

TIPS

VOOR EEN
TOEGANKELIJK
REISBUREAU



Vlaanderen
is toerisme

TOERISMEVLAANDEREN



EEN PRAKTISCHE HANDLEIDING VOOR REISBUREAUS

Kan ik ook op mijn vakantiebestemming een beroep doen op een verpleegster? Moet ik ver stappen tot aan het zwembad van het hotel? Mag ik medicatie meenemen in mijn handbagage? Ik wil een rolstoeltoegankelijke kamer boeken, mijn man is net geopereerd.

Krijg je ook steeds vaker klanten over de vloer met **vragen rond toegankelijkheid**? Je kan er niet meer omheen: **de reizigersmarkt wordt ouder en diverser**. In zowat elk gezelschap reist tegenwoordig wel iemand mee met een **(permanente of tijdelijke) beperking of specifieke noden**. Aan jou en je medewerkers om je aanbod aan te passen aan de gevraagde aandachtspunten en je onthaal af te stemmen op een ruim publiek.

Gelukkig kan je al veel realiseren zonder veel geld uit te geven of grote inspanningen te doen. Kleine aanpassingen maken vaak al een groot verschil. De tips in deze brochure zetten je alvast op weg.

“ Realiseer ieders
reisplannen, ook die
van je klanten met
een beperking. ”



01

JE REISBUREAU,
TOEGANKELIJK
VOOR AL JE
KLANTEN

FLANDERS IS FLAVOURS





Om een zo breed mogelijk publiek te kunnen ontvangen, is het allereerst belangrijk dat je reisbureau zelf fysiek toegankelijk is voor iedereen. Aanpassingen hoeven niet altijd duur, ingrijpend of ingewikkeld te zijn. Het zit hem vaak in **kleine, creatieve oplossingen** en in een goede communicatie.

A



ALLES BEGINT MET... GOED INFORMEREN

- Geef via je **website** duidelijk aan hoe toegankelijk je infokantoor is:
 - Verstop deze informatie niet onder een ingewikkelde webstructuur. Plaats liever een verwijzing op je **homepagina**, bijvoorbeeld achter een rolstoelicoontje.
 - Voor **klanten met gehoor- of spraakproblemen** is het handig dat ze je ook **per sms, fax, e-mail of via de website** kunnen contacteren.





BEREIKBAARHEID


- Informeer je klanten over de parkeermogelijkheden dichtbij je kantoor:
 - Zijn er **voorbehouden parkeerplaatsen** voor mensen met een handicap in de buurt?
 - Is er een **toegankelijke bushalte of treinstation** in de buurt van je kantoor?
 - **Beschrijf de route** van deze halte/parkeerplaats tot bij de ingang van je kantoor: zijn er hoge drempels, kasseien, versmallingen of trappen onderweg?



TOEGANG

- **Duid de toegang** tot je kantoor **goed aan**, eventueel ook de alternatieve ingang voor rolstoelgebruikers.
- **Vermijd drempels hoger dan 2 cm** of voorzie een (wegneembare) **oprijplaat**.
- Geen oprijplaat mogelijk? Plaats dan **een bel** zodat minder mobiele bezoekers om hulp kunnen vragen.
- Met een **deurbreedte van min. 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 **goede contrastmarkering** op glazen toegangs- of binnendeuren (bij voorkeur op oog- en heuphoogte).





D



INRICHTING EN MEUBILAIR

- Zorg dat je **vanachter je balie of bureau goed zicht hebt op de klanten die binnenkomen**. Zo kan je hen direct verder helpen indien nodig.
- Zorg dat **ook een rolstoelgebruiker** goed onder je **tafels of balie** kan rijden.
- Zorg voor **een zitje** voor klanten die je niet meteen kan bedienen.
- Sommige mensen hebben chronische pijn op verschillende punten van hun lichaam. Leg enkele **kussens** neer die het zitten aangenamer maken.
- Zorg dat je tussen je meubels overal een **doorgang** laat van **min. 90 cm** (maar liefst 120 cm.)
- Een **contrastrijke inrichting** helpt slechtziende klanten om de ruimte beter in te schatten (bv. contrast muur-deur-vloer).
- Heb je plannen om je **toilet** te verbouwen, houd dan rekening met rolstoelgebruikers.
- Geen ruimer toilet mogelijk? Een **verhoogd** toilet met **steunbeugels** is voor sommige klanten al een hulp.

Meer richtlijnen over het toegankelijk maken van je reisbureau vind je in de brochure 'Toeristische infrastructuur: toegankelijk voor iedereen' op: www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidscriteria

02

JE DIENSTVERLENING,
KLANTVRIENDELIJK
VOOR MENSEN MET
EEN BEPERKING





A

EEN GOED ONTHAAL VAN MENSEN MET EEN BEPERKING

De onzekerheid slaat wel eens toe wanneer je een klant met een beperking verder moet helpen. Alsof je plots al je kennis en ervaring vergeten bent. Een gastvrij onthaal is altijd belangrijk. Dit maakt je dienstverlening toegankelijker en het kost je niks.

- De **brochure 'wat kan ik voor u doen?'** bevat heel wat nuttige tips om je klanten met een beperking goed te onthalen. Je kan de brochure downloaden op: www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheid.
- Er worden ook **vormingen** georganiseerd rond **klantvriendelijk onthaal** van mensen met een beperking. Houd de vormingskalender op www.toerismevlaanderen.be dus zeker in de gaten.
- Geef aan **dat assistentiehonden welkom** zijn in je zaak. Hoewel dit wettelijk verplicht is, is het sympathiek om dit expliciet te vermelden.



B EEN KLANT MET EEN BEPERKING VERDER HELPEN, HOE BEGIN JE ERAAN?

ZICHT OP DE REISWENSEN VAN JE KLANT

Start het gesprek altijd door uitgebreid te polsen naar de reisplannen van je klant. Iedereen heeft een bepaalde reisstijl of -voorkeur: de ene persoon wil er avontuurlijk op uit trekken, terwijl de ander het liever op een iets luxueuzere citytrip houdt. Begin je meteen over mogelijke beperkingen om op reis te gaan, dan zal je klant het idee krijgen dat er voor hem of haar slechts weinig mogelijkheden bestaan.

“ Start het gesprek altijd door te polsen naar de reisplannen van je klant. ”

- Heel wat klanten met een beperking zullen zich op voorhand reeds goed geïnformeerd hebben over eventuele bestemmingen en reismogelijkheden. Probeer zo goed mogelijk tegemoet te komen aan hun wensen zodat je de **vakantie die ze voor ogen hadden, kan realiseren.**
- Klanten met **minder reiservaring** zijn soms onzeker over wat wel nog of niet meer kan. Het is misschien wel hun eerste reis sinds ze met een beperking geconfronteerd werden. In zo'n geval is het beter om op veilig te spelen en een kant- en klaar reispakket voor te stellen, bv. een verblijfsvakantie. Na deze eerste positieve reiservaring zal je klant misschien klaar zijn voor een iets avontuurlijker reis.



SPECIALE NODEN EN BEHOEFTE VAN JE KLANT

Vraag pas naar nodige aanpassingen en behoeften wanneer de klant daar zelf over begint. Sommige klanten met een beperking hebben immers al heel wat reiservaring, zijn heel zelfstandig en komen misschien gewoon bij jou om hun reis vast te leggen.

- Neem ruim de tijd om de noden en de wensen van de klant te bespreken. Print de 'Checklist Klantengesprek' af op www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheid om je goed voor te bereiden.
- **Maak geen veronderstellingen over de mogelijkheden van je klant**, die heeft daar zelf het beste zicht op. **Bepaal dus ook niet zelf wat wel of niet toegankelijk is** maar verzamel informatie op basis waarvan je klant zelf kan uitmaken wat geschikt is voor hem of haar.
- De noden en wensen kunnen niet alleen verschillen van beperking tot beperking, maar ook van persoon tot persoon. Een bepaald reispakket zal dan ook nooit geschikt zijn voor 'alle' personen met een beperking. Het gaat erom een vakantie te realiseren die geschikt is voor **die bepaalde klant**.
- Praat open over de **praktische noden en behoeften** van je klant. Wees niet bang om te veel vragen te stellen.
- Trap **nooit** in de val om je klant een '**wenselijk antwoord**' te geven. Schep geen verkeerde verwachtingen. Net als iedereen willen ook je klanten met een beperking waarheidsgetrouwe informatie.
- Verduidelijk voor je klant dat die vragen **nodig zijn om een goede service te bieden, niet om te selecteren of voorwaarden te stellen**.
- **Dove of slechthorende klanten** die geen tolk meebrengen, kan je verder helpen door je vragen **schriftelijk** te stellen. Vraag door tot je hun reiswensen helemaal goed begrepen hebt.

03

JE AANBOD,
TOEGANKELIJK
VOOR MENSEN MET
EEN BEPERKING





A EEN AANBOD CREËREN OP MAAT

Ook je klanten met een beperking moet je een uitgebreid en gevarieerd aanbod kunnen bieden. Zij hebben immers allemaal een eigen voorkeur wat reisbestemming en logies betreft.

Maar hoe kom je nu te weten of een bestemming, accommodatie of attractie werkelijk toegankelijk is? Volgens de cyclus van boeken tot thuiskomst kan je controleren of er inderdaad potentieel zit in een toegankelijk aanbod.



DE KEUZE VAN DE BESTEMMING

- Verzamel **zo gedetailleerd mogelijke informatie**. Zo kan je in samenspraak met de klant beter inschatten of de vakantiebestemming wel echt geschikt is.
 - Informeer wat er gebeurt in **noodsituaties**: hoe kan je hulp inroepen, hoe kan je geëvacueerd worden? Geef die info ook mee aan de klant.
 - ...
- Als jij je **goed voorbereid** hebt, zal je klant minder ongemakken ondervinden bij onverwachte gebeurtenissen.
 - Je kan op voorhand al nagaan of er een **reparatie- of verhuurdienst van hulpmiddelen** (rolstoel, tillift,...) in de buurt is.
 - Als de klant elektrische hulpmiddelen gebruikt, controleer dan ook even of de **netspanning** dezelfde is als bij de klant thuis.
- Verlies niet uit het oog dat alle aspecten van de vakantie belangrijk kunnen zijn. De klant gaat niet op vakantie om zich binnen de vier muren van zijn hotelkamer te zitten vervelen. Zijn er ook **geschikte activiteiten, bezienswaardigheden of attracties** in de buurt? Kan de klant ergens lekker gaan **eten** in de omgeving? Is er **aangepast vervoer** waarmee hij of zij alles kan bereiken (bv. een shuttlebus van het verblijf)? Als je een rolstoelbus kan boeken voor de transfer van het vliegveld naar de accommodatie kan je die bus misschien ook regelen voor uitstapjes tijdens de vakantie...
- In bepaalde gevallen is het niet aangegeven om de verplichte **vaccinaties** te nemen omwille van gezondheidsredenen. De arts moet hiervoor een attest opmaken. Ga op voorhand zeker na of de ambassade of het consulaat dit zal aanvaarden.

BOEKEN

- Je hebt natuurlijk niet in de hand wanneer een klant langskomt, maar houd in het achterhoofd dat een **aangepaste kamer vaak nog sneller is volgeboekt** dan een reguliere.
- Zorg dat je bij het boeken reeds **alle wensen en vragen kan doorgeven** via de website of bel iemand op. Bewaar een schriftelijk bewijs van alle gemaakte afspraken.
- **Normale verzekeringspakketten** dekken meestal de kosten in geval van een bestaande ziekte/beperking indien je klant 'in staat verklaard' is om te reizen (dit kan via een doktersattest of soms een eigen verklaring). Verlies de 'kleine lettertjes' echter nooit uit het oog. Soms is het ook aangewezen om een **bijkomende verzekering** te nemen voor een rolstoel of andere hulpmiddelen.

DE HEEN- EN TERUGREIS

De heen- en terugreis zelf kan bij mensen met een beperking behoorlijk wat stress opleveren. Zeker wanneer zij voor het eerst gebruik maken van een bepaald transportmiddel. Daarom is het belangrijk om **goed na te denken over de transportkeuze, je goed te informeren bij de vervoersmaatschappij en de klant duidelijk te informeren over hoe de reis zal verlopen.**

Meer info kan je vinden op www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheid. Neem het document Tips voor een geschikte transportkeuze zeker eens door, zodat jij de klant zelf alvast goed kan informeren. Misschien kan je de klant ook beter informeren op basis van ervaringen van eerdere klanten. Blijft de klant twijfelen, verwijs dan door naar deze informatie zodat die zelf een keuze kan maken. Maak ook gebruik van de bijhorende **Checklists** van zodra er een transportkeuze gemaakt werd.

CIJFERTJES

- Voor mensen met een mobiliteitsbeperking, zijn er een aantal minimale afmetingen nodig om een accommodatie 'basistoegankelijk' te noemen.
- Om een **eerste beeld** te krijgen van de toegankelijkheid van een accommodatie, kan je de **Checklist Logies** hanteren op www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheid. Gebruik de (schriftelijke) vragenlijst en bijhorende algemene normen om een eerste selectie te maken. **Neem steeds contact op met iemand ter plaatse** (zie volgende puntje) en toets de resultaten altijd af bij je klant.
- Soms zal alleen de **suite** aan de vereisten beantwoorden. Vraag best even na of de klant daarvoor een **meerprijs** moet betalen.

EEN BETROUWBARE CONTACTPERSOON TER PLAATSE...

- Je kan niet zomaar voortgaan op de goede (of slechte) ervaringen van een andere klant met een beperking of op een vage verklaring van een uitbater. Alles hangt af van de reissituatie en noden en wensen van de klant.
- **Waak erover dat je steeds met iemand correspondeert die het vakantieverblijf persoonlijk gezien heeft.** Een bediende bij een centrale reserveringsdienst van een hotelketen is vaak niet voldoende op de hoogte van de werkelijke situatie. Vraag desnoods naar iemand van de logistieke dienst of pols of de contactpersoon eerst zelf een kijkje wil gaan nemen.
- **Gebruik open vragen in plaats van ja-nee-vragen.** Zelfs de meest welwillende hoteluitbater, campinggerant of baliebediende heeft immers de neiging om het meest wenselijke antwoord te geven.
Een voorbeeld:

NIET

Zijn er treden
of trapjes?

WEL

Kunt u de weg van aan de voordeur
tot in de badkamer beschrijven?





ZWART OP WIT

Om misverstanden te voorkomen (en ook om iets in handen te hebben als het dan toch fout gaat) zet je best zoveel mogelijk afspraken op papier. Je vragen schriftelijk stellen, heeft verschillende voordelen:

- Eerst en vooral verkleint de kans dat je iets vergeet te vragen.
- Bovendien gun je de baliemedewerker meer tijd om een ernstig antwoord te zoeken (bv. door iets na te vragen of daadwerkelijk iets te meten).
- En last but not least: je krijgt gewoonlijk ook een schriftelijk antwoord.

TIP

Je kan de uitbater in kwestie op voorhand ook al even opbellen om de situatie te schetsen en te melden dat je wat vragen per mail of schriftelijk zal versturen.




TER PLAATSE: DE DIPLOMATIEKE WEG

Ondanks de grondige voorbereidingen, zal de klant misschien toch nog voor een onaangename verrassing komen te staan. Mogelijk wordt daarbij jouw bemiddeling gevraagd. Met **overleg en diplomatie** kom je vaak al een eind ver, maar dat betekent niet dat de klant geen rechten heeft. Als een afspraak niet wordt nagekomen, heeft de **klant recht op een evenwaardig alternatief**.

TERUG THUIS

Ervaringen van de klant zijn goud waard als feedback. Vraag de klant bij thuiskomst om zowel de positieve als negatieve aspecten van de reis te signaleren. Hun tips kunnen je helpen om je aanbod. Vergeet tot slot ook niet om je **informatie om de zoveel tijd te hercontroleren**. Zo ben je er zeker van dat die altijd **up to date** is.





B

BESTAANDE REISINFO

Je kan zelf op zoek gaan naar toegankelijke accommodaties en uitstapmogelijkheden, maar er bestaat uiteraard ook al heel wat informatie over de toegankelijkheid van bepaalde bestemmingen. Sommige (toeristische of andere) organisaties brengen bijvoorbeeld al de toegankelijkheid van hun vakantiebestemming in kaart. Ook reizigers met een beperking laten graag een waardering na op het net om andere reizigers te inspireren.

VLAANDEREN EN BRUSSEL

Toerisme Vlaanderen verzamelt kant- en klare **gecontroleerde informatie over het toegankelijke aanbod in Vlaanderen en Brussel.**

Op de website www.visitflanders.com/toegankelijkheid en in verschillende brochures vind je heel wat informatie rond toegankelijke logies, vervoer, uitstapjes, restaurants, speciale diensten,... De brochures kan je downloaden op de website of kan je gratis als gedrukt exemplaar opvragen bij Toerisme Vlaanderen.

BUITENLANDSE BESTEMMINGEN

Je kan op zoek gaan naar **organisaties** op de reisbestemming **die werken rond toegankelijkheid.** Die kunnen vaak al veel informatie verschaffen over de toegankelijkheid in het betreffende land.

Pantou



Op <http://pantou.org> vind je een overzicht van organisaties die vakanties voor personen met een beperking aanbieden: zowel accommodaties, transport als touroperators.

Op de website www.toegankelijkopreis.be vind je heel wat informatie en reisverslagen, die je kan opzoeken per type beperking en per land. Je kan er terecht voor informatie over goed toegankelijke accommodaties, attracties, diensten, vervoer,...

Als je een reis boekt voor een klant, denk er dan aan dat de informatie die je (online) vindt, **niet altijd up to date is of gecontroleerd werd door een erkende instelling of overheid.** Krijgt de bestemming of accommodatie veel positieve reacties van andere reizigers, dan betekent dit nog niet altijd dat die plaats ook voor jouw klant even geschikt is. **Vuistregel blijft om contact op te nemen met iemand ter plaatse en dit af te stemmen met je klant.**

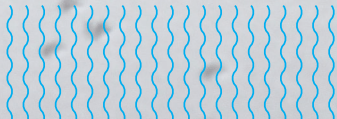
C JE WEBSITE EN BROCHURES: OOK 'LEESBAAR' VOOR IEDEREEN?

Als je investeert in een toegankelijk aanbod, is het belangrijk dat al je klanten toegang hebben tot de informatie die je verzamelde. Zorg er dus voor dat ook je klanten met leesproblemen (bv. slechtziende of blinde personen), je brochures of website probleemloos kunnen lezen.

ZICHT OP DE REISWENSEN VAN JE KLANT

Als je website of je documenten niet aangepast zijn, heeft dat voor je klanten met leesproblemen (bv. blinde en slechtziende personen) grote gevolgen. Zij gebruiken immers een screenreader (of schermlezer) op hun computer. Dat is een extern softwareprogramma dat de tekst van andere software kan voorlezen, en soms de software met stem kan besturen. De tekst kan ook in brailleschrift omgezet worden via een brailleleesregel (een toestel dat met het toetsenbord gecombineerd wordt). Een screenreader kan echter geen onaangepaste teksten of websites lezen.

Een toegankelijk digitaal bestand aanmaken vergt weinig extra moeite. Voor een website moet je hier van begin af aan rekening mee houden. Op www.anysurfer.be ontdekken jij, je lay-outer en webdeveloper hoe je dit kan doen.



PAPIEREN BROCHURES

Met deze kleine tips in het achterhoofd zijn ook je papieren brochures goed leesbaar voor iedereen:

- Plaats **geen tekst over foto's** heen, dat is vaak minder goed leesbaar.
- Kies een **duidelijk en voldoende groot lettertype**.
- Tenzij je een bepaald doelpubliek voor ogen hebt, kies je beter voor goed toegankelijke, digitale brochures dan ze systematisch te laten omzetten naar braille. Niet iedereen met een visuele beperking kent braille. Bovendien leent deze vertaalslag zich niet voor langere teksten.
- Voorzie wel enkele exemplaren van folders en brochures in een **groter lettertype**. Ook oudere klanten zullen dit kunnen gebruiken.
- Een handige tip is om een **leesbril of vergrootglas** achter de hand te houden.
- Zorg voor **voldoende contrast tussen de letters en de achtergrond**. Rood-groen en geel-wit zijn slechte combinaties.


TIP

Ben je niet zeker, maak eens een zwart-wit fotokopie van je brochure.. Is alles goed leesbaar, dan heb je een goed contrast.

04

CONCLUSIE





De reizigersmarkt wordt steeds diverser. Er komen meer en meer klanten over de vloer die op zoek zijn naar een vakantie die aangepast is aan hun noden en wensen.

Met een fysiek goed toegankelijk reisbureau, een klantvriendelijk onthaal en een gevarieerd toegankelijk reisaanbod (op maat) kan je daar handig op inspelen.

Om een toegankelijke vakantie te realiseren moet je de nodige **informatie verzamelen**, zowel bij je klant als bij de uitbater. Stem vraag en aanbod op elkaar af en bespreek met de klant wat hem of haar de beste optie lijkt. Vergeet ook nooit om **feedback** te vragen, zo weet je hoe je je aanbod verder kan verfijnen in de toekomst. En last but not least: hercontroleer je informatie om de zoveel tijd zodat je steeds over up to date gegevens beschikt.



CONTACT

Heb je nog vragen rond deze brochure, de technische aspecten van toegankelijkheid, het onthaal van mensen met een beperking of het toegankelijke aanbod in Vlaanderen en Brussel, dan kan je steeds terecht bij Toerisme Vlaanderen:

TELEFOON: 02 504 03 40 - **E-MAIL:** toegankelijk@toerismevlaanderen.be

WEBSITE: www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheid

VERANTWOORDELIJK UITGEVER

Toerisme Vlaanderen - Peter De Wilde

Grasmarkt 61, 1000 Brussel

Wettelijk depot

D/2015/5635/59/1

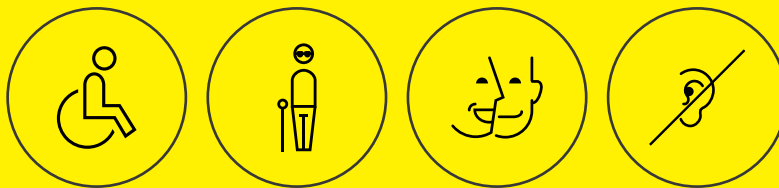
Alle rechten voorbehouden. Behoudens de uitdrukkelijke bij wet bepaalde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welke wijze ook, zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van de uitgever.

COPYRIGHT BEELDMATERIAAL

Toerisme Vlaanderen, Kris Jacobs,

iStock/communicatietoerismevlaanderen





TOERISMEVLAANDEREN