

Gastvrijheid in de horeca



AllesToegankelijk
Overall kunnen komen, alles kunnen doen.

Tips voor ondernemers

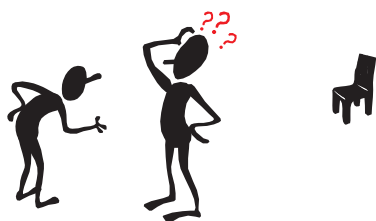
Meer gasten, welke horecaondernemer wil dat niet? Denk daarom eens na over de toegankelijkheid van uw horecagelegenheid. Kunnen mensen met een beperking gemakkelijk terecht?

Hoe gastvrij bent u voor de groeiende groep ouderen of voor mensen die slecht ter been zijn?

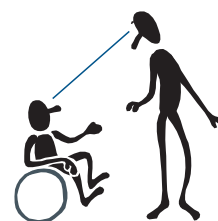
Een toegankelijke zaak levert u als ondernemer veel voordelen op. In de eerste plaats een grotere groep tevreden gasten.

Toegankelijk en gastvrij zijn is lang niet altijd kostbaar, ingrijpend of ingewikkeld. Het zit vaak ook in communicatie met elkaar. Hoe ga je met gasten om en hoe los je (toegankelijkheids)problemen op? De volgende tips helpen u en uw personeel hierbij.

1 Vraag of iemand wat nodig heeft



2 Maak oogcontact



3 Geef gasten de tijd



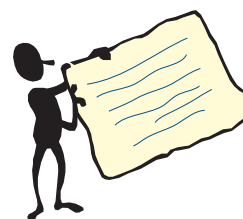
4 Wees creatief



5 Creëer de juiste sfeer



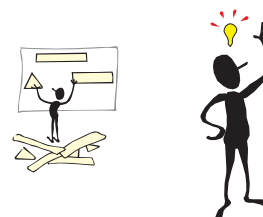
6 Informeer duidelijk vooraf



7 Overweeg kleine aanpassingen



8 Denk inclusief



Wilt u zien welke horecaondernemers u al zijn voorgegaan en weten hoe zij profiteren van een toegankelijke zaak? Kijk dan op www.AllesToegankelijk.nl bij het thema Gastvrijheid in de horeca.

| Tip | Toelichting |
|---|---|
| 1. Vraag of iemand wat nodig heeft | Vragen staat vrij. Iedereen is anders en heeft dus andere wensen. Wat de één heel prettig vindt, kan voor de ander juist belerend zijn. Wees vooral niet afwachtend, maar vraag gewoon of u iemand kunt helpen en waarmee. |
| 2. Maak oogcontact | We kennen allemaal het voorbeeld van het aanspreken van de persoon achter de rolstoel, terwijl de persoon in de rolstoel 'alleen' maar last heeft van zijn benen. Maar niet alleen voor mensen in een rolstoel is oogcontact belangrijk: mensen die doof of slechthorend zijn kunnen u beter volgen als u ze aankijkt. |
| 3. Geef gasten de tijd | Vaak duurt het iets langer voordat mensen met een beperking of oudere mensen helemaal gezeteld zijn en comfortabel zitten. Geef alle gasten de tijd die ze nodig hebben. |
| 4. Wees creatief | Zijn de tafels te laag? Neem dan een aantal houten blokjes en plaats deze onder de tafelpoten, zodat iemand die in een rolstoel zit beter kan aanschuiven. Kan iemand de menukaart niet lezen, vraag dan of u deze zult voorlezen. Handig is verrijdbaar meubilair. |
| 5. Creëer de juiste sfeer | Muziek en verlichting zijn belangrijk voor de sfeer maar ook voor de toegankelijkheid van een horecagelegenheid. Veel mensen met een beperking hebben baat bij goed licht, bijvoorbeeld om hun gesprekspartner goed te zien of de menukaart te lezen. Een verplaatsbare (bureau)lamp biedt een oplossing. Overweeg het gebruik van zachte materialen op wanden om geluid te dempen. |
| 6. Informeer duidelijk vooraf | Informatie op uw website over de toegankelijkheid neemt veel vragen vooraf weg en kan zelfs doorslaggevend zijn bij een reservering. Een toegankelijke en gebruiksvriendelijke website is in dit digitale tijdperk belangrijk. |
| 7. Overweeg kleine aanpassingen | Niet alle toegankelijke oplossingen zijn duur. Zo kan hulp al liggen in aangepast bestek of een braillemenukaart. |
| 8. Denk inclusief | Verbouwplannen of ambities in toegankelijkheid? Zorg er dan voor dat iedereen overal kan komen en alles kan doen! Denk daarbij aan onder andere parkeerplaatsen, bewegwijzering, deuren en toiletten. |

Voor checklijsten, documentatie en handige links, kijk op www.AllesToegankelijk.nl bij het thema Gastvrijheid in de horeca.



AllesToegankelijk
Overall kunnen komen, alles kunnen doen.

