

Toegankelijkheid op de kaart

**Bijzonder gastvrij voor
mensen met een beperking**



Toegankelijkheidskaart

Deze toegankelijkheidskaart is bedoeld als hulpmiddel voor horecaondernemers om gastvrij te kunnen zijn voor mensen met een beperking. Het is een verzameling van handvatten, tips, trucs en handige links. Dit betekent niet dat het een perfecte of complete verzameling is.

Bedenk je dat er veel verschillende soorten lichamelijke, psychische en verstandelijke beperkingen zijn en dat iedereen anders is. De belangrijkste tip is daarom: **benader een ieder als individu en vraag gerust wat iemand nodig heeft.**

Voor meer informatie over wat de gemeente doet aan toegankelijkheid zie: www.utrecht.nl/vnverdraghandicap. Wil je advies over wat je in jouw zaak moet doen? Of weet je niet waar je moet beginnen? Neem dan contact op met Solgu: www.solgu.nl. Zij kunnen je gratis adviseren.

Lichamelijke beperking

Licht verstandelijke
beperking

Psychische beperking

Dementie



Lichamelijke beperking

Er zijn verschillende soorten lichamelijke beperkingen. Zo kunnen mensen met een lichamelijke beperking problemen hebben met hun motoriek, met zien, horen, of een orgaan hebben dat niet meer goed werkt. Dit laatste kan zich uiten in pijn, moeheid, of problemen met de stoelgang.

Herkennen

Omdat er zoveel soorten lichamelijke beperkingen zijn, is het lastig om enkele kenmerken te noemen waaraan je een lichamelijke beperking kunt herkennen. Het is belangrijk om je te realiseren dat een lichamelijke beperking niet altijd zichtbaar is, maar iemand wel hulp nodig kan hebben.

Bijzonder gastvrij

- ▶ Mocht je zien dat iemand een beperking heeft, schroom niet om te vragen of er dingen zijn waarmee je rekening kunt houden of helpen.
- ▶ Waak ervoor dat je mensen met een zichtbare beperking kinderachtig behandelt.
- ▶ Spreek altijd eerst de persoon met een beperking aan. Degene met wie hij of zij is kan een geliefde zijn, een moeder of een buurman. Het is lang niet altijd zijn of haar begeleider. Waar nodig zal die ander ondersteunen.
- ▶ Iemand die in een rolstoel zit of doof of blind is bezoekt vaak eerst de website om te weten of jouw zaak toegankelijk is. Plaats hier dus toegankelijkheidsinformatie op, bijvoorbeeld of er een gehandicapten-parkeerplaats is, hoe de entree is, hoe de toegankelijkheid binnen is, of er een toegankelijk toilet is, of er speciale voorzieningen zijn voor mensen met zintuigelijke beperkingen. Zet de info over je zaak op www.wheelmap.org.
- ▶ Zorg ervoor dat de website toegankelijk is, gebruik simpele taal. Zie de richtlijnen van www.drempelvrij.nl.
- ▶ Het Solgu biedt een workshop 'Bijzonder Gastvrij' aan, waarbij zij personeel traint hoe gasten met een beperking gastvrij te ontvangen.

Tips voor als iemand in een rolstoel zit

- ▶ Het is soms een flinke opgave om een zaak geheel toegankelijk te maken. Dit kan en hoeft niet in één keer. Het is ook goed als dicht bij de deur bijvoorbeeld het eerste tafeltje goed toegankelijk is zodat iemand in een rolstoel daar kan plaatsnemen.
- ▶ Als je een uithangbord op de stoep zet, let er dan op dat iemand in een rolstoel er nog langs kan (90 cm).
- ▶ Hoogteverschillen groter dan 2 cm moeten worden overbrugd door een hellend vlak (bijvoorbeeld door een oprijplaat), waarvan de hellingshoek niet steiler is dan 1:25. Houd ook rekening met manoeuvreerruimte (120 cm).
- ▶ Zorg ervoor dat de ingang toegankelijk is door deze minimaal 85 cm breed en 230 cm hoog te maken.
- ▶ Zorg ervoor dat deuren makkelijk opengaan door een deurdranger die niet zwaar is ingesteld of een deur die automatisch open gaat.
- ▶ Plaats deurkrukken op 90 tot 120 cm hoog zodat iedereen erbij kan.
- ▶ Zorg ervoor dat tafels ruim genoeg uit elkaar staan dat iemand in een rolstoel erlangs kan (90 cm). Denk ook aan de route naar het toilet. Gebruik eventueel meubels die makkelijk te verplaatsen zijn.
- ▶ Denk in de zomer ook aan hoe je het terras indeelt. Zorg in elk geval dat enkele tafels bereikbaar en geschikt zijn voor rolstoelgebruikers.
- ▶ Zorg voor tafels waar een rolstoel onder kan rijden (70 cm). Omdat rolstoelen ook verschillend kunnen zijn, is het mooi om verschillende soorten tafels te hebben (hoge en lage) zodat iemand in een rolstoel altijd ergens kan aanschuiven. Als je ook verschillende soorten stoelen hebt is dit ook prettig voor mensen met een lichamelijke beperking.



- ▶ Het kan mogelijk zijn dat iemand die een beperkte motoriek heeft hulp nodig heeft bij het eten, bijvoorbeeld het klein snijden van het eten. Vraag iemand wat hij of zij nodig heeft. Zorg ook voor rietjes die kunnen buigen zodat iemand gemakkelijk kan drinken.
- ▶ Zorg voor een toegankelijk toilet door drempels weg te halen of een oprijplaat neer te leggen en een brede deur die naar buiten opent te plaatsen.
- ▶ Indien er niet veel ruimte is voor een toegankelijk toilet kun je ook een slot plaatsen op het voorportaal van het toilet waardoor er een grotere afsluitbare ruimte ontstaat. Indien dit ook niet kan kun je proberen af te spreken met je burens dat jouw klanten van hun toegankelijke toilet gebruik mogen maken.
- ▶ Plaats toiletbenodigdheden binnen handbereik, dus niet te hoog (90 tot 120 cm).
- ▶ Het is prettig als mensen van het toilet gebruik mogen maken zonder een consumptie te gebruiken. Als dit mag kun je je zaak ook op de hoge nood app zetten, zie www.hogenood.nu.
- ▶ Plaats stevige beugels aan weerszijden van het toilet.
- ▶ Maak het afrekeningdeelte laag, of zorg voor een laag gedeelte.
- ▶ Gebruik een mobiel pinapparaat zodat iedereen er altijd bij kan.

Tips voor als iemand blind of slechtziend is

- ▶ Als je een uithangbord op de stoep zet, let er dan op dat deze niet op de geleidelijnen voor blinde of slechtziende mensen staat.
- ▶ Zorg voor goed zichtbare onderdelen op een glazen deur om te voorkomen dat mensen die slecht zien tegen de deur aanlopen.
- ▶ Zorg voor zichtbare markeringen op treden van een trap.
- ▶ Voor slechtziende mensen is het prettig als je scherp contrasterende letters en een goed leesbaar lettertype gebruikt voor de menukaart.
- ▶ Je kunt voor blinde mensen een menukaart in brailletekst laten maken, maar je kunt ook de menukaart voorlezen en uitleggen. Als je ervoor zorgt dat de menukaart met prijzen op de website staat kan iemand van te voren al op de website kijken. Dat is prettig en scheelt tijd.

- ▶ Voor slechtziende mensen is het prettig als er een verplaatsbare lamp is om bijvoorbeeld de menukaart te kunnen lezen.
- ▶ Voor iemand die blind is, is het prettig om te beschrijven wat je doet. Geef bijvoorbeeld aan waar je het eten neerzet. Zeg dan: “de hapjes staan links van u”, en niet: “hier zijn de hapjes.” Wanneer iemand die blind is contant betaalt geef dan aan waarmee hij of zij betaalt: “U geeft mij nu tien euro, ik geef u een briefje van vijf euro terug.”
- ▶ Gebruik een pinapparaat dat een voelbaar toetsenbord heeft.

Tips voor als iemand doof of slechthorend is

- ▶ Voor slechthorende mensen kan het prettig zijn om af en toe op te schrijven wat je zegt.
- ▶ Bij slechthorende mensen is oogcontact belangrijk bij communicatie. Spreek langzaam, duidelijk en van korte afstand.
- ▶ Zorg voor een wat stillere hoek (met zachte materialen, bijvoorbeeld een wand met tapijt) in je zaak waar geen of minder achtergrondgeluid is, dat is een prettige omgeving voor slechthorenden om te zitten.

Sites

- ▶ www.wheelmap.org
- ▶ www.solgu.nl
- ▶ www.hogenuod.nu
- ▶ www.khn.nl
- ▶ www.mkbtoegankelijk.nl
- ▶ waarkaniknaardewc.nl/toolkit/
- ▶ utrecht.slimmelden.nl/
- ▶ www.ondernemersfondsutrecht.nl/
- ▶ www.utrecht.nl/initiatief
- ▶ www.drempelvrij.nl



Licht verstandelijke beperking

We spreken van een licht verstandelijke beperking wanneer iemands IQ tussen de 50 en de 85 ligt en er sprake is van bijkomende problematiek. Het gevolg hiervan is dat het voor mensen met een licht verstandelijke beperking moeilijk is om zich aan te passen en om te gaan met anderen en hun omgeving.

Herkennen

Het is niet altijd gemakkelijk om een licht verstandelijke beperking te herkennen. Bij korte gesprekken valt het niet altijd direct op. Hierdoor worden mensen met een licht verstandelijke beperking vaak overschat en overvraagd. Je kunt een licht verstandelijke beperking herkennen als iemand moeite heeft om te gaan met zijn omgeving. Verder hebben mensen met een licht verstandelijke beperking moeite met lezen, schrijven en rekenen en met sociale en praktische vaardigheden. Dit merk je bijvoorbeeld wanneer men gaat bestellen of afrekenen. Daarnaast kan soms impulsief gedrag ontstaan. Het kan lastig zijn voor iemand met een verstandelijke beperking om in te schatten wat hiervan de gevolgen zijn.

Bijzonder gastvrij

- ▶ Overschat de capaciteiten van iemand met een licht verstandelijke beperking niet.
- ▶ Behandel iemand met een licht verstandelijke beperking niet kinderachtig: gebruik simpele taal maar een volwassen toon.
- ▶ Zorg voor duidelijke communicatie, spreek in korte zinnen en gebruik geen beeldspraak.
- ▶ Neem de tijd en herhaal soms wat je zegt.
- ▶ Mensen met een verstandelijke beperking vinden het vaak erg leuk als de ober of kok een praatje komt maken, uiteraard alleen als hier tijd voor is.
- ▶ Op de website van de Wilg vind je een gratis e-learning module over een licht verstandelijke beperking, gericht op vrijwilligers, maar ook bruikbaar voor anderen.

Tips voor als je merkt dat iemand je moeilijk begrijpt

- ▶ Wanneer iemand met een licht verstandelijke beperking in je zaak komt is het handig bij binnenkomst duidelijk aan te geven waar iemand zijn jas kan ophangen, waar hij of zij kan zitten, waar hij of zij naar het toilet kan en waar hij of zij kan betalen.
- ▶ Zorg voor bordjes met symbolen die begrijpelijk zijn, zoals voor toilet, kassa, uitgang.
- ▶ Probeer een veilige, overzichtelijke situatie te creëren.
- ▶ Het kan lastig zijn om de menukaart te begrijpen, het helpt als deze in simpele bewoordingen wordt uitgelegd. Sommige mensen met een licht verstandelijke beperking kunnen ook niet lezen of schrijven. Als er iemand bij is kan hij of zij het ook doen en kan je later terugkomen om de bestelling op te nemen.
- ▶ Vraag één ding tegelijk, bij keuzes is het belangrijk om te beperken tot 2-3 mogelijkheden (bijvoorbeeld bij het bestellen).
- ▶ Vraag niet te vaak of iemand nog iets wil drinken. Je kunt wel vragen of alles nog naar wens is, of dat iemand misschien de rekening wil hebben.
- ▶ Alcoholgebruik kan een probleem zijn, ook door medicijngebruik waarmee het niet samengaat. Bij de keuze voor drinken kun je expliciet voorleggen: "wilt u iets drinken met of zonder alcohol?"
- ▶ Inzicht in geld ontbreekt, daarom is het goed om (onopvallend) te vragen hoeveel iemand wil besteden. Vaak heeft iemand een afgepast bedrag mee.
- ▶ Bij het afrekenen is het prettig als je de bon op tafel legt zodat men rustig kan kijken hoeveel iets kost.
- ▶ Soms is het nodig een handje te helpen bij het contant betalen of pinnen. Let op dat dit in een veilige omgeving gebeurt zodat anderen de pincode niet kunnen zien.
- ▶ Vrouwen met een licht verstandelijke beperking zijn een bijzonder kwetsbare groep. Zij kunnen erg vatbaar zijn voor aandacht en komen hierdoor gemakkelijk in een verkeerde situatie. Het is goed om hier scherp op te zijn.

Sites

- ▶ www.dewilg.nl/
- ▶ www.legerdesheils.nl

Psychische beperking

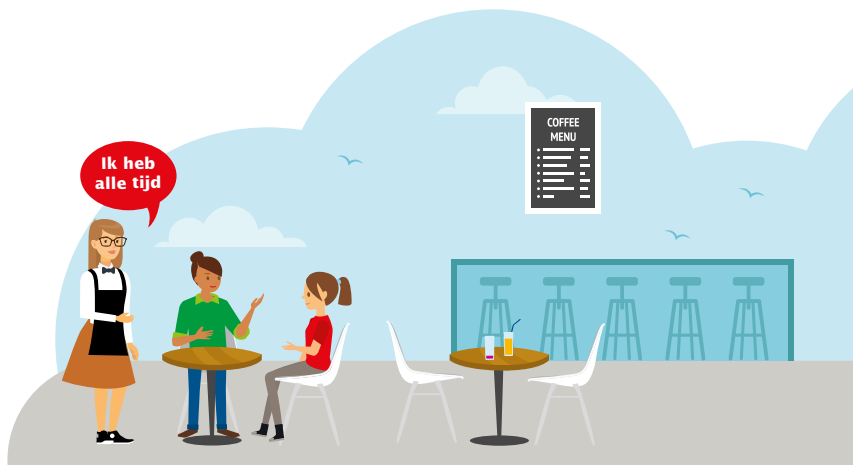
Psychische beperkingen, ook wel psychische kwetsbaarheden genoemd, zijn er in veel verschillende vormen, elk met hun eigen kenmerken en consequenties. Denk aan iemand met Gilles de la Tourette, claustrofobie, schizofrenie, een angststoornis, borderline of autisme. Vaak zijn psychische kwetsbaarheden niet zichtbaar, maar door de kwetsbaarheid kunnen mensen zich anders gedragen of er anders (soms onverzorgd) uitzien.

Herkennen

Omdat er zoveel verschillende soorten psychische kwetsbaarheden zijn is het lastig om eenduidig aan te geven hoe ze herkend kunnen worden. Enkele signalen kunnen zijn dat er sprake is van lastig, paniekerig of vreemd gedrag.

Bijzonder gastvrij

- ▶ Begroet en benader klanten met een psychische kwetsbaarheid vriendelijk.
- ▶ Bejegen iemand met respect, ook als iemand zich anders gedraagt of er anders uit ziet.
- ▶ Spreek de persoon zelf aan en niet degene met wie hij of zij komt.
- ▶ Heb geduld, ook als iemand onbeholpen overkomt.



Tips voor als je merkt dat iemand zich anders gedraagt

- ▶ Zorg voor een prikkelarme of rustige hoek. Dit kan dezelfde hoek zijn die prettig is voor iemand die slechthoerd is.
- ▶ Achtergrondmuziek kan storend zijn: zet deze - al dan niet op verzoek - wat zachter.
- ▶ Indien mogelijk is het prettig voor iemand met een psychische kwetsbaarheid dat hij of zij zelf kan kiezen waar hij of zij gaat zitten. Je zou bijvoorbeeld kunnen vragen: "Ik heb hier een plek waar je kunt zitten of heb je zelf een voorkeur voor een plek?"
- ▶ Het is prettig als horecaondernemers meedenken over oplossingen. Als bijvoorbeeld iemand met claustrofobie komt kun je meedenken waar iemand kan zitten waardoor hij of zij er minder last van heeft.
- ▶ Geef duidelijk jouw grenzen aan bij wangedrag.

Sites

- ▶ www.volwaardigburgerschap.nu/



Dementie

Dementie is een verzamelnaam voor verschillende ziekten die de hersenen aantasten en waardoor iemand achteruitgaat in functioneren. Dit uit zich in geheugenverlies, tijdbesef en problemen met het herkennen van mensen en plaatsen. Ook kan iemand moeite krijgen met taal en dagelijkse handelingen. Daarnaast kan de persoonlijkheid en het gedrag van iemand met dementie veranderen. De meest bekende vorm van dementie is Alzheimer.

Herkennen

Dementie heeft verschillende symptomen maar is in elk geval vaak te herkennen aan: vergeetachtigheid, problemen met dagelijkse handelingen, vergissingen met tijd en plaats, taalproblemen, het kwijtraken van spullen, slecht beoordelingsvermogen, veranderingen in gedrag en onrust.

Bijzonder gastvrij

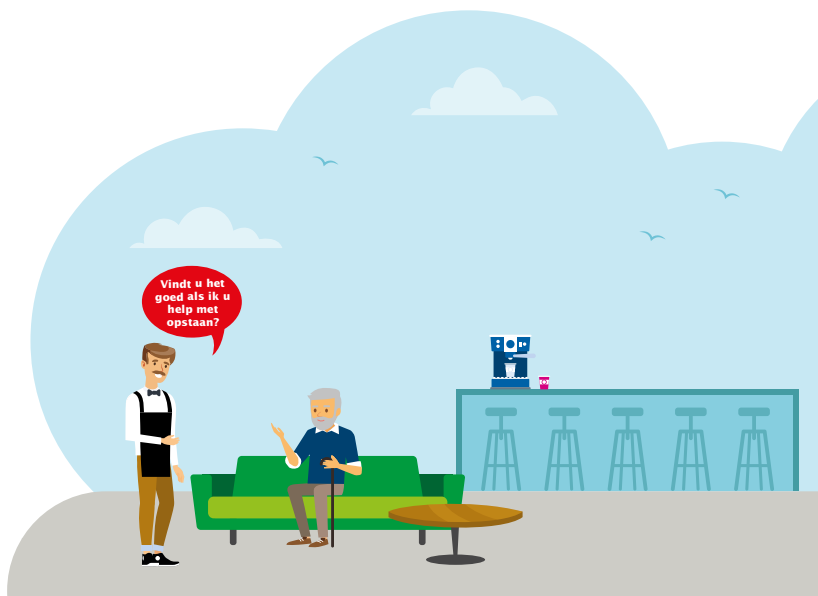
- ▶ Stel jezelf voor, dat geeft vertrouwen en stelt gerust.
- ▶ Laat mensen met dementie in hun waarde en neem hen serieus.
- ▶ Wees belangstellend en toon betrokkenheid.
- ▶ Een mooi ezelsbruggetje voor het helpen van mensen met dementie is GOED: geruststellen, oogcontact maken, even meedenken, dankjewel!
- ▶ Geruststellen: spreek op kalme toon en praat mee met de ander, spreek iemand niet tegen. Probeer een veilige situatie te creëren. Laat de regie bij de persoon met dementie, door bijvoorbeeld te vragen “vindt u het goed als..”.
- ▶ Oogcontact maken: Maak oogcontact, probeer de situatie samen te vatten door te vertellen wat er volgens jou aan de hand is, kijk steeds of je begrepen wordt.
- ▶ Even meedenken: Leef mee met de ideeën en wensen van de ander. Wat zou een goede volgende stap zijn om te maken en hoe kun je dit het beste doen. Help hem de goede kant uit.
- ▶ Dankjewel: Elke keer dat je GOED doet, maak je Nederland dementievriendelijker. Bedankt daarvoor!

Tips voor als je merkt dat iemand dementerend is

- ▶ Probeer je zaak zo overzichtelijk mogelijk in te richten.
- ▶ Geef iemand wat meer tijd om iets te bestellen.
- ▶ Zorg voor een rustige sfeer, mensen met dementie zijn hier erg gevoelig voor.
- ▶ Het kan voor komen dat iemand met dementie meent iets niet besteld te hebben, probeer een passende oplossing te bedenken en geef iemand de mogelijkheid alsnog iets (anders) te bestellen.
- ▶ Spreek in korte zinnen, met maar één boodschap. Wacht rustig op een reactie.
- ▶ Stel geen open maar juist gesloten vragen. Dus niet: “Waar gaat u heen?” maar “Bent u op zoek naar het toilet?”
- ▶ Vraag niet teveel naar feiten en gebeurtenissen.
- ▶ Probeer niet iemand te corrigeren maar juist te bemoedigen en gerust te stellen.
- ▶ Beelden van vroeger (foto's bijvoorbeeld) roepen vaak mooie herinneringen op. Dit kan dus een goed gespreksonderwerp zijn.

Sites

- ▶ www.samendementievriendelijk.nl/horeca

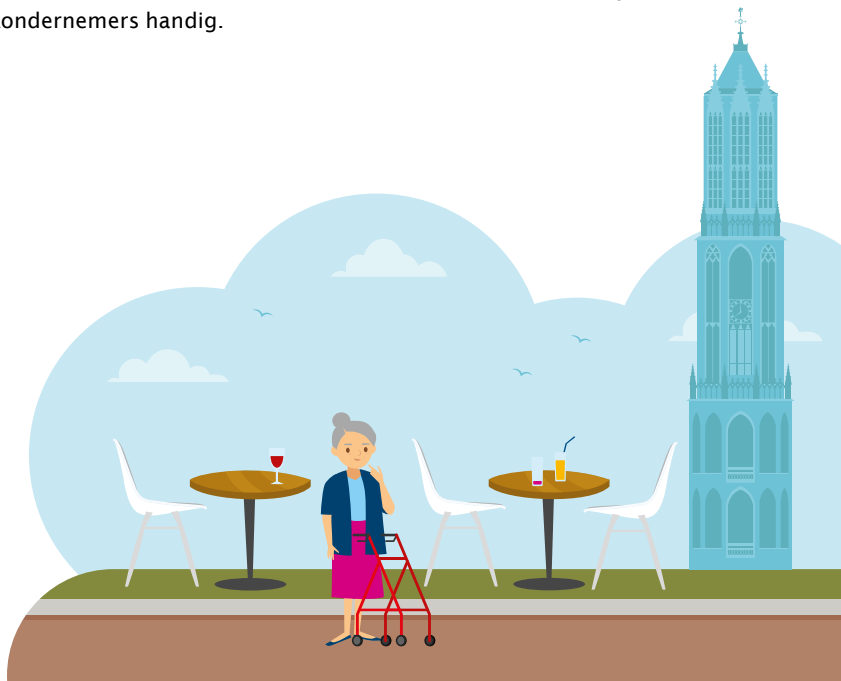


Toegankelijkheid en de gemeente Utrecht

De gemeente Utrecht werkt sinds 2007 aan een toegankelijke stad, zodat alle inwoners gewoon mee kunnen doen, ook inwoners met een beperking of chronische ziekte. In 2016 is het VN-verdrag handicap vastgesteld en sindsdien is Nederland verplicht om ervoor te zorgen dat mensen met een beperking in alle facetten van het leven gewoon mee kunnen doen. De gemeente Utrecht werkt aan een toegankelijke stad, maar kan dat niet alleen. We hebben ondernemers, instellingen en bewoners nodig om dit voor elkaar te krijgen.

Horeca

Mensen met een beperking moeten alle leuke dagelijkse dingen gewoon kunnen doen. Naar een restaurant of café gaan hoort hier natuurlijk bij! Helaas lopen zij hierbij letterlijk en figuurlijk tegen drempels aan. Dit kan gaan over een te hoge opstap, een onduidelijke menukaart of een onvriendelijke behandeling. Met deze toegankelijkheidskaart willen wij horecaondernemers helpen bijzonder gastvrij te zijn voor mensen met een beperking. Sommige regelingen zijn alleen voor horecaondernemers uit Utrecht, maar de tips en informatie zijn voor alle horecaondernemers handig.





Colofon

Uitgave

Januari 2019

Gemeente Utrecht

Interne Bedrijven

Marketing- en Communicatienetwerk

Auteurs

Sabriye Karacan en Manon Braat

Vormgeving

Delta3, Den Haag