



Vlaanderen  
is toerisme

**OVERWIN  
CORONA EN  
VERBETER JE  
SERVICE IN  
ÉÉN MOEITE**

TOERISMEVLAANDEREN



## OVERWIN CORONA EN VERBETER JE SERVICE IN ÉÉN MOEITE

De coronacrisis raakt de toeristische sector hard. **Met veel creativiteit proberen we de nodige maatregelen in te bouwen op een manier die reizen aantrekkelijk houdt én elk bedrijf toelaat deze periode te boven te komen.** UNWTO, de toerismeorganisatie van de Verenigde Naties, ziet nochtans een mooie toekomst als we een ruimere blik op “de toerist” ontwikkelen en onze dienstverlening afstemmen op een ruimer publiek: jong en oud, met of zonder beperking...

De organisatie doet een reeks aanbevelingen voor verschillende bedrijfstakken: reisorganisatoren en infokantoren, vervoerdiensten, logies, cafés, restaurants, attracties, activiteiten en gidsen. De tips zijn enerzijds bedoeld om alles veilig en doenbaar te houden voor iedereen en anderzijds helpen ze om het vertrouwen van bezoekers en gasten te herstellen.

## WE STELLEN DE ALGEMENE PRINCIPES EVEN VOOR.

- 1 Deze nieuwe manier van werken vraagt veel communicatie: met je bezoekers, met je zakelijke partners... Een goed begin is om je informatie, instructies en waarschuwingen kritisch te bekijken. Kun je ze beter **leesbaar** maken, zowel in het taalgebruik als in de vorm?



Nog een vuistregel die een paar keer terugkomt in de aanbevelingen: **maak zichtbare informatie** (tekst, iconen, ondertiteling) **ook hoorbaar** – bijvoorbeeld met geluidssignalen, gesproken info – **en omgekeerd**. De boodschap bereikt je klanten zo veel ruimer. Ook tastbare informatie past in het rijtje (braille, reliëf), maar ontsmet deze voorwerpen regelmatig, want ze worden vaak aangeraakt.

- 2 **Contactloos en digitaal** zijn vaak terugkerende woorden. Het is nu perfect mogelijk om online reservering en contactloos betalen aan te bieden, je catalogus of menukaart digitaal te maken... Vaak volstaat een **QR-code** om je klant naar de juiste app of website te leiden. Zorg wel dat deze bronnen stipt bijgewerkt worden en goed toegankelijk zijn (hou rekening met de [AnySurfer](#)-criteria).
- 3 We raken allemaal wel eens de weg kwijt in deze wirwar van voorzorgen en regels. Bovendien kunnen de toegevoegde pijlen, borden en schermen en de verplaatste meubels onbedoelde **obstakels** vormen. Controleer of je overall minstens 90 cm vrije doorgang hebt, wat meer in een bocht. Het is goed om daar extra op te letten, ook als het over voetpaden en stoepen gaat.



4 Vaker en grondiger **poetsen of ontsmetten** is tegenwoordig de regel. Denk daarbij ook aan zones en voorwerpen die de doorsnee-bezoeker niet gebruikt, maar mensen met een beperking wel.



5 Ook op andere manieren is de **“menselijke” factor** extra belangrijk geworden voor ons toerisme. Een **helpende hand** waar nodig, een persoonlijk woordje uitleg... Toerisme Vlaanderen voorziet opleidingen om goed in te spelen op een ruim publiek. Ook de folders met “10 tips” voor [klantvriendelijk onthaal](#), [eet- en drinkgelegenheden](#), [reisbureaus](#), [toeristische infokantoren](#) en [bezoekerscentra](#) brengen je zeker op goede ideeën.



6 Soms botst die menselijke kant met de voorziene **procedures**. Veiligheidsverantwoordelijken hebben de belangrijke taak om na te gaan welke regels een **alternatief** kunnen krijgen als ze sommige klanten onnodig hinderen. Aanschuiven is bijvoorbeeld lastig voor wie niet lang kan rechtstaan. Is het nodig dat iedereen in de rij blijft staan of kun je de volgorde van bediening ook anders bepalen? Probeer ook aan de verleiding te weerstaan om voorzieningen voor bezoekers met een beperking voor de veiligheid af te sluiten. Je zoekt beter een manier om alle klanten te (blijven) bedienen, ongeacht hun specifieke noden. Zo vermijd je om potentiële klanten (en hun medereizigers) te ontmoedigen.

De concrete UNWTO-aanbevelingen per subsector  
(in het Engels) lees je hier:

[www.accessibletourism.org/resources/reopening-guidelines-unwto-20200730.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/reopening-guidelines-unwto-20200730.pdf)



## **REISPLANNING EN INFORMATIE**

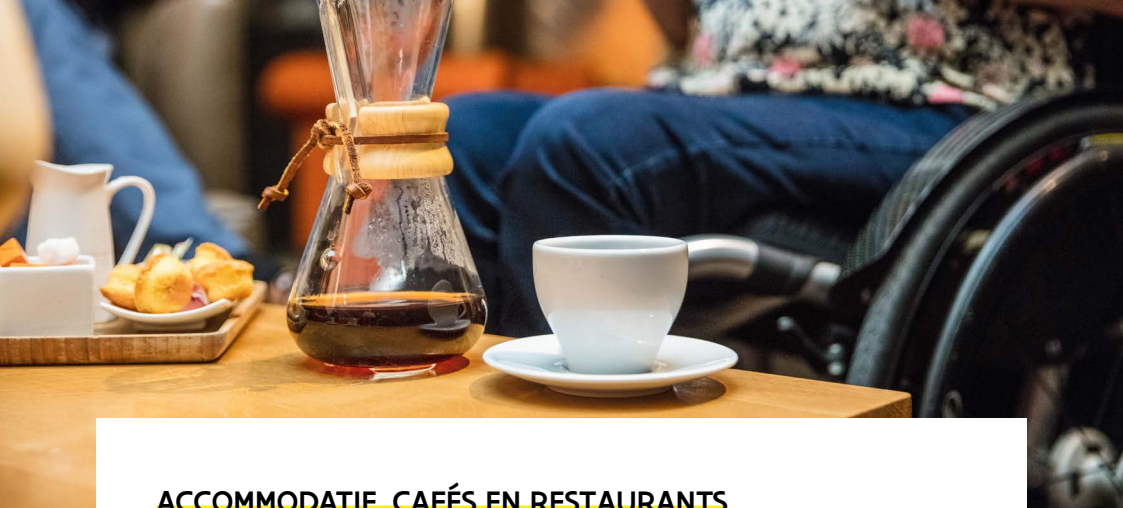
- **Werk informatie, instructies en waarschuwingen bij in een goed leesbare, heldere vorm en taal** zodat al je klanten weten wat van hen verwacht wordt.
- **Bied meer informatie ook in braille aan en desinfecteer geregeld, want deze voorwerpen worden vaker aangeraakt. Voer je een nieuwe geluidssignalisatie in, denk dan aan alternatieven** (video met ondertiteling, beelden, pictogrammen, QR-codes, stemboodschappen in de lift).
- Voorzie **contactloze** betaal- en ticketautomaten.
- Hou rekening met **toegankelijkheid bij het ontwerpen van websites en apps** en zorg dat deze kanalen **alle informatie rond toegankelijkheid** bevatten, zeker alles met betrekking tot COVID-19 reisadvies en waarschuwingen.
- Gebruik **doorzichtige mondkmaskers en gezichtsschermen** als dat kan, zodat iedereen de belangrijkste instructies beter kan verstaan.
- **Herinner iedereen geregeld aan de afstandsregel** en help bijvoorbeeld anderstalige reizigers hierbij.
- **Denk na waar je signalisatie, pompjes met ontsmettingsgel en tussenschermen plaatst**, zodat ze geen onnodige obstakels vormen voor mensen met een beperking.

- **Vraag of je kunt helpen**, zeker wanneer je ziet dat iemand moeite heeft met het aantrekken van een mondmasker of wanneer iemand hulp nodig heeft bij het gebruik van een ontsmettingspompje.
- **Vermijd overbodig meubilair** en let erop dat de meubels niet in de weg staan.
- **Gebruik indien mogelijk bakens**. Bakens die communiceren met de smartphone zijn een nieuwe technologie om makkelijker de weg te vinden die ook door blinde en slechtziende bezoekers bruikbaar zijn.
- **Maak klachtenformulieren** beschikbaar via een QR-code.
- **Stem af met de toeristische diensten** om altijd de meest correcte, actuele en duidelijke instructies te geven.
- **Hou contact met de touroperators, reisbureaus en andere informatie-diensten**, zodat zij ook klanten met toegankelijkheidsvragen correct over jouw maatregelen kunnen informeren.



## **VERVOER**

- **Train je medewerkers** zodat ze klanten met toegankelijkheidsvragen juist kunnen inlichten over de nieuwe regels.
- **Behoud voorbehouden zitplaatsen** voor personen met een handicap, ouderen, zwangere vrouwen e.a. op een manier die voor iedereen veilig is.
- **Herwerk procedures op de luchthavens en in de haltes en stations voor passagiers met een beperking**. Zorg dat de voorzorgen inzake hygiëne en ontsmetting overal genomen worden waar menselijk contact mogelijk is.
- **Ontsmet** geregeld rolstoelen en andere **hulpmiddelen** die gebruikt worden voor assistentie.
- Adviseer passagiers, indien mogelijk, om zoveel mogelijk **rechtstreeks te reizen**, om risico op besmetting of obstakels te verminderen.
- Vermeld welke **reparatie- en verhuurdiensten** er in de buurt van het station zijn en wanneer ze open zijn. Dat is nuttige informatie voor passagiers die een hulpmiddel gebruiken.



## ACCOMMODATIE, CAFÉS EN RESTAURANTS

- Maak je **balie** goed toegankelijk. Pas indien mogelijk de hoogte aan, ook van **tussenschermen** en **signalisatie**. **Ringleiding** maakt gesproken uitleg beter verstaanbaar voor personen met een hoorapparaat. Voorzie wat **zitplaatsen** voor de wachtenden, zodat iedereen zich comfortabel voelt bij het binnenkomen en afrekenen.
- Maak zoveel mogelijk gebruik van **online oplossingen**, zoals een **app of QR-code**, bijvoorbeeld voor het in- en uitchecken, menu's, catalogussen... Denk na welke zaken men **zonder aanraken** zou kunnen bedienen, zoals de handdroger of deuren (bijvoorbeeld met key card).
- **Plaats tafels voldoende uit elkaar**. Dat is niet alleen veiliger, ze laten klanten ook toe om comfortabel tussen de tafels te bewegen.
- **Hou voetpaden en stoepen voldoende vrij** om klanten en passanten met een beperking niet te hinderen.
- Poets en ontsmet ook het **toegankelijk toilet** vaker.
- Gebruik je wegwerpbestek of ander **materiaal voor eenmalig gebruik**? Sommige klanten hebben mogelijk hulp nodig bij het uit de verpakking halen. Maak je personeel hier attent op, zodat ze waar nodig hulp kunnen aanbieden.
- **Train jezelf en je medewerkers** om oplossingsgericht te denken en overloop je veiligheidsplannen met het oog op hindernissen.
- Zorg dat alle klantzones, materiaal en oppervlakken **regelmatig grondig gepeetst** worden.





## **ACTIVITEITEN, MUSEA, ATTRACTIES**

- Denk in **musea** na welke afwijkingen of alternatieven op de voorschriften mogelijk zijn voor wie dit nodig heeft. Denk hierbij aan aanschuiven, toegelaten tassen, bepaalde veiligheidsprocedures die misschien als het nodig is ook op een andere manier toegepast kunnen worden...
- Voorzie voldoende **voorbehouden plaatsen voor bezoekers met een beperking** bij het inrichten van een bioscoop, theater of concertzaal.
- Probeer aan de verleiding te weerstaan om toegankelijke functies af te sluiten.
- Kijk welke zaken aangeraakt worden en pas de voorzorgsmaatregelen hieraan aan. **Zeker attractieparken, sport- en fitnesszalen hebben hun eigen mogelijke risico's.**
- Besteed extra aandacht aan de netheid van toegankelijkheidsmateriaal bij **zwembaden en stranden.**
- Bekijk **als gids** hoe en waar je, indien nodig, je route kunt aanpassen. De voorzorgsmaatregel om kleinere groepen te gidsen biedt mogelijkheden om beter in te spelen op ouderen en mensen met een beperking in het gezelschap. Denk aan het gebruik van materiaal, informatie en planning van het bezoek.







# COLOFON

## **VERANTWOORDELIJKE UITGEVER**

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

## **WETTELIJK DEPOT**

D/2020/5635/17/1

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.