

# 10

## TIPS VOOR TOEGANKELIJKE INFOKANTOREN EN BEZOEKERSCENTRA



Vlaanderen  
is toerisme

TOERISMEVLAANDEREN



# 10

## TIPS VOOR TOEGANKELIJKE INFOKANTOREN EN BEZOEKERSCENTRA

Met deze handige fiches geven we je graag tips om je infokantoor of bezoekerscentrum nog beter af te stemmen op een zo ruim mogelijk publiek. Aanpassingen hoeven niet altijd duur, ingrijpend of ingewikkeld te zijn. Het zit hem vaak ook in kleine, creatieve oplossingen en in een goede communicatie.

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

Download de technische  
infofiches op onze website:  
[www.toerismevlaanderen.be/  
toegankelijkheidscriteria](http://www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidscriteria)







# 01

**JE INFOKANTOOR,  
EEN TOEGANKELIJK  
GEBOUW VOOR  
IEDEREEN**

# A ALLES BEGINT MET... GOED INFORMEREN

- Geef via je website duidelijk aan hoe toegankelijk je infokantoor is. Kunnen rolstoelgebruikers er comfortabel binnen? Kan een blind persoon de balie makkelijk terugvinden?
- Voor dove en slechthorende gasten is het handig als zij per sms, fax, e-mail of via de website contact kunnen opnemen.
- Is je website 'drempelvrij'? Zorg ervoor dat ook je website bruikbaar is voor iedereen.
- 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 homepagina.

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](http://www.anysurfer.be) voor meer info.

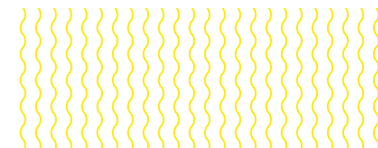


# B BEREIKBAARHEID

- Informeer je bezoekers over de parkeermogelijkheden dichtbij je infokantoor.
  - Zijn er **voorbehouden parkeerplaatsen** voor mensen met een handicap in de buurt?
  - Is er een **toegankelijke bushalte of treinstation** in de buurt van je infokantoor? Link indien mogelijk door naar de dienstregeling van de bus of trein in kwestie.
  - **Beschrijf de route** van deze halte/parkeerplaats tot bij de ingang van je infokantoor: zijn er hoge drempels, kasseien, versmallingen of trappen onderweg?

# C TOEGANG

- Duid de toegang tot je infokantoor goed aan, ook de **alternatieve ingang** voor rolstoelgebruikers.
- **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 comfortabel je infokantoor 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).





# D BALIE

- Zorg voor een **logische inplanting van je onthaalpunt**. Een balie die naast de ingang is opgesteld in plaats van ervoor, is onvindbaar voor mensen met een visuele of mentale beperking.
- Dankzij **gidslijnen** met een duidelijk visueel en tactiel contrast vinden blinden, slechtzienden en andere bezoekers vlot de weg naar je balie.
- Zorg dat je vanaf je balie een **goed zicht hebt op de ingang**. Zo kan je meteen te hulp schieten indien nodig.
- Zorg ervoor dat (een deel van) je balie ook bereikbaar is voor rolstoelgebruikers. Normen voor een **verlaagde en onderrijdbare balie** vind je in onze technische fiches.
- Werk je met een ticket-systeem? Zorg er dan voor dat **de ticketzuil bereikbaar en bruikbaar is voor iedereen**.
- Zorg voor een **goede verlichting** in je infokantoor. Zeker ter hoogte van de balie is dit van groot belang.
- Een **glazen wand bemoeilijkt de communicatie** met je bezoekers: het geluid wordt gedempt en ook liplezen wordt moeilijk door de spiegeling.
- Krijg je bezoek van een doof 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.

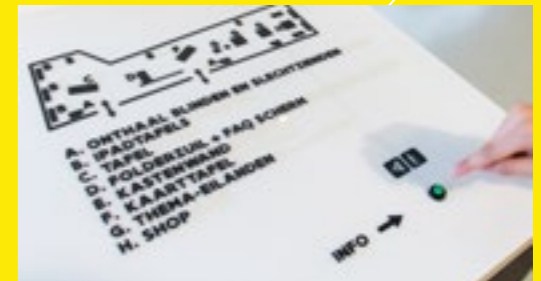


Dankzij een ringleiding kunnen personen met een hoorapparaat een gesprek volgen zonder storende omgevingsgeluiden. Het geluid dat door de luidsprekers en de versterker gaat, wordt via een lus in een elektromagnetisch veld omgezet. Als een slechthorende het hoorapparaat op de T-stand zet, dan zet het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

In het infokantoor van Peer werd de toegankelijke balie subtiel en stijlvol geïntegreerd in het ontvangstmeubel.

Een sticker bij de ingang van het VISITFLANDERS Visitor Information Centre te Brussel geeft aan dat er ringleiding aanwezig is. Gidslijnen begeleiden je naar een ontvangstmeubel waar je een medewerker kan oproepen met een knop. Het reliëfplan met braille uitleg, dat personen met een visuele beperking de indeling van het kantoor leert kennen, blijkt nuttig voor elke bezoeker.

**Tip: met de kleine investering in een Dymo brailleertang kan je zelfs zonder braillekennis woorden en korte zinnen in je infokantoor voorzien van een braille vertaling**



# E



## TOILET

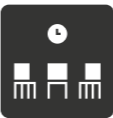
Heb je plannen om je infokantoor of bezoekerscentrum te verbouwen? Wordt er een toilet voorzien? Zorg er dan voor dat ook je bezoekers met een rolstoel het toilet straks kunnen gebruiken. De normen voor een toegankelijk toilet vind je in onze **technische fiches**.

Alvast enkele tips voor wie (nog) geen rolstoeltoegankelijk toilet heeft:

- Met een **slot op het voorportaal** in het toilet kunnen mensen die wat meer ruimte nodig hebben ook van het toilet gebruik maken.
- **Beugels** bij een toilet helpen iets oudere of minder mobiele gasten bij het opstaan.
- **Stel je toegankelijke toilet open voor iedereen.** Zo zullen je investeringen het meest lonen.
- De vrije ruimte in het toilet kan je handig gebruiken door een **opklapbare verzorgingstafel** te voorzien voor jonge ouders.

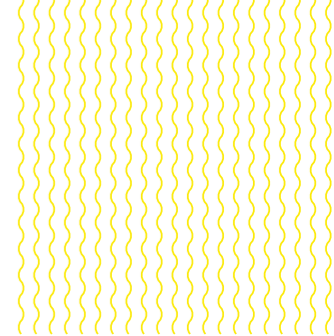


# F




## 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.
- Sommige mensen hebben chronische pijn op verschillende punten van het lichaam. Leg enkele **kussens** klaar die het zitten aangamer maken.
- Een **contrastrijke inrichting** helpt slechtziende bezoekers om de ruimte beter in te schatten (bijvoorbeeld contrast muur – deur - vloer).
- Zorg dat de doorgang tussen het meubilair **overall min. 90 cm (maar liefst 120 cm)** bedraagt.
- **Voor de folderrekken** is er een **vrije ruimte nodig van 150 cm** diameter zodat rolstoelers er makkelijk bij kunnen.
- Denk eraan dat ook rolstoelgebruikers gebruik kunnen maken van **verlaagde en onderrijdbare infokiosken, computers en tablets**.
- Overweeg om een **voorleesfunctie** toe te passen op je scherminfo. Zo kan je je bezoekers ook gesproken info bieden. Hiervoor bestaan verschillende gratis tools, plug-ins en programma's. Voor meer info kan je terecht bij Toerisme Vlaanderen.
- **Zorg ervoor dat iedereen bij je folders en brochures kan.** Een handig trucje om je informatie binnen ieders handbereik te brengen: plaats dezelfde folders onder elkaar in plaats van naast elkaar.
- 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.







Het streekbezoekerscentrum voor Ieper en de Westhoek gebruikt een onderrijdbare kiosk om zijn folders en brochures op tentoon te stellen.



In het infokantoor van Visit Gent kunnen ook rolstoelgebruikers, mensen met een kleinere gestalte, kinderen,... bij elke brochure of folder. Bovendien kunnen ook slechtziende toeristen de info bekijken dankzij een leesloep.



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.



- 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.

Meer info over het label:  
[www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidslabel](http://www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidslabel).

# 02

## JE INFOKANTOOR, EEN BRON VAN INFORMATIE VOOR IEDEREEN

Iedereen die een toeristisch bezoek plant, bereidt dit voor op z'n eigen manier. Sommigen stippelen alles op voorhand uit, anderen laten zich liever verrassen op de bestemming zelf. Voor mensen met een beperking ligt dat toch even anders. Hun vakantie of daguitstap kan immers volledig in het water vallen als ze niet of slecht geïnformeerd zijn. Deze vakantiegangers moeten zich op voorhand dus grondig informeren over de toegankelijkheid van hun bestemming.

## A INFORMATIE OVER TOEGANKELIJK TOERISME

- **Zorg dat je op de hoogte bent van het toegankelijke toeristische aanbod in je stad of regio.** Ga niet zomaar uit van verklaringen van toeristische uitbaters. Vaak doen zij dit met goede bedoelingen, maar het ontbreekt hen aan ervaring om hier echt goed over te kunnen oordelen.
- **Waak erover dat je informatie steeds up to date is.** Gedateerde informatie is nooit wenselijk, maar voor toeristen met een beperking is dit des te belangrijker.
- **Bied je toegankelijkheidsinformatie zowel inclusief (geïntegreerd) als exclusief (apart) aan:**
  - **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 en folders wordt aangeboden.





- Via professionele toegankelijkheidsscreenings **brengt Toerisme Vlaanderen de toegankelijkheid van toeristische infrastructuur in Vlaanderen en Brussel in kaart**. Op de toegankelijkheidsdatabank van de Vlaamse Overheid [www.toevla.be](http://www.toevla.be) vind je een uitgebreide toegankelijkheidsanalyse van heel wat vakantieverblijven, musea, sites, restaurants, ... Alle toeristisch relevante informatie wordt door Toerisme Vlaanderen bovendien verwerkt op [www.toegankelijkkreizen.be](http://www.toegankelijkkreizen.be) en in enkele **brochures** (vertaald in Engels en Frans):

- **All in: toegankelijke vakantieverblijven in Vlaanderen en Brussel:** info over vakantieverblijven.
- **Toegankelijke daguitstappen:** info over musea, attracties, restaurants, ...
- **Toegankelijk wandelen en fietsen:** info over wandel- en fietslussen, parken en domeinen, verhuurders van aangepaste fietsen, ...
- **Toegankelijk vervoer:** info over openbaar vervoer, taxidiensten, autoverhuurdiensten, autocarbedrijven, ...
- **100 jaar Grote Oorlog: toegankelijk voor iedereen:** info over musea, sites, bezienswaardigheden,

vervoer, openbare toiletten, ... in de Westhoek.

- **100 jaar Grote Oorlog: tips voor bezoekers met een visuele beperking:** info over musea, sites, in de Westhoek die extra voorzieningen bieden voor bezoekers met een visuele beperking.

Zorg voor een totaal-belevens 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.

# B



## TOEGANKELIJKE INFORMATIEDRAGERS

Iedereen moet de kans krijgen om een uitstap of vakantie op voorhand uit te stippelen. Zorg er dus voor dat zowel je papieren als je digitale brochures, kaarten, boekjes en folders ook leesbaar zijn voor blinde en slechtziende vakantiegangers.

- Plaats **geen tekst over foto's** heen, dat is vaak minder goed leesbaar.
- Kies een **duidelijk en voldoende groot lettertype**.
- Leg een **leesbril of vergrootglas** klaar.
- Het is niet nodig om al je brochures systematisch te laten vertalen naar **braille**. Niet iedereen met een visuele beperking kent braille. Ook leent deze vertaalslag zich niet voor langere teksten.
- Voorzie enkele exemplaren van folders en brochures in **grootletterdruk**.
- **Bied je informatie ook digitaal aan**. Blinde en slechtziende bezoekers zullen het appreciëren als ze op voorhand

of achteraf nog iets kunnen raadplegen. Plaats je (toegankelijke) informatiebestanden op je website of mail dit door op aanvraag.

- Zorg voor **voldoende contrast** tussen de letters en de achtergrond. Rood-groen en geel-wit zijn slechte combinaties.

**Tip: ben je niet zeker, druk je publicatie dan af in zwart-wit. Is dit goed leesbaar, dan heb je een goed contrast.**

### Hoezo Leesbaar?

#### Een brailleleesregel

geeft de tekst van het computerscherm in brailleschrift weer. Een speciaal **spraakweergave-programma** leest de tekst van het computerscherm voor aan de blinde of slechtziende persoon. De software die hiervoor zorgt, heet screenreader (of schermuitleesprogramma). Als je website of je documenten niet toegankelijk zijn, heeft dat voor blinde en slechtziende gebruikers grote gevolgen. Een screenreader kan immers geen onaangepaste teksten lezen. Een toegankelijk digitaal bestand aanmaken vergt nochtans weinig extra moeite. Op [www.anysurfer.be](http://www.anysurfer.be) ontdek je hoe je dit kan doen.

Toegankelijk





# 03

## JE INFOKANTOOR, EEN GASTVRIJ ONTHAAL VOOR IEDEREEN

“Dat je tijdens de vorming kennismakt met mensen met een beperking, werkt drempelverlagend. Wij kregen intussen al een dove toerist over de vloer en voelden ons een stuk zelfverzekerder. (Mieke en Ingeborg, Toerisme Roeselare)”



De onzekerheid durft al eens toeslaan als je iemand met een beperking je kantoor ziet binnenkomen.

- De brochure “Wat kan ik voor u doen?” bevat heel wat nuttige tips om iemand met een beperking goed te onthalen. Je kan de brochure downloaden op [toerismevlaanderen.be](http://toerismevlaanderen.be).

- Er worden ook **vormingen** georganiseerd rond klantvriendelijk onthaal, houd de vormingskalender op [toerismevlaanderen.be](http://toerismevlaanderen.be) dus zeker in de gaten.

- **Maak duidelijk dat assistentiehonden welkom zijn in je zaak.** Hoewel dit eigenlijk wettelijk verplicht is, kan het geen kwaad om dit expliciet te vermelden.

### Hoezo verplicht?

Assistentiehonden zijn welkom op elke publieke plaats, dus ook in restaurants en cafés. Zo kunnen mensen met een beperking of chronische ziekte overal naartoe op elk gewenst moment en zonder hulp van anderen. Een assistentiehond herken je aan zijn beugel, harnas of herkenningsjasje. De eigenaar van de hond kan een speciaal attest voorleggen. Geleidehonden (in opleiding) weigeren kan zware sancties opleveren.







## MEER WETEN?

Wil je je infokantoor herinrichten? Benieuwd wat de normen zijn voor een onderrijdbare balie, een toegankelijk toilet, goed leesbare informatiedragers, ...? Download de technische infoches op onze website: [www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidscriteria](http://www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidscriteria) of contacteer Toerisme Vlaanderen telefonisch T +32 2 504 03 40 of via [toegankelijkreizen@toerismevlaanderen.be](mailto:toegankelijkreizen@toerismevlaanderen.be)



**Vlaanderen**  
is toerisme