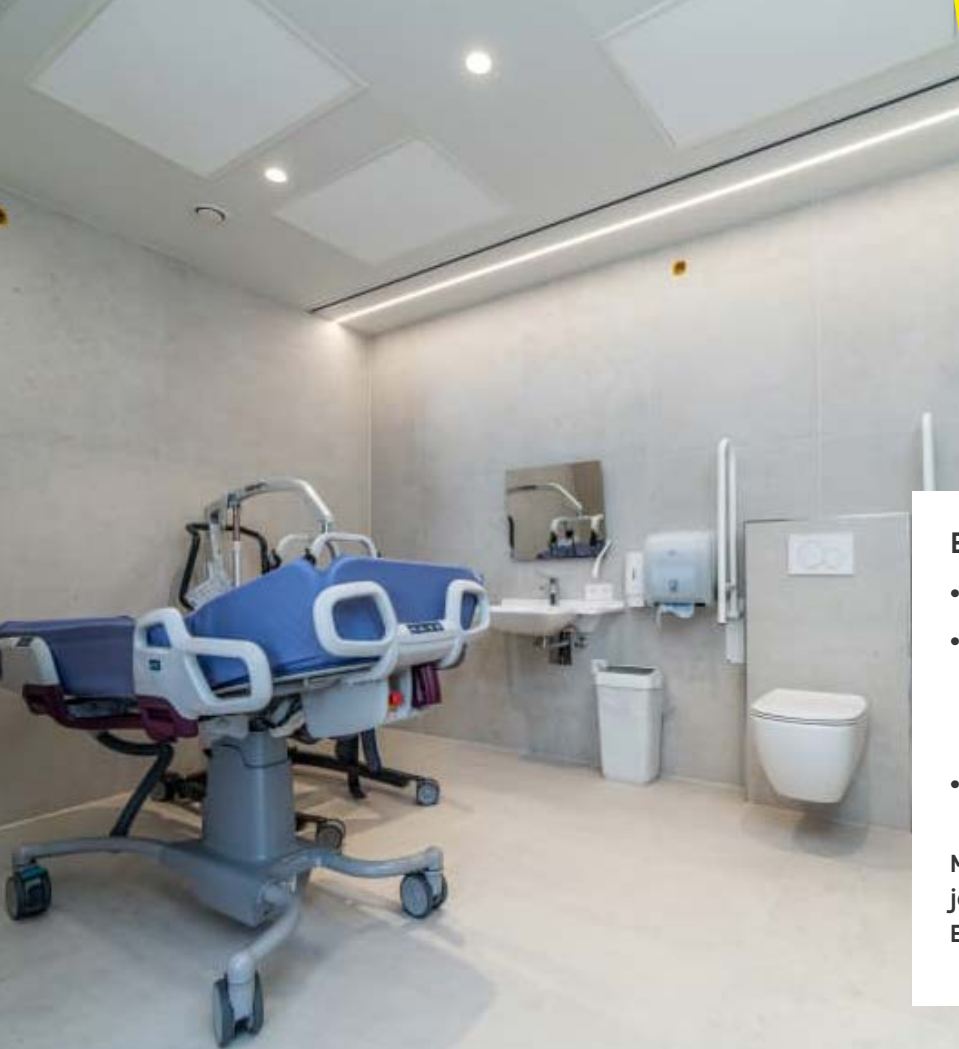
Overweeg als stad of gemeente, of als uitbater van een drukbezochte locatie, om een Changing Place in te richten.

Een Changing Place is een sanitaire ruimte, die groter is dan een gewoon toilet. Er zijn extra hulpmiddelen, zoals een verstelbare verschoningstafel en een tillift. Ook is er genoeg ruimte voor één of twee begeleiders om te helpen. Changing Places zorgen ervoor dat mensen met een zwaardere beperking op een comfortabele manier gebruik kunnen maken van sanitaire voorzieningen.

De ruimte is ongeveer 12 m² (300 cm x 400 cm) groot en minimaal ingericht met een:

- Wastafel
- Toilet
- In hoogte verstelbare verzorgingstafel voor volwassenen
- Tillift
- Een douchezone is een meerwaarde





EEN CHANGING PLACE:

- Is vlot bereikbaar
- Makkelijk te vinden door een duidelijke bewijzing en signalisatie. Gebruik het internationaal afgesproken, herkenbare symbool.
- Is een rustgevende inrichting met huiselijke accenten

Meer informatie over de normen vind je op de website van INTER, het Vlaamse Expertisecentrum Toegankelijkheid.

MEER WETEN?

Plan je een herinrichting of verbouwing van je locatie ? Denk je aan de ontwikkeling van nieuwe belevingselementen?

Vertrek hierbij vanuit het Universal Design principe en laat elke bezoeker zich welkom voelen. Ontdek de technische criteria voor een goede toegankelijke toeristische infrastructuur op www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidscriteria of contacteer een Kwaliteitscoach Inclusie bij Toerisme Vlaanderen via kwaliteit@toerismevlaanderen.be

Wil je je verder verdiepen in het onthaal van mensen met een beperking?

Lees dan zeker ook de publicatie *“Een gastvrij onthaal voor iedereen.”*



COLOFON

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

WETTELIJK DEPOT

D/2025/5635/31

CONTACT

kwaliteit@toerismevlaanderen.be
toegankelijk@toerismevlaanderen.be

MEER INFORMATIE

www.toerismevlaanderen.be

COPYRIGHTS

Piet De Kersgieter, gemeente Heuvelland, Visit Mechelen, gemeente Koksijde, Stad Gent, Kris Snoeck, Inneke Gebruers, Kris Jacobs, Visit De Panne, Anja Verwilghen, 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.

TOERISMEVLAANDEREN