

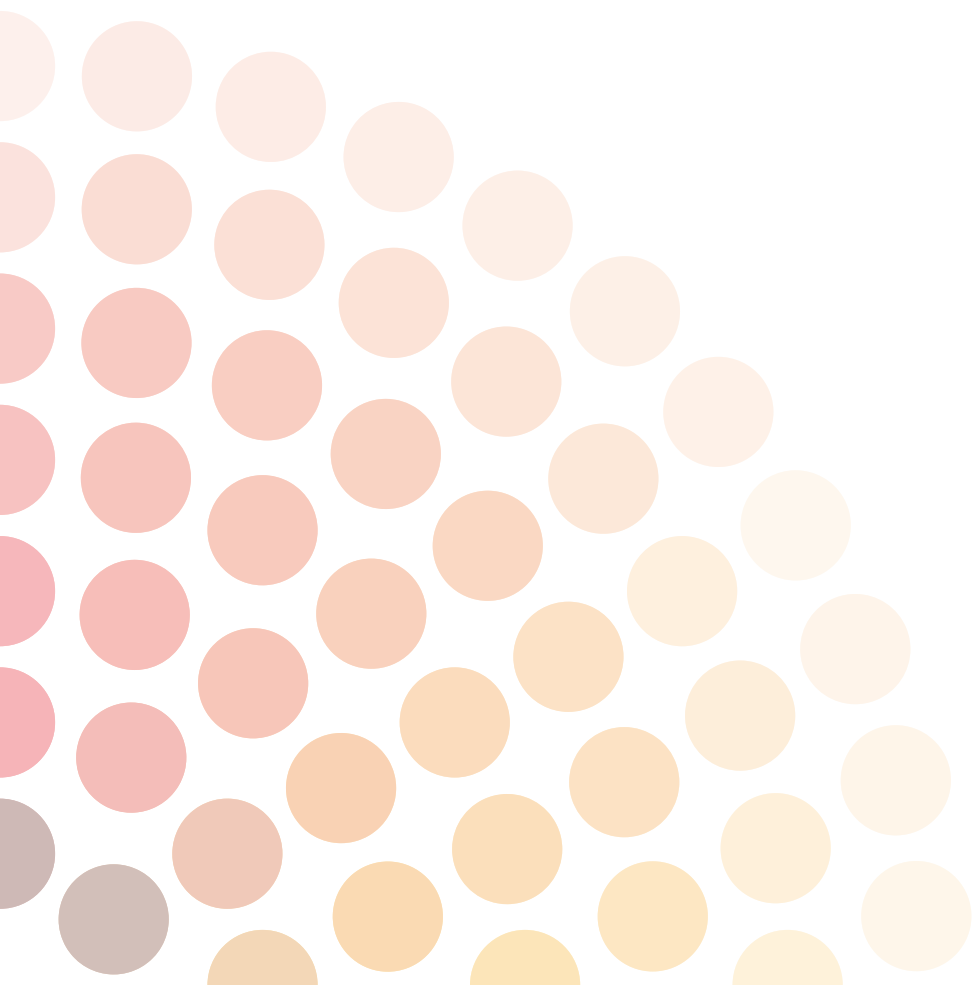
EYE KEY

Toegankelijke horecazaken

.....

Sleutels voor de toegankelijkheid
van hotels, cafés en restaurants voor
blinde en slechtziende bezoekers.





Inhoud

Over Symfoon en de reeks Eye Keys	4
Onze dank aan	4
Voor wie is deze handleiding bestemd?	5
Wat begrijpen we onder de term 'horeca'?	6
1. De 6 B's voor toegankelijke horeca	7
1.1. Fysieke, technische en technologische hulpmiddelen	7
1.2. Begrijpbaarheid, bekendmaking en communicatie	7
1.2.1. Digitale media (zoals de eigen website of sociale netwerksites)	7
1.2.2. (Specifieke) geschreven media	8
1.2.3. Audiovisuele media (televisie, video's en beeldfragmenten)	8
1.2.4. Persoonlijk	8
1.3. Bereikbaarheid van de locatie	9
1.4. Betreedbaarheid van de locatie	10
1.5. Bruikbaarheid	12
1.6. Betaalbaarheid - Reservatie van tickets	13
1.7. Beleving	15
2. Onthaal	17
3. Tips voor een vlotte verwelkoming van blinde en slechtziende personen	18
Ten slotte	19
Bronvermelding	19
Colofon	21

Over Symfoon en de reeks Eye Keys

Symfoon, het Vlaamse blinden- en slechtziendenplatform, bouwt aan inclusie vanuit de kracht van blinde en slechtziende personen. Dat wil zeggen dat wij niet alleen voor hen werken, maar ook mét hen. Het bestuur en de helft van het team bestaan uit blinde of slechtziende personen. Samen streven we ernaar dat allerlei soorten vrijetijdsbesteding, van musea tot concerten en theater, vrij toegankelijk worden voor blinde en slechtziende mensen.

Om onze ziende medeburgers bewust te maken van specifieke noden van blinden en slechtzienden, ontwierpen wij een reeks 'Eye Keys'. Dat zijn beknopte, informatieve brochures die per thema enkele drempels aanduiden en mogelijke oplossingen bieden. Zo zijn er Eye Keys over toegankelijke horeca, zwembeleving, bezienswaardigheden, enzovoort. Met deze Eye Keys hopen we samen drempels weg te werken en een zo inclusief mogelijke maatschappij te creëren.

Onze dank aan

Anja Verwilghen van Toerisme Vlaanderen voor het nalezen en haar waardevolle tips.



Vlaanderen
verbeelding werkt

Voor wie is deze handleiding bestemd?

Deze praktische gids biedt een **leidraad** om jouw horecazaak toegankelijk(er) te maken voor blinde en slechtziende bezoekers. Veel blinden en slechtzienden ervaren hun overige zintuigen namelijk intenser en genieten dus *nóg* meer van lekker eten en drinken.

“Horecazaken zijn er voor iedereen.”

Toegankelijkheid is veel meer dan enkel het wegwerken van fysieke obstakels. Deze gids is geen gedetailleerde oplijsting van alles wat er moet gebeuren rond toegankelijkheid per type horecazaak. Wel laten we je kennis maken met een reeks basiselementen die een **goede start** zijn om een café, restaurant of hotel open te stellen voor blinden en slechtzienden.

Zou jij het niet fijn vinden dat de deuren van jouw horecazaak openstaan voor iedereen, en dat blinde en slechtziende personen **onbezorgd kunnen genieten** van lekker eten en drinken?

Wat je op voorhand weet en incalculeert, zal achteraf tijd en moeite besparen. Bovendien hoeft het helemaal niet veel te kosten om **waardevolle aanpassingen** door te voeren.

Deze gids helpt je:

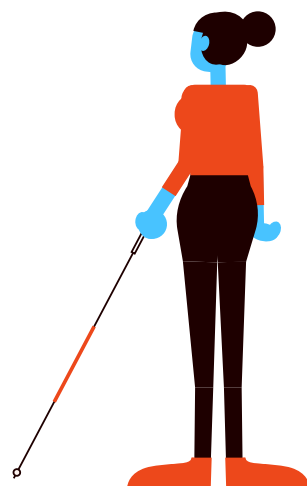
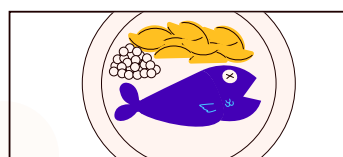
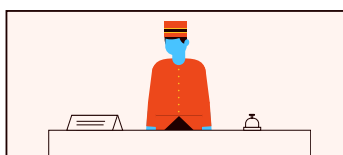
- **Na te denken** over hoe je een horecazaak toegankelijk kan maken voor blinde en slechtziende bezoekers.
- **Elementen te herkennen** die het voor blinde en slechtziende bezoekers moeilijk of zelfs onmogelijk maken om een café, restaurant of een hotel te bezoeken.
- **Advies of informatie te vinden** die je nodig hebt bij het toegankelijk maken van de horecazaak.



Wat begrijpen we onder de term 'horeca'?

Deze gids gebruikt de term 'horeca' voor alle **eet-, drink- en slaap-gelegenheden**, zoals restaurants, cafés en hotels, maar ook bijvoorbeeld cafetaria's van zwembaden, sporthallen, pretparken, musea en zomerbars.

Een horecazaak kan groot of klein zijn, kan zich volledig binnen of buiten bevinden. Kortom: een plek waar je naartoe gaat om er samen met vrienden en familie – of alleen – **te genieten van een drankje, hapje of een weekendje weg**.



1. De 6 B's voor toegankelijke horeca

1.1. Fysieke, technische en technologische hulpmiddelen

NFC-TAG

Voorzie het promotioneel drukwerk niet alleen van een QR-code, maar ook van een NFC-tag. NFC, languit Near Field Communication, is een draadloze verbinding waarmee je laagdrempelig, eenvoudig én veilig via een chip informatie uitwisselt. NFC is ingebouwd in bijna alle smartphones en men moet niets installeren. Het systeem kan een zeer toegankelijke aanvulling zijn op andere communicatiemiddelen en kost helemaal niet veel. Iedereen, beperking of niet, kan NFC gebruiken. Daarom is het zeer geschikt om inclusie te bevorderen van allerlei doelgroepen in de maatschappij.

- **Natuurlijke geleidelijnen of gidslijnen:** muren, leuning, hagen en ondergronden om zich te oriënteren. Die natuurlijke lijnen krijgen de voorkeur.
- **Kunstmatige geleidelijnen of ribbellijnen:** markeringen op de vloer die de looprichting aanduiden. Ze worden ook podotactiele markeringen genoemd.
- **Rubberen tegels, verende tegels of oriëntatievierkanten:** dat zijn informatie-tegels. Op dat punt kun je iets doen: op de bus stappen, op een knop drukken, een gebouw binnengaan, enzovoort.
- **Noppenstroken of waarschuwingsstroken:** een noppenstrook wijst op een gevaarlijk punt, zoals een oversteekplaats, trap of deur.

1.2. Begrijpbaarheid, bekendmaking en communicatie

Alle relevante informatie, zoals bewegwijzering, pictogrammen, menukaarten en infobrochures, moet voor iedereen **leesbaar en begrijpelijk** zijn.

1.2.1. Digitale media (zoals de eigen website of sociale netwerksites)

Blinde en slechtziende mensen vernemen initiatieven via verschillende doelgroep-specifieke en algemene mediakanalen. Het is wel zo dat blinde en slechtziende personen de meeste informatie halen uit het **gesproken woord**. Het geprinte woord is toegankelijk voor hen via hun **spraaksoftware**.

Zorg er dan ook voor dat **digitale media toegankelijk** zijn en raadpleeg erkende standaarden. Op sommige websites staat een eenvoudige handleiding om digitale documenten toegankelijk te maken¹.

Blinden en slechtzienden lezen vooraf graag al eens de **menukaart**. Zorg ervoor dat die in een leesbare vorm op je website staat, zoals in Word of PDF. **JPG-bestanden werken niet**, omdat spraaksoftware geen afbeeldingen kan voorlezen.

1.2.2. (Specifieke) geschreven media

De meeste tijdschriften die specifiek voor blinde en slechtziende lezers zijn, verschijnen maar om de twee of drie maanden. Het is dus belangrijk om de **informatie** ruim op voorhand door te geven.

Maak je reclame met **flyers**, verlies dan niet uit het oog dat slechtziende personen deze flyers enkel kunnen lezen als aan enkele **basisvoorwaarden** is voldaan: groot en schreefloos lettertype, voldoende contrast tussen tekst en achtergrond en mat papier zonder weerkaatsing. Voorzie op jouw drukwerk een **QR-code** of **NFC-tag** met een rechtstreekse verwijzing naar een **website**, zodat de spraaksoftware de info kan voorlezen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om menukaarten, toeristische brochures of de huisregels in de hotelkamer.

1.2.3. Audiovisuele media (televisie, video's en beeldfragmenten)

Maak je een aftermovie van dat feestje in je café? 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 met veel enthousiasme jouw toffe **promo-filmpje** beschrijft, zullen blinde en slechtziende kijkers de boodschap ook meekrijgen. Er bestaan een heleboel professionele **bureaus en freelancers** die getraind zijn om beelden te vertalen naar heldere, uitnodigende woorden.

1.2.4. Persoonlijk

De beste reclame is nog altijd **mond-tot-mondreclame**. Niet alleen individuele blinde en slechtziende bezoekers vertellen hun ervaringen voort, ook **belangenverenigingen** kunnen je initiatief kenbaar maken via hun kanalen. Laat weten dat je als horecazaak inspanningen levert en dat je die toegankelijk wil maken voor blinde en slechtziende bezoekers.

¹ www.vlaanderen.be/inter/toolbox-toegankelijke-steden-en-gemeenten/algemeen-bestuur-dienstverlening-en-communicatie/digitale-toegankelijkheid/de-richtlijnen-voor-toegankelijkheid-van-webcontent-wcag-in-begrijpelijke-taal

ALLE INFO GEBUNDELD

Het is heel belangrijk dat alle info op één plaats te vinden is. Bundel alle informatie over toegankelijkheid op één webpagina en verwijst ernaar op je startpagina. Zet op die pagina een contactformulier of je contactgegevens, met minstens je telefoonnummer en e-mailadres. Probeer ervoor te zorgen dat je formulier toegankelijk is voor blinden en slechtzienden. Je kan bovendien aanbieden om te helpen bij de voorbereiding van het bezoek.

1.3. Bereikbaarheid van de locatie

Elke voorziening (vooral toegankelijkheid van openbare ruimte en openbaar vervoer) moet veilig en comfortabel bereikbaar zijn voor iedereen.

Blinde en slechtziende personen zijn voor hun verplaatsingen vaak afhankelijk van het **openbaar vervoer**. Idealiter is de locatie van de horecazaak dus vlot bereikbaar met trein, tram, bus of metro.

Verleen **geactualiseerde en toegankelijke informatie** over de beschikbare trein-, tram- en buslijnen, de aankomst- en vertrektijden, de dichtstbijzijnde halte, enzovoort. Bij gebrek aan openbaar vervoer is het nuttig om eventuele alternatieven, zoals **taxibedrijven**, te vermelden op de website.

'BEST PRACTICE'

In **Limburg** is er het project 'Vakantie op wiel'tjes', voor vakantie-gangers die niet met de auto rijden. Een vrijwilliger komt je ophalen aan het station van Hasselt, Genk of Lommel en brengt je naar je hotel of B&B.

Daarnaast is een **duidelijke, gedetailleerde wegbeschrijving** op de website heel handig. De wegbeschrijving 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 (bijvoorbeeld: "sla de tweede straat links in naar de steil opklimmende Molenweg").

Als de voetpaden rondom jouw zaak voorzien zijn van kunstmatige **geleidelijnen**, is dat goed nieuws voor blinde en slechtziende klanten – op voorwaarde dat er geen tafels, stoelen of promotionele stoepborden op geplaatst zijn. Geef in de wegbeschrijving ook duidelijk aan **waar de ingang is gelegen**: ligt die aan de voorkant van het gebouw, of eerder aan de zijkant? Loopt er een pad naartoe?

1.4. Betreedbaarheid van de locatie

Elke voorziening moet veilig en comfortabel betreedbaar zijn (vooral fysieke toegankelijkheid).

Zorg dat de **naam** van de zaak **goed zichtbaar** is met grote, schreefloze letters aan de buitenkant van de zaak.

Zorg dat de **bewegwijzering** goed **leesbaar** is voor slechtziende bezoekers. Dat kan via een paar simpele grafische ingrepen: een groot, schreefloos lettertype, contrasterende kleuren en een mat oppervlak zonder weerkaatsing. Voldoende **belichting** op de indicaties is ook van essentieel belang.

Als er te weinig oriëntatie is voor blinde bezoekers, is het een goed idee **tactiele aanpassingen** te voorzien, zoals geleidelijnen en noppentegels. Bij zelfbediening is het bijvoorbeeld een goed idee om een geleidelijn te laten lopen van het buffet naar de tafels.

'BEST PRACTICE'

In **hotel Polderwind (Zuierenkerke)** lopen er geleidelijnen van de ingang naar de receptie.

Kijk na of er **geen obstakels** zijn ter hoogte van de voeten, het hoofd en naast het lichaam, zoals losliggende kabels, grote planten, losse tapijten, enzovoort.

Meubilair is beter te onderscheiden als je een **kleur** kiest die **contraststeert** met de rest van het interieur.

Heb je **trappen** of andere niveauverschillen in je zaak? Zorg dan voor een ononderbroken leuning in een contrasterende kleur. Zorg er ook voor dat elke trap van een contrasterende **antislip-rand** is voorzien. Glazen toegangsdeuren krijgen best een **felgekleurde contrastmarkering** op ooghoogte, zodat blinden en slechtzienden er niet tegenaan botsen.

Belichting speelt ook een belangrijke rol. **Natuurlijk daglicht** heeft de voorkeur, maar op plaatsen waar dit niet mogelijk is, schijnt het kunstmatige licht best indirect en gelijkmatig. Op plaatsen met obstakels is er bij voorkeur sterkere verlichting, zoals bij trappen, drempels, nauwe doorgangen en de toiletten.



‘BEST PRACTICE’

In **restaurant Byttebier (Kortrijk)** krijgt een gezelschap met één of meerdere slechtziende personen standaard een tafel met meer licht aangeboden. Hun meubels en muur hebben ongeveer dezelfde, beige kleur, maar door een zwarte strook op de muur creëren ze toch contrast.

RECHT OP TOEGANG

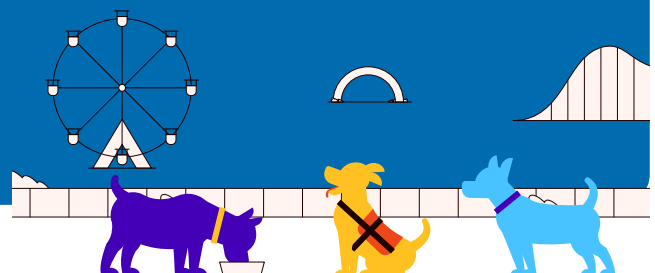
Sinds juli 2013 is het wettelijk verplicht om geattesteerde assistentiehonden toe te laten op publieke plaatsen.

Blindengeleidehonden mogen dus mee naar binnen en mogen op alle locaties (ook in de cafetaria) hun functie als mobiliteitshulpmiddel vervullen.

Hoe schattig blindengeleidehonden er ook uitzien, als ze aan het werk zijn mogen ze niet afgeleid worden door aaitjes of verbale liefkozingen. Maar maak je geen zorgen: als de hond zijn werkharnas niet draagt, krijgt hij meer dan voldoende liefde van zijn baasje.

Informeer op voorhand waar in de buurt de hond zijn plasje kwijt kan of voorzie zelf een plaats. Op warme dagen is een kom met fris water een extra pluspunt.

Let op! Als er roltrappen zijn, bied een alternatief aan. Voor blinden en slechtzienden is de roltrap geen probleem, maar voor de honden wel.





1.5. Bruikbaarheid

Bij elke voorziening moet elke burger op een gelijkwaardige manier gebruik kunnen maken van alle aanwezige faciliteiten.

Zijn er mooie **fietsroutes** in de regio en is het mogelijk fietsen te huren in jouw zaak, neem dan eventueel een **tandemfiets of duofiets** op in het aanbod. Bij een tandemfiets zitten de fietsers achter elkaar, bij een duofiets naast elkaar. Heb je zelf geen aangepaste fietsen? Op de website www.gfietst.be vind je de deelpunten in jouw buurt waar blinden en slechtzienden terecht kunnen om er te huren.

Is de menukaart leesbaar voor zowel blinden als slechtzienden? Voor blinden kan dat in **braille**, voor slechtzienden kan je de kaart printen op mat papier in een groot, schreefloos, contrasterend lettertype. Vergeet ook geen QR-code of NFC aan te brengen die naar de digitale **menukaart** leidt.

‘BEST PRACTICE’

In **visrestaurant Emiel (Mechelen)** en **brasserie Torck (Deinze)** is de menukaart beschikbaar in braille.

Als er een **televisie in de hotelkamer** staat die de VRT-kanalen aanbiedt, kan je voorstellen om de **audiodescriptie** in te schakelen. Dat kan eenvoudig via de taalinstellingen van de televisie.

Telt je hotel misschien meerdere verdiepingen en is er een **lift**? Dan is die idealiter uitgerust met brailleknoppen of spraak.

'BEST PRACTICE'

In **hotel Polderwind (Zuierenkerke)** is de lift uitgerust met spraak en sterke contrasten.

Het is belangrijk dat **het personeel** de mogelijke (extra) faciliteiten voor blinden en slechtzienden kent en weet hoe ze blinde en slechtziende personen een warm welkom kunnen geven (aanspreken, begeleiden, bedienen, enzovoort). Daarover volgt meer informatie in punt 3, 'Tips voor vlotte verwelkoming van blinde en slechtziende personen'.

1.6. Betaalbaarheid - Reservatie van tickets

Zorg dat de bezoekers **zowel telefonisch als via de website** een tafel kunnen **reserveren**, zowel voor grote groepen als individuele bezoekers. Maak het reservatieformulier op de website toegankelijk, zodat blinde en slechtziende mensen dit zelfstandig kunnen invullen (zie 1.2 'Begrijpbaarheid, bekendmaking, communicatie'). Het is bovendien handig dat de bezoeker via dit formulier kan aangeven of hij of zij al dan niet begeleiding wenst.



Wat in elk geval te vermijden valt, is dat de eventuele extra kosten voor toegankelijke materialen worden doorgerekend aan de gebruiker.

Voor blinde en slechtziende mensen is het belangrijk dat **het systeem** een beetje **geduld** heeft. Het gebeurt dat ze niet genoeg tijd hebben om een kamer of een tafel via de website te reserveren, omdat de timer aftelt. De extra controle **'Ik ben geen robot'** is bovendien geen toegankelijk systeem, omdat je foto's moet aanvinken.



Afrekenen

Vraag zelf wanneer je de **rekening** mag brengen en licht die mondeling toe.

Soms presenteert de ober een snoepje bij de rekening. Maak de bezoeker hierop attent en geef het snoepje in de handen van de persoon. Zeg ook tegen de klant wanneer je bijvoorbeeld het betalingsbewijs aanreikt.

Betaalt de klant met **cash**? Tel samen de betaling na. Betaalt de klant met de kaart of met de telefoon? Loop dan even mee naar de **betaalterminal**. Toon aan de klant hoe de terminal werkt. Idealiter beschikt de betaalterminal over **voelbare knoppen**. Een touchscreen is namelijk moeilijk te bedienen voor blinde en slechtziende personen.

Als de klant **contactloos** wil betalen, leg dan de hand op de plaats waar hij/zij de kaart moet tegen houden.

'BEST PRACTICE'

In **Taverne Vrijbroekhof (Mechelen)** zijn er verschillende betaalopties, zoals cash, digitaal via QR-code of via een betaalterminal met voelbare knoppen.

1.7. Beleving

Elke blinde of slechtziende bezoeker wil een bezoek aan een horecazaak op een gelijkwaardige manier beleven zoals iedereen.

De hotelkamer

Als de blinde of slechtziende klant dat wenst, kan je de eerste keer even **meegaan naar de kamer**. Beschrijf onderweg de route, zodat de klant het de volgende keer zelf al beter weet.

Als je de hotelkamer binnengaat, kan je een **beschrijving geven van de inrichting**: waar staat het bed? Is er een kapstok? Maar ook een beschrijving van eventuele decoratie, het uitzicht en attenties wordt vaak op prijs gesteld.



De menukaart

Licht de menukaart **mondeling toe**. Dit doe je door de klant eerst te vragen of die al een idee heeft van wat die wenst te eten (pasta, slaatje, vis, vlees, ...).

Eens je dit weet, kan je verder toelichten in de gewenste categorie. Zo voorkom je een ellenlange opsomming. Doe dit ook voor de drankenlijst. Vraag ook of de klant graag de prijzen van de gerechten en dranken wil weten.

Hebben jullie een dagschotel of een bier van de maand op een krijtbord geschreven? Geef die info ook even mee, zodat de klant de kans krijgt de **'specials' van de zaak** te proeven.

Tafel- en bordschikking

Als je iets serveert, **vertel** dan **waar je het bord of glas plaatst**. Bijvoorbeeld: “Ik zet je koffie recht voor je neer.”

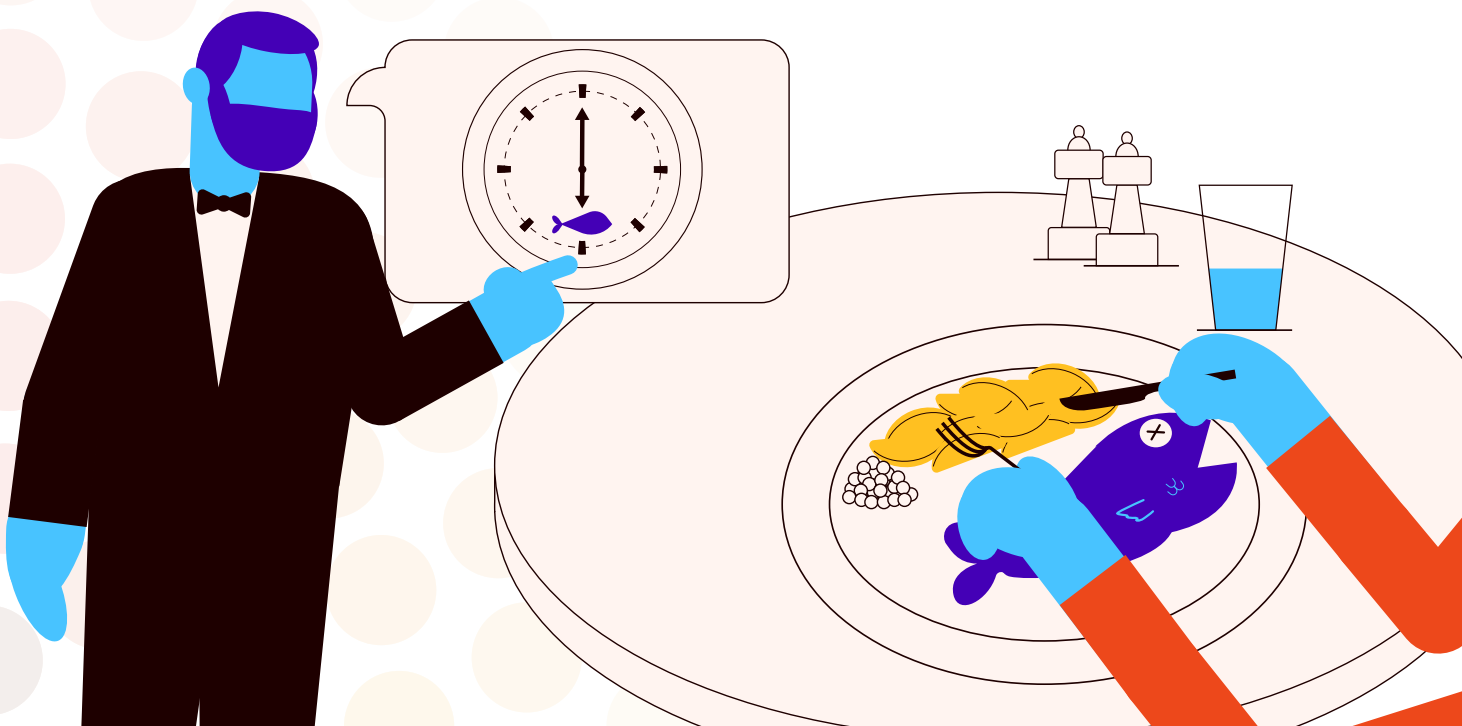
Het is voor een blinde of slechtziende klant heel handig om te weten wat de bordschikking is. Gebruik de **wijzers van de klok** om dit aan te geven. Bijvoorbeeld: “De aardappelen liggen op drie uur, het kalfsgebraad op zes uur.”

Stel voor om bestelde vis te fileren, gevogelte uit te benen of om schaaldieren te pellen.

Als jouw horecazaak zelfbediening aanbiedt en er geen geleidelijnen op de grond liggen, stel dan voor **de klant naar het buffet te begeleiden** en te helpen met opscheppen.

‘BEST PRACTICE’

In **Hotel Domein Westhoek (Oostduinkerke)** begeleidt het personeel blinde en slechtziende gasten naar het ontbijtbuffet en stelt voor om op te scheppen als bepaalde gerechten buiten bereik staan.



Speciale gelegenheden

Ook speciale gelegenheden zoals **verjaardagsfeesten, een huwelijksfeest of Valentijn** willen blinde en slechtziende personen graag met hun dierbaren vieren. Tijdens deze belangrijke gelegenheid kan je als horecazaak nog wat extra toevoegen aan de beleving.

Dek de tafel zoals bij iedereen **extra feestelijk**. Versieren met een leuk bloemetje, een kaars of feestelijke menukaart is een extra troef voor de beleving van deze avond.

Beschrijf hoe de tafelschikking eruitziet, welke **bloem** er in de vaas zit en waar de **kaars** brandt. Blinde en slechtziende personen zijn benieuwd naar wat voor **versiering** je op tafel hebt gezet.

Let er wel voor op dat de **tafel niet al te vol** komt te staan, aangezien een overvolle tafel onoverzichtelijk kan worden en het risico op omstoten vergroot.

2. Onthaal

Bij aanvang van het bezoek **vertel** je **waar de toiletten en een eventuele vestiaire zich bevinden**. Je geeft ook best een woordje uitleg over de structuur van de zaak: hoe staan de tafels opgesteld, hoeveel barkrukken staan er aan de toeg, hoeveel verdiepingen telt het hotel, enzovoort. Zo kunnen bezoekers zich beter oriënteren.

De **hotelreceptie** is de plek bij uitstek om de bezoeker **informatie mee te geven** over relevant materiaal, zoals toegankelijke QR-codes, NFC-tags, aangepaste leesvormen en andere interessante gebruiksfaciliteiten.

Het is voor iedereen een **meerwaarde als het personeel weet hoe ze blinde en slechtziende personen kunnen ontvangen**. Het voorkomt onwennigheden, misverstanden en bevordert de sfeer tijdens het bezoek. Dat soort kennis kan je opdoen via praktische opleidingen bij blindenorganisaties, geschreven handleidingen of **workshops** ter plaatse waarin het personeel gebrieft wordt. In het volgende punt vind je al enkele voorbeelden van zulke tips.

Hoe het eraan toe gaat op zo'n workshop, lees en zie je [hier](#).

3. Tips voor een vlotte verwelkoming van blinde en slechtziende personen

- **'Hier' en 'daar' zijn niet te interpreteren aanwijzingen** voor een blinde of slechtziende persoon. Geef daarom een duidelijke omschrijving. Als je wil uitleggen waar de trap is, zeg je niet 'daar', maar wel 'de trap is aan je rechterkant en gaat omhoog.'
- Als je een blinde persoon verlaat, deel dit mee en vraag of hij/zij de weg terug of verder vindt. Als dat niet zo is, begeleid je hem/haar best even tot aan een vertrouwd punt.
- **Bied de klant aan om te begeleiden naar de zitplaats.** Wanneer je bij de toegewezen tafel aankomt, leg je de hand van de blinde of slechtziende persoon op de rugleuning van de stoel.
- **Gebruik altijd je stem;** een knikje of handgebaar volstaat niet. Je bevestigt iets met een duidelijk uitgesproken 'ja' en je wijst aan met woorden als 'onmiddellijk aan je linkerkant'.
- **Geef het voorwerp in de hand** van de blinde of slechtziende bezoeker als je het hem of haar wilt laten 'zien' of breng zijn of haar handen naar het voorwerp dat je wilt laten voelen.
- **Spreek altijd de persoon zelf aan,** nooit alleen de begeleider.
- **Vraag of de bezoeker hulp nodig heeft** en kom alleen in actie als hij/zij dat bevestigt.
- Als een bezoeker naar **het toilet** moet, beschrijf dan in duidelijke woorden waar ze dat kunnen vinden. Als de bezoeker dat graag wil, kan je hem of haar begeleiden naar het urinoir of naar de ingang van het toilet en daar dan zijn of haar hand op de klink leggen. Eventueel kan je ook beschrijven waar bijvoorbeeld het toiletpapier hangt en controleren of het toilet proper is. Geef de bezoeker wel voldoende privacy.
- Bied aan om naar de vestiaire of kapstok te begeleiden. Dit doe je door **jouw arm aan te bieden**, zodat de blinde of slechtziende kan inhaken. Sommigen verkiezen hun hand op jouw schouder of elleboog te leggen en je zo te volgen. Vraag de klant of deze graag extra uitleg heeft over het interieur en de tafelschikking.
- Ga regelmatig langs bij de tafel en vraag of er nog iets nodig is. Een slechtziende of blinde klant merkt niet op wanneer een ober in de buurt is.
- Als iemand binnenkomt met een **blindengeleidehond**, is het handig een tafel toe te wijzen met **voldoende ruimte** onder of naast, zodat de hond comfortabel kan wachten terwijl zijn baasje iets eet of drinkt.

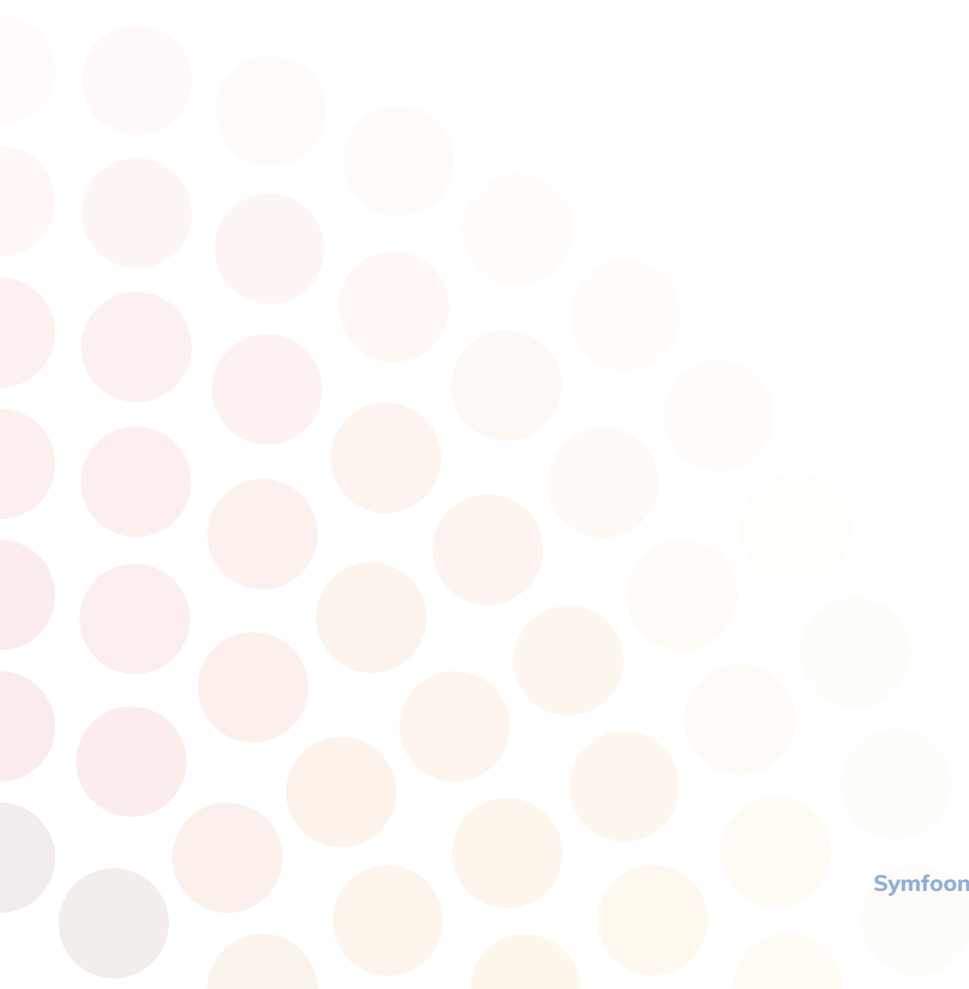
Besef dat je soms niet meteen merkt dat een bezoeker blind of slechtziend is.

Ten slotte

Wil je je nog verder verdiepen in de materie? Of zoek je informatie over leveranciers voor bepaalde diensten? Aarzel dan niet om contact op te nemen met Symfoon via info@symfoon.be of 0487 51 88 64.

Bronvermelding

- **Online horeca-platform 'Iedereen overal'. (Inter)**
<https://iedereen.overal.info/>
- **Lekker inclusief, toegankelijke horeca voor slechtziende en blinde klanten. (Symfoon)** - November 2023



Colofon

'Eye key: Toegankelijke horeca' is een uitgave van:

Symfoon - Vlaams blinden- en slechthziendenplatform vzw

Rerum-Novarumplein 25

9000 Gent

Tel: + 32 487 51 88 64

info@symfoon.be

www.symfoon.be

BE 0417.430.590

RPR Gent

Coördinatie Francis Bossaert

Eindredactie Hanne Craye

Inhoud Brenda Vanvoorden, Francis Bossaert, Hanne Craye en Leticia Larangé

Bestuursorgaan Geert Van Brempt, Dirk Opsteyn en Manuel Delaere

Met dank aan alle andere mensen die rechtstreeks of onrechtstreeks meewerkten aan deze publicatie,

Vormgeving Graviteit

Video Wellplayed

Podcast Wajoo

Verantwoordelijke uitgever: Geert Van Brempt

© 2024 – eerste druk.

D/2024/15844/03

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.

