

# MEET IN FLANDERS ACADEMY #1

22 JUNI 2018

VISITFLANDERS

# Toegankelijke meetings en congressen in Vlaanderen

*Katrien Mampaey*



VISITFLANDERS

“Toegankelijkheid is...

**noodzakelijk** voor 40% van de bevolking en  
**comfortabel** voor 100% van de bevolking.”

# VOOR WIE?



# WAAROM?

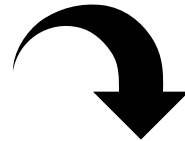
**Business & Destination  
Benefits Through  
Accessibility**



# WAAROM?

USP !!

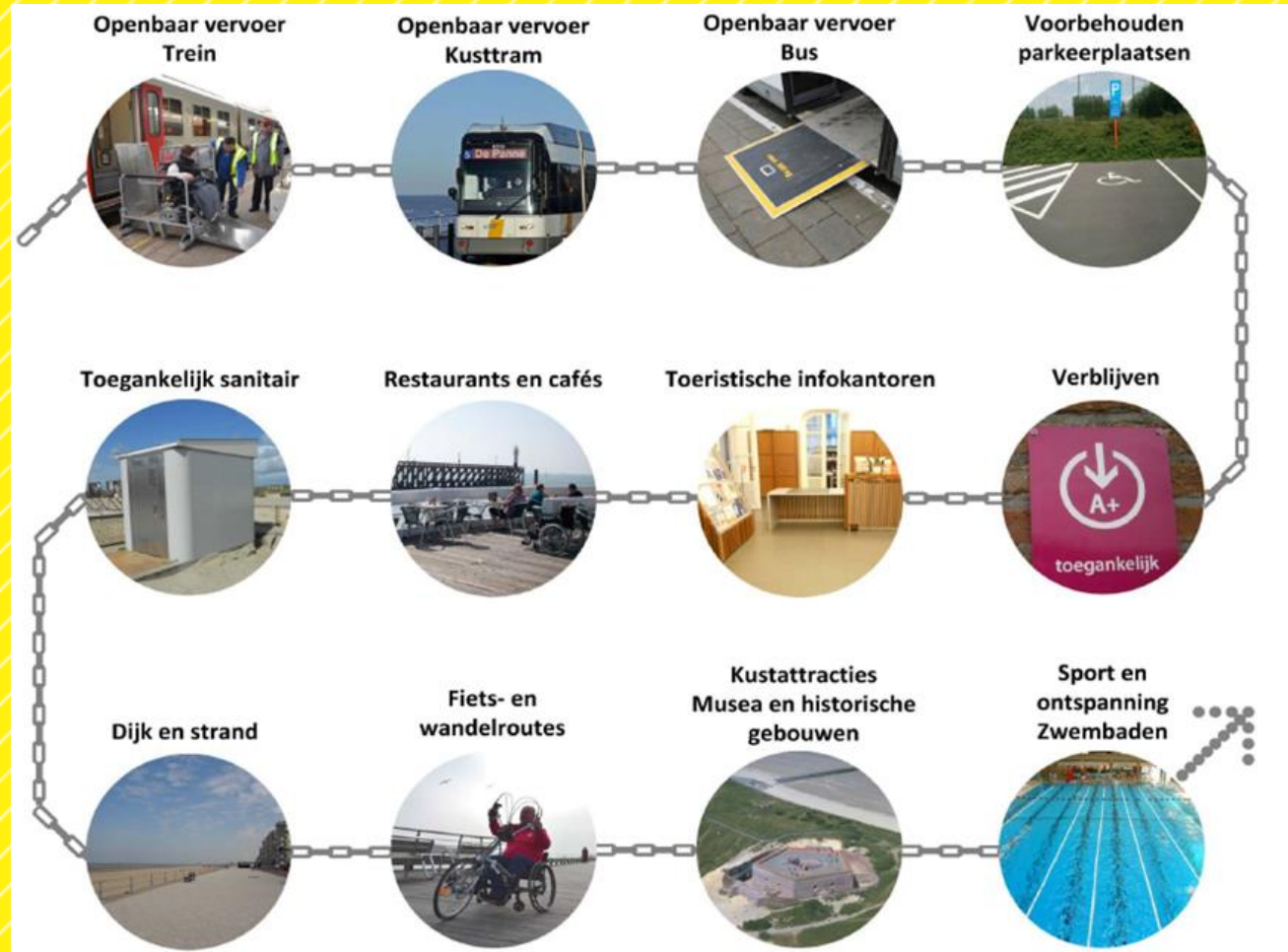
Kwalitatief onderzoek in Barcelona, Wenen, Genève en Londen



Nergens wordt een specifiek traject of criteria voorzien  
voor MICE venues

# HOE?

## KETEN VAN TOEGANKLIJKHEID



# HOE?



## Speerpunten toegankelijkheid

- Verbetering toegankelijke infrastructuur en dienstverlening
- Sensibilisering en vorming van de sector
- Betrouwbare informatie voor bezoekers met een beperking



# ① Advies

## intern & extern

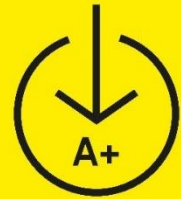
- We denken graag mee, geven tips
- Bekijken mogelijkheden en alternatieven
- Grootste knelpunten detecteren
- Belangrijkste normen overlopen
- Ervaring, maar geen bouwkundige achtergrond => INTER
- Steeds bereikbaar voor vragen van sector en bezoekers
- Ervaringsdeskundigen raadplegen en inzetten

TOEGANKELIJK ERFGOED

Hof van Busleyden



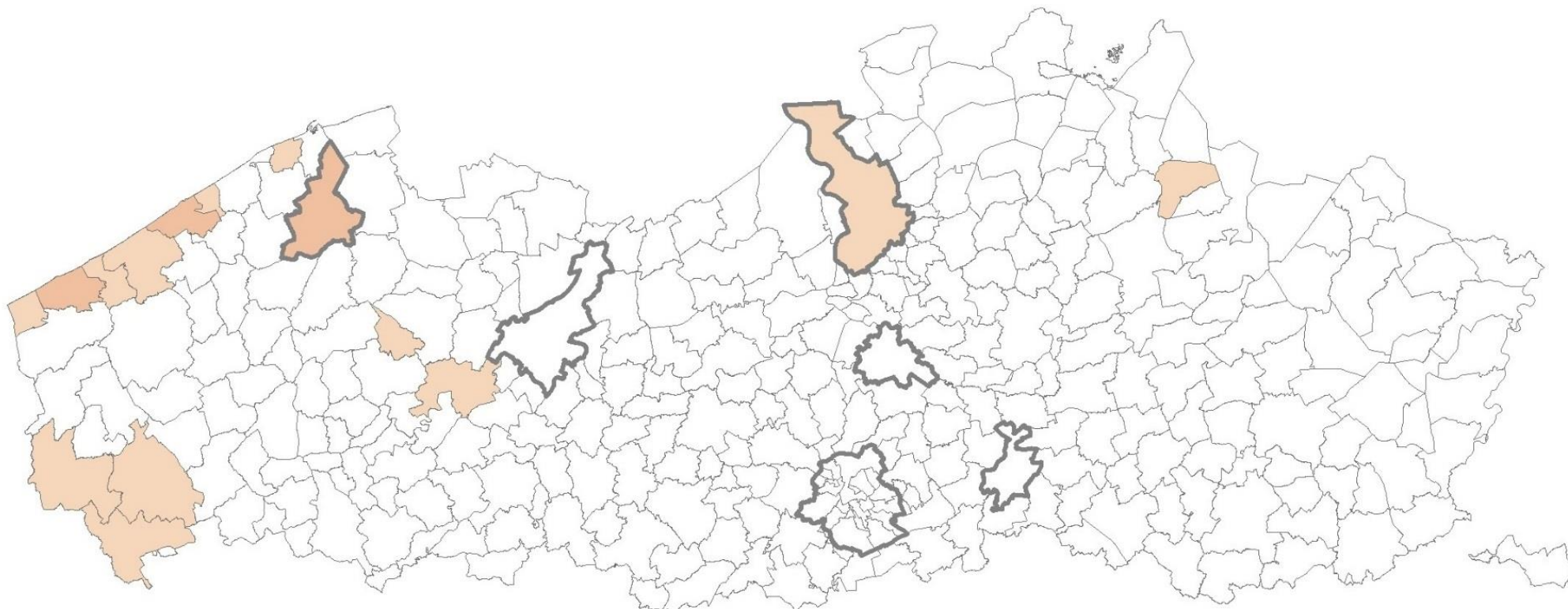
## ② Label voor toegankelijk toerisme



- Logies
- Infokantoren
- Bezoekerscentra
- Musea en attracties (toekomst?)



# Evolutie aantal labelverblijven in beeld



# MICE-label



3

# Promotie

## Toegankelijke vakantieverblijven in Vlaanderen en Brussel

2015

- Hotels
- Gastenkamers
- Vakantiewoningen
- Kampeerverblijven
- Vakantiecentra

TOERISMEVLA

 **Vlaanderen**  
is toerisme

## De Vlaamse kust

TOEGANKELIJK VOOR IEDEREEN

TOERISMEVLAANDEREN

## 100 jaar Groote Oorlog 2014-2018

Flanders Fields - toegankelijk voor iedereen

ERSFIELDS1418.COM



Flanders

## 4 Publicaties

KLANTVRIENDELIJK  
ONTHAAL VAN  
MENSEN MET  
EEN BEPERKING

TOERISMEVLAANDEREN

# 10

TIPS VOOR  
TOEGANKELIJKE  
EET- EN DRINK-  
GELEGENHEDEN

# Toeristische infrastructuur

TOEGANKELIJK VOOR  
IEDEREEN

## 4 Publicaties





## ⑤ Vormingen en begeleidingstrajecten



# WIE?

**Ewoud Lagring:**

[Ewoud.Lagring@toerismevlaanderen.be](mailto:Ewoud.Lagring@toerismevlaanderen.be)



**Sara Lefèvre:**

[Sara.Lefevre@toerismevlaanderen.be](mailto:Sara.Lefevre@toerismevlaanderen.be)



**Pieter Ghijssels:**

[Pieter.Ghijssels@toerismevlaanderen.be](mailto:Pieter.Ghijssels@toerismevlaanderen.be)



**Geneviève Delefortrie:**

[Genevieve.Delefortrie@toerismevlaanderen.be](mailto:Genevieve.Delefortrie@toerismevlaanderen.be)



<https://www.toerismevlaanderen.be/toegankelijke-meetings-en-congressen>

Dienst Productmanagement Inclusief Toerisme

[toegankelijk@toerismevlaanderen.be](mailto:toegankelijk@toerismevlaanderen.be)

Tel.: +32 (0)2 504 03 40

**Bedankt voor jullie aandacht**

[Katrien.Mampaey@toerismevlaanderen.be](mailto:Katrien.Mampaey@toerismevlaanderen.be)

# Toegankelijkheid en klantvriendelijk onthaal in de meetingindustrie

*Kathleen Smolders*  
*Caroline Delveaux*

VISITFLANDERS



# Workshop Klantvriendelijk onthaal van... **iedereen**

dus ook van personen met beperking

Workshop Meetingindustrie  
Antwerpen, 22 juni 2018

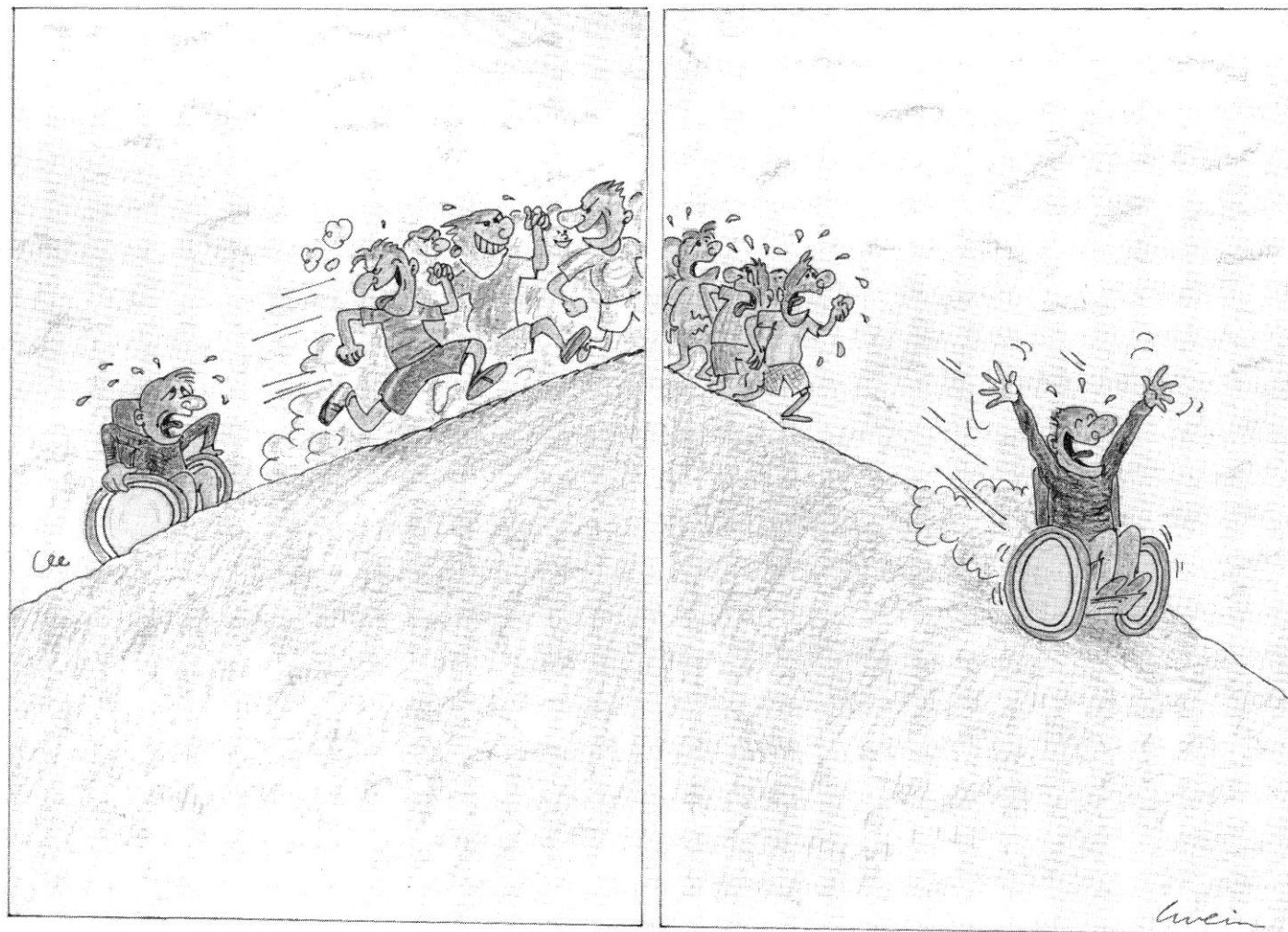


# Kathleen Smolders

## Vormingsmedewerker

**Kijk naar het Positieve!**

# Handicap of talent?



# Klantvriendelijk onthaal

Toegankelijkheid gebouw en omgeving

&

Onthaal met aandacht voor DE mens

*Welkom!*



# Handicap?



Je voelt de handicap /  
beperking als de **omgeving**  
je belemmert!

# Handicap?

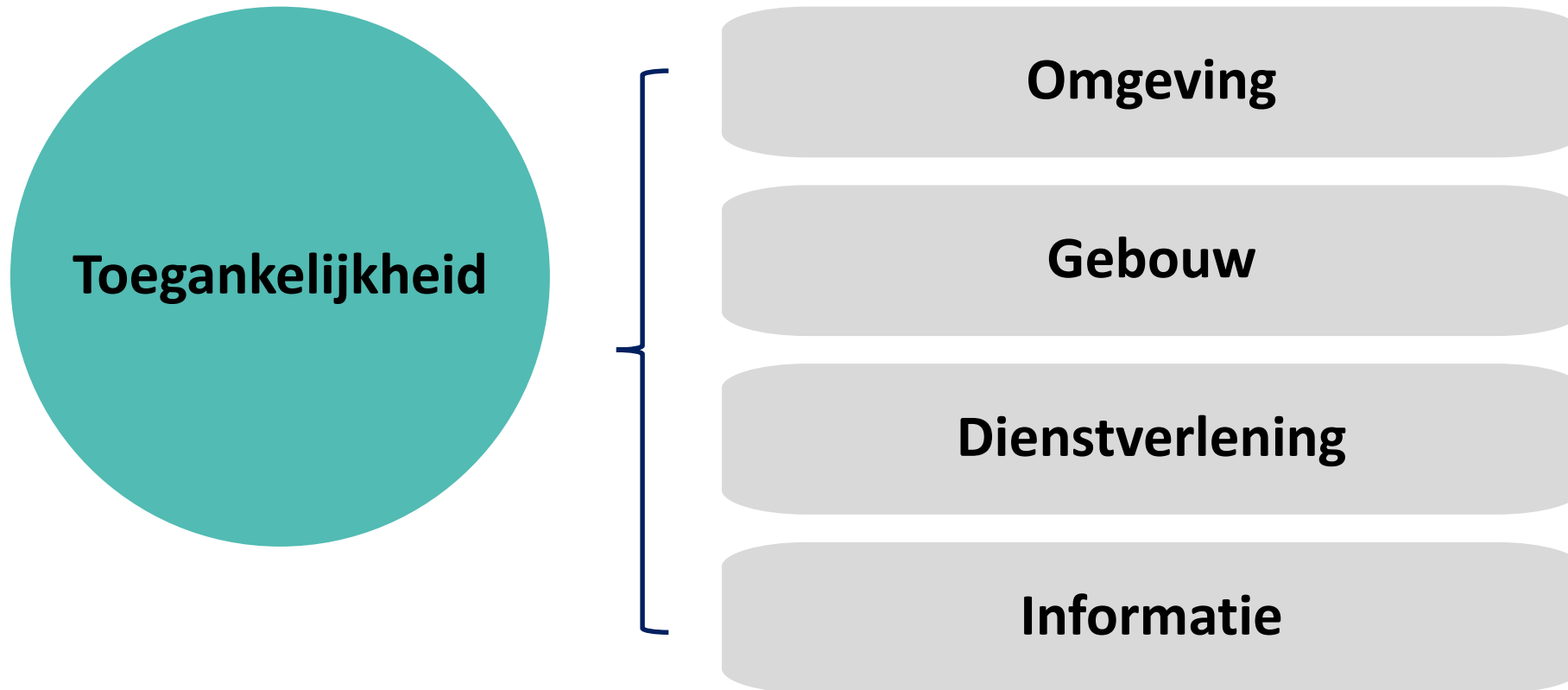


Je voelt de handicap / beperking als  
de **communicatie** je belemmert!



# Algemene richtlijnen integrale toegankelijkheid

# Toegankelijkheid =



Om toegankelijk te zijn, moet een omgeving of gebouw, dienstverlening of informatie voor iedereen voldoen aan **belangrijke voorwaarden**.

# Voorwaarden

## ■ ■ ■ Bereikbaar

Kan ik de bestemming vlot bereiken met bijvoorbeeld het openbaar vervoer?

## ■ ■ ■ Betreedbaar

Kan ik makkelijk binnen of buiten geraken?

## ■ ■ ■ Bruikbaar

Kan ik doen wat ik voor ogen had?

## ■ ■ ■ Begrijpbaar

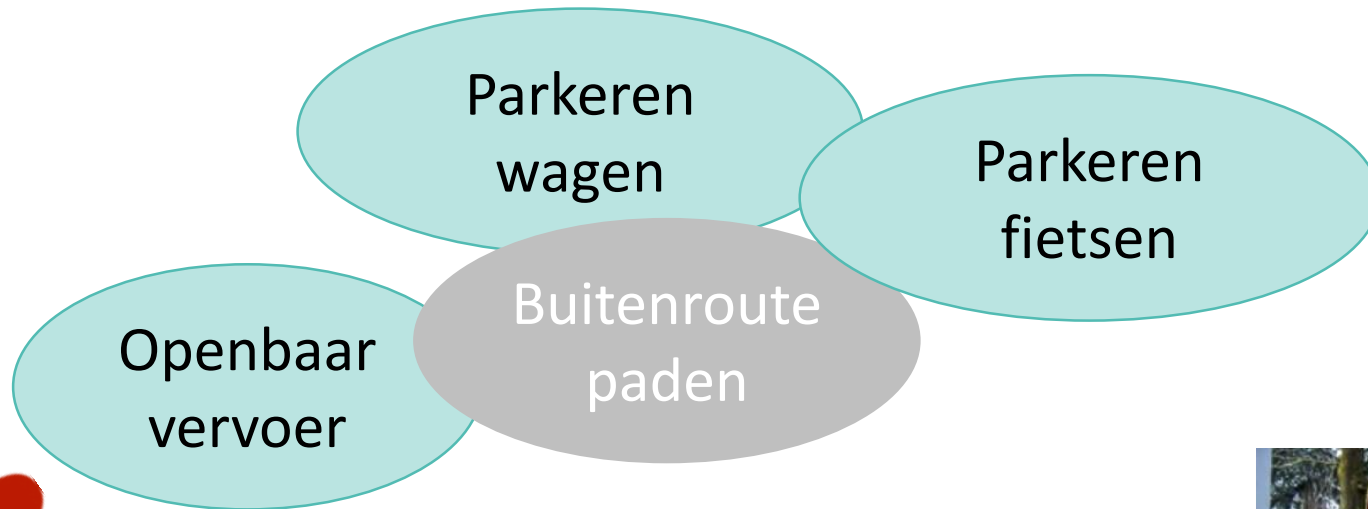
Is alle informatie helder en duidelijk voor mij?

## ■ ■ ■ Betaalbaar

Is het financieel haalbaar?

# Bereikbaarheid

Kan ik de bestemming vlot bereiken?





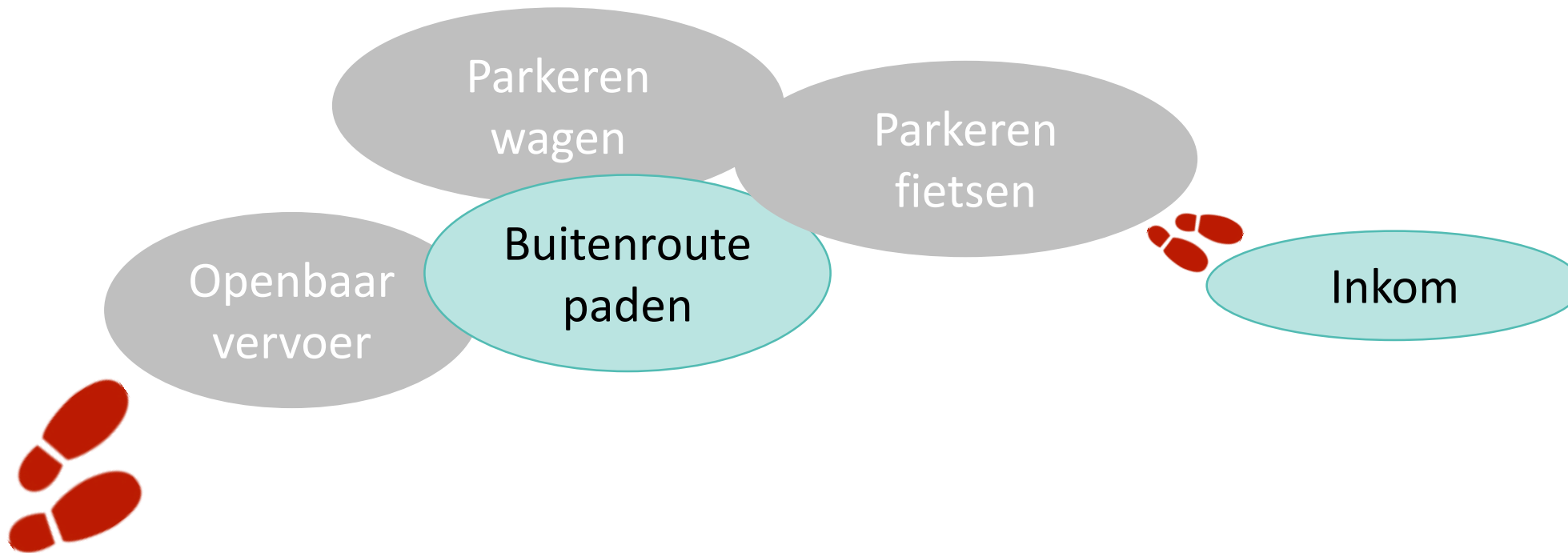
## Elzenveld

Openbaar vervoer met halteplaats voor de deur  
*Mechelseplein: geen toegankelijke tramhalte*

Parking in de buurt: Nationale Bank

# Betreedbaar

Kan ik makkelijk binnen/buiten?



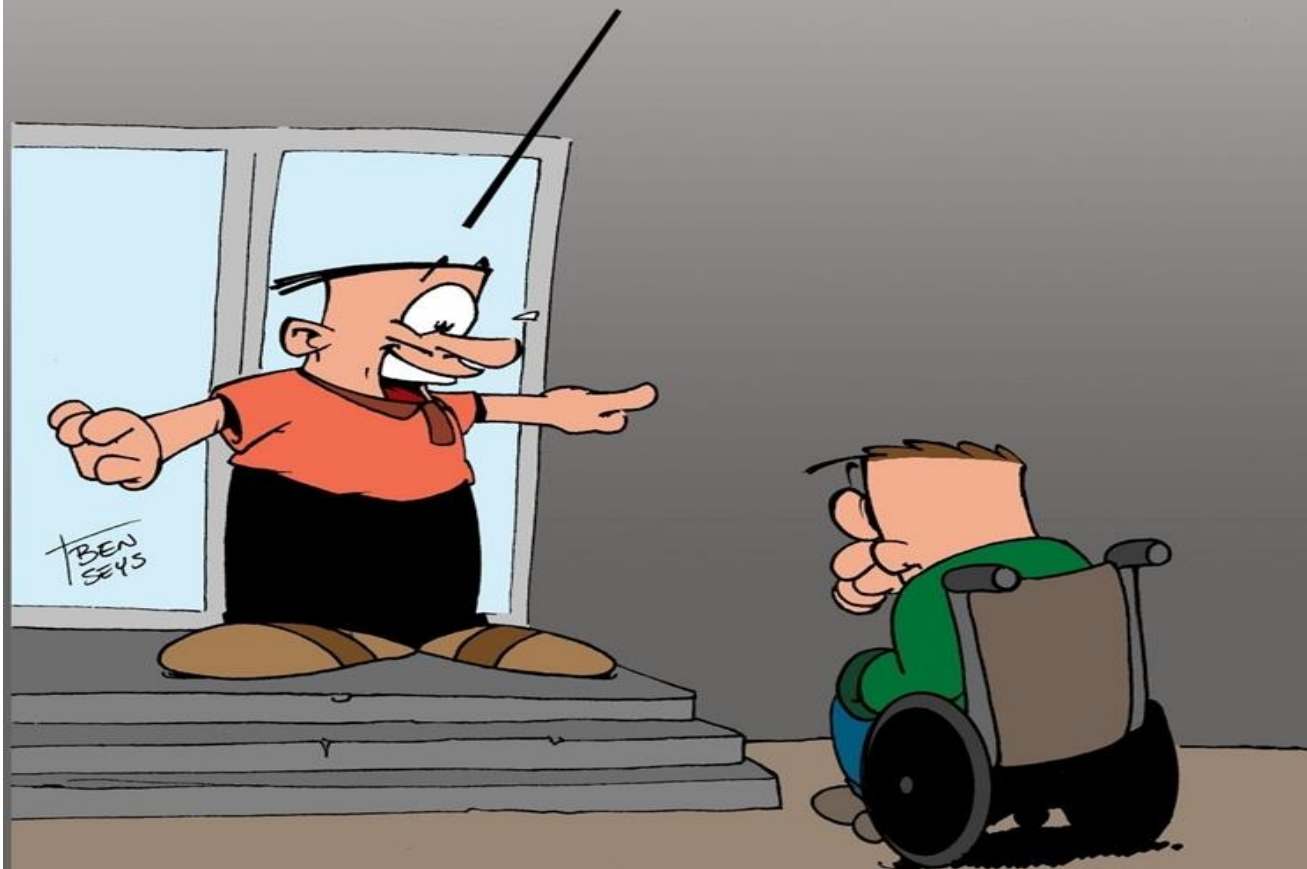


Vlakke kasseiweg via binnenhof naar ingang hotel/ seminarie: *vrij belastend*

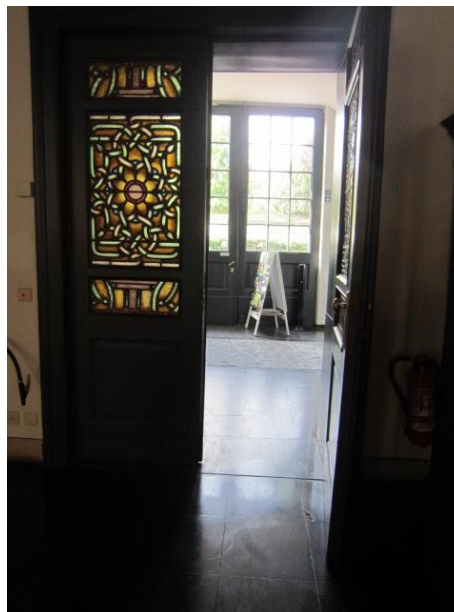


Niet enkel voor bezoek, ook voor personeel kan dit lastig zijn

MAAR NATUURLIJK HEBBEN WIJ EEN SPECIALE  
INGANG VOOR U VOORZIEN! U GAAT HIER  
RECHTS 200 METER RECHTDOOR, DAAR ZIET U  
EEN BRUGJE, VERVOLGENS GAAT U DE STEILE  
WEG OMHOOG EN DAAR KOMT U AAN  
EEN DREMPELTJE. U BELT OP HET BELLETJE  
RECHTS DAARVAN. BINNEN DE 10 MINUTEN  
KOMT ER EEN ASSISTENT U HELPEN MET  
DEZE DREMPEL TE OVERSCHRIJDEN,  
VERVOLGENS...



[gripvzw.be](http://gripvzw.be)



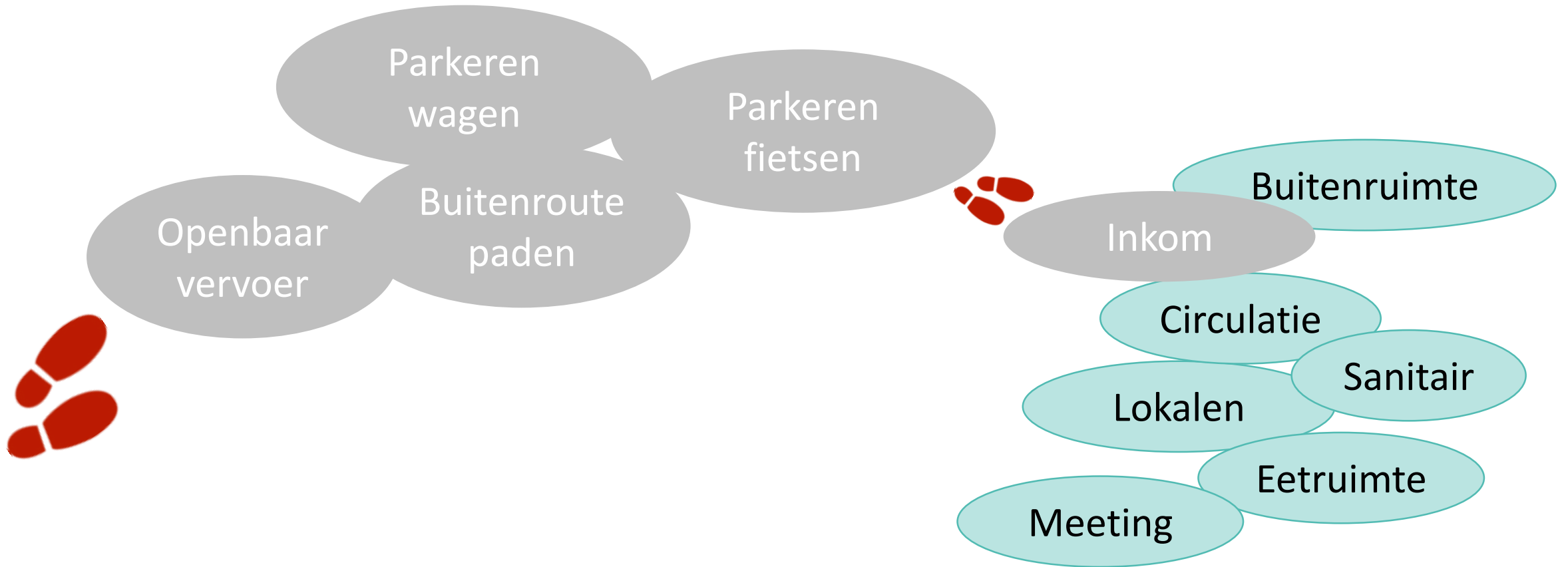
Alternatieve weg?

Indien het niet anders kan,  
goed signaleren



# Bruikbaar

Kan ik doen wat ik voor ogen had?





## Circuleren

# Begrijpbaar

Is alle informatie helder en duidelijk?

# Signalisatie!



Vermijd een overaanbod, voorzie kleurcontrasten en stem grootte af op de leesafstand



*Welkom!*

Wanneer voel **JIJ** je  
welkom op een event?



# Belang van een vriendelijk onthaal

- Thema van de dag, programma van de dag
- Duidelijkheid van de uitnodiging:
  - tijdstip,
  - plaats,
  - specifieke eisen,...
- Bevestiging van mijn inschrijving: referentiepersoon,...
- Mooie locatie (origineel, praktisch, erfgoed,...)

# Belang van een vriendelijk onthaal

- Gemakkelijk bereiken van de locatie; parking vinden
- Direct weten waarheen: ingang, onthaal, meeting rooms,...
- Hapje, drankje,...
- Zorg voor privé eigendom ( vestiaire, opbergkastjes,...)
- Aanwezigheidslijst: netwerking
- ...

**Er is geen “anders”  
wel een universeel respectvol omgaan  
met een mens...**

**Er is geen “anders”  
wel een universeel respectvol omgaan  
met een mens...**

**Versus**

**Specifieke vragen van de persoon met  
beperking**

# Persoon met mobiele beperking



# Extra noden



- **Uitnodiging:** ook via computer, gsm,...
  - ✓ Duidelijk lettertype, structuur in tekst
  - ✓ Correct adres (*gebruik van gps om de weg te vinden*)
  - ✓ Bereikbaarheid vermelden: aangepaste parking in de buurt?
  - ✓ Toegankelijkheid via website aangeven (*aangepast toilet*)
  - ✓ Mogelijkheid tot melden dat je een beperking hebt
  - ✓ Zorg voor geleidehond (waterbakje, ruimte,...)
  - ✓ Naam en/of telefoon van de verantwoordelijke organisatie

# BASISbehoefte: belang van Toegankelijke locatie

- **Onthaal**

- ✓ Persoonlijk onthaal (maakt de tekortkoming in fysieke toegankelijkheid vaak goed)
- ✓ Voorzien van begeleiding? Gratis toegang voor begeleider?
- ✓ Ken het gebouw: waar is een aangepast toilet, hellend vlak,...?

# Extra noden



- **Meeting room**

- ✓ Goede akoestiek
- ✓ Regulatie van lichtinval (zonlicht kan verblindend zijn)
- ✓ Plaats kort bij sprekers of op rolstoeltoegankelijke ruimte
- ✓ Structuur in de meeting room: plaatsing stoelen en tafels
- ✓ Hoogte van scherm, extra schermen aan zijkant,...
- ✓ Voorzie tijdens pauze en lunch lage onderrijdbare tafels (niet enkel hoge receptietafels)



STAANDE RECEPTIES & WALKING DINNERS: \*



\* KOLSTOELPERSPECTIEF

[gripvzw.be](http://gripvzw.be)



**INTER**  
tussen mens en omgeving



**TOERISME  
VLAANDEREN**

**Tip!**

## Onthaal: Don'ts



- Praat niet uit de hoogte (stap uit de balie bij een hoog model/ niet onderrijdbaar model)
- Niet kinderlijk behandelen (IQ is normaal)





**Tip!**

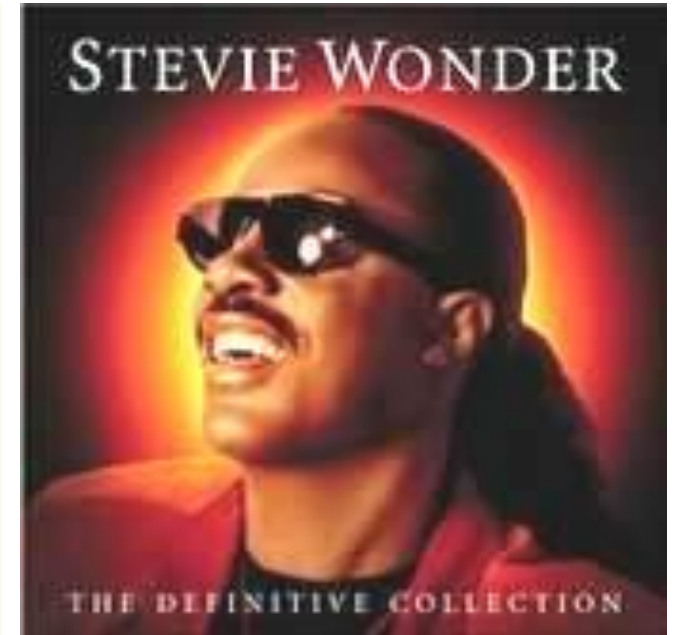
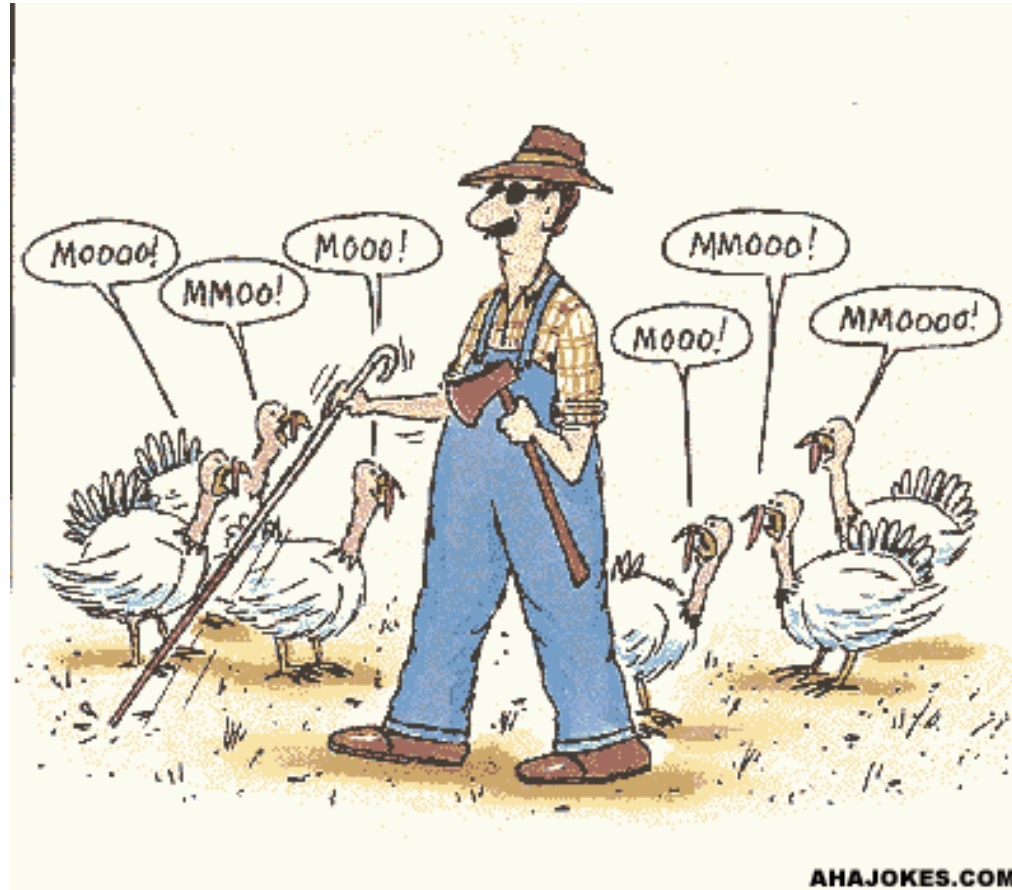
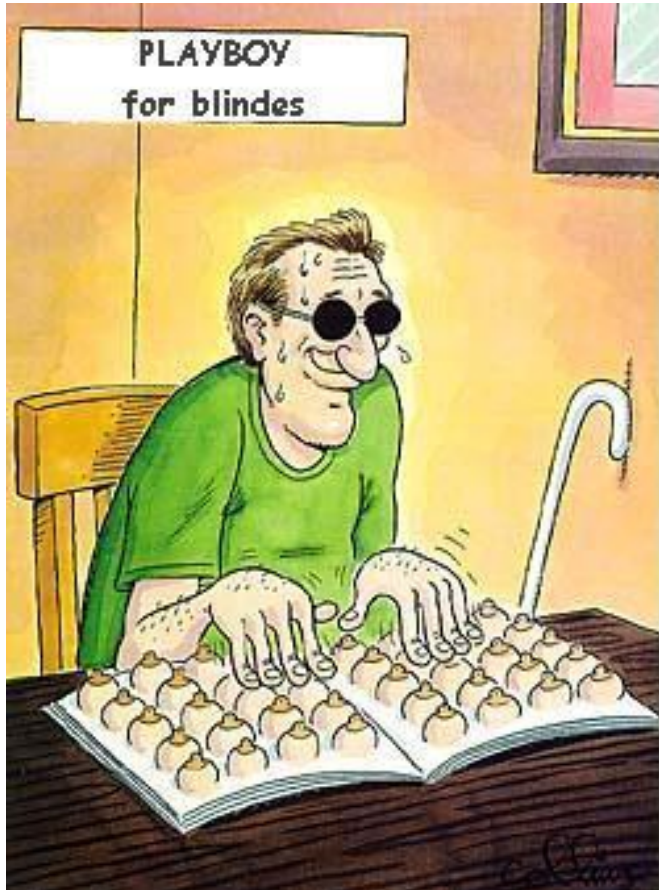
## Onthaal: DO's



- Bied hulp (indien nodig) bij selfservice koffie...
- Bied hulp (indien nodig) bij uitkleden jas, wegbergen tas...
- Wees eerlijk over de accommodatie (*geen aangepast toilet in Elzenveld*)

# Persoon met visuele beperking

Verschillende gradaties, van.....tot.....



# Extra noden



- **Uitnodiging:** ook via computer, gsm,...
  - ✓ Duidelijk lettertype, structuur in tekst,
  - ✓ Correct adres (*gebruik van gps om de weg te vinden*)
  - ✓ Bereikbaarheid met openbaar vervoer vermelden
  - ✓ Mogelijkheid tot melden dat je een zichtbeperking hebt
  - ✓ Zorg voor blindengeleidehond (waterbakje, ruimte,...)
  - ✓ Programmatie overzicht zodat de timing structuur biedt
  - ✓ Naam en/of telefoon van de verantwoordelijke organisatie

# Extra noden



- **Onthaal**

- ✓ Persoonlijk onthaal (*verwelkomingsbord is zinloos*)
- ✓ Voorzien van begeleiding? Gratis toegang voor begeleider?
- ✓ Structuur in gebouw, wayfinding naar de verschillende ruimten

# Extra noden



- **Meeting room**

- ✓ Goede akoestiek (*reductie van geroezemoes*)
- ✓ Regulatie van lichtinval (*zonlicht kan verblindend zijn*)
- ✓ Plaats kort bij sprekers indien er geen microversterking is
- ✓ Structuur in de meeting room: plaatsing stoelen en tafels

**Tip!**

## Onthaal: Don'ts



- Roepen heeft geen zin!
- Omgevingslawaai werkt storend!
- Lichaamstaal zonder geluid: geen zin!
- Zij zien jou niet: maak je dus hoorbaar!



**INTER**  
tussen mens en omgeving



**Tip!**

## Onthaal: DO's



- Mimiek zegt niets: wel woordgebruik en intonatie in je stem
- Bij het begroeten zeg je je naam en je functie (zij kunnen badges niet lezen); raak de persoon even aan om je voor te stellen
- De communicatie kan trager verlopen: geen angst voor woorden als: “zien en kijk ...”
- Sta vlak voor de persoon met wie je wil praten
- Verlaat de blinde persoon nooit zonder iets te zeggen
- Praat met de persoon met de beperking en niet met de begeleider

# Persoon met auditieve beperking

- Gradatie van slecht horen tot niets horen
- Taalgebruik is niet altijd aanwezig
- Liplezen of gebarentaal
- Gebruikt de telefoon weinig of niet, wel sms!



# Extra noden

- **Uitnodiging:** ook via computer, gsm, ...
  - ✓ Duidelijk lettertype, structuur in tekst
  - ✓ Correct adres (*gebruik van gps om de weg te vinden*)
  - ✓ Bereikbaarheid parking in de buurt
  - ✓ Mogelijkheid tot melden dat je een auditieve beperking hebt
  - ✓ Naam en/of gsm verantwoordelijke v/d organisatie
  - ✓ Programmatie overzicht zodat de timing structuur biedt
  - ✓ Ringleiding \*\* aanwezig of micro ondersteuning?
  - ✓ Gebarentolk aanwezig? Of kan de gast die meebrengen? Gratis?

# Hulpmiddelen

- SMS, fax, mail ...
- **Ringleiding**
- Soundshuttle: een compact mobiel ringleidingssysteem voor hoorapparaat
- Versterkers nemen het geluid op via een microfoon
- Gebarentaal (is niet gelijk aan het Nederlands)
- Lichtsignalen of trilfuncties i.p.v. geluidssignaal
- **Pictogrammen, iconen,...**



# Extra noden



Wat duidelijk is aangegeven, moet niet worden gevraagd

- **Onthaal**

- ✓ Persoonlijk onthaal en welkomstbord vooraan bij parking tot aan inkom...
- ✓ Naamkaartje op kleding van onthaalmedewerkers
- ✓ Structuur in gebouw, wayfinding naar de verschillende rooms
- ✓ Belang van goede, herkenbare signalisatie

# Extra noden

- **Meeting room**

- ✓ Goede akoestiek (*reductie van geroezemoes*)
- ✓ Ringleiding, microversterking
- ✓ Mogelijkheid om gebarentolk te plaatsen
- ✓ Ondertitels bij filmpjes
- ✓ Regulatie van lichtinval (*tegenlicht kan communicatie verhinderen*)
- ✓ Plaats kort bij sprekers indien er geen microversterking is
- ✓ Naambordjes bij de sprekers en bij aanbod van broodjes, eten





**Tip!**

## Onthaal: Don'ts



- Spreek niet luider dan anders (*blijf rustig*)
- De tolk is niet jouw gesprekspartner (*kijk naar de uitgenodigde gast*)
- Achtergrondgeluiden storen bij het gebruik van een hoorapparaat
- Vermijd tegenlicht (*stoort om jouw gezicht te lezen*)
- Praat niet door mekaar
- Hou je gezicht vrij (*geen hand voor de mond, geen zonnebril,...*)

**Tip!**

## Onthaal: DO's



- **Mimiek** is hier van zeer groot belang: hou je gezicht vrij!
- Tik de slechthorende persoon even aan of wenk met je hand om de aandacht te krijgen, sta voor de persoon
- Durf duidelijk te maken wanneer je de vraag niet verstaat
- Ga na of jij begrepen wordt
- Wees geduldig als de communicatie trager verloopt
- Schrijf belangrijke info (kernwoorden) op: **hulp van iconen!!**
- **Bij brand** is het goed om te weten dat er dove personen in het gebouw zijn → persoonlijk verwittigen of via gsm!



# Persoon met mentale beperking



# Extra noden



- **Uitnodiging:** ook via computer, gsm, ...
  - ✓ Duidelijk lettertype, **structuur** in tekst!! **Bondige** teksten
  - ✓ Bereikbaarheid vermelden: correct adres
  - ✓ Start uur en eindtijdstip aangeven
  - ✓ Mogelijkheid tot melden dat je een beperking hebt, speciale voedingswensen
  - ✓ Programmatie overzicht zodat de timing structuur biedt
  - ✓ Naam en/of telefoon van de verantwoordelijke organisatie

# Extra noden



Wat duidelijk is aangegeven, moet niet worden gevraagd

- **Onthaal**

- ✓ Persoonlijk onthaal en welkomstbord vooraan bij parking tot aan inkom...
- ✓ Naamkaartje op kleding van onthaalmedewerkers
- ✓ Structuur in gebouw, wayfinding naar de verschillende ruimtes
- ✓ Belang van goede, herkenbare signalisatie
- ✓ Attitude van het onthaal is belangrijker dan woordgebruik

# Extra noden



- **Meeting room**

- ✓ Goede akoestiek (*reductie van geroezemoes: minder afleiding*)
- ✓ Visuele ondersteuning
  - Ondertitels bij filmpjes
  - Naambordjes bij de sprekers en bij aanbod van broodjes, eten
  - Gebruik van pictogrammen, kleuren,...





**Tip!**

## Onthaal: Don'ts



- Taalgebruik: niet kinderlijk, geen dubbelzinnigheid, geen ironie ...
- Taal en lichaamstaal zijn identiek: “welkom zeggen en met je ogen rollen”
- Geen oubollige taal, ouderwets taalgebruik: vermijd voltooid deelwoord
- Geen “typische” uitdrukkingen of vakjargon



**Tip!**

## Onthaal: DO's



- Spreek Algemeen Nederlands
- Gebruik eenvoudige, actieve taal (max. 2 werkwoorden per zin)
- Bied **duidelijkheid, structuur!** Ga er niet van uit dat de persoon oerdom is!
- Praat rustig en traag en ondersteun met lichaamstaal
- Hou je mimiek open en vriendelijk
- Herhaal wat belangrijk is eventueel in andere woorden

**+ Eerste Hulp**

# Instrumenten voor de organisator/eigenaar

# Instrumenten

- Label toegankelijke meetinginfrastructuur
- “Toegankelijke meetings en congressen; een checklist”
- Het Inter.events-label



# Instrumenten

- Label toegankelijke meetinginfrastructuur



# Het label toegankelijke meetinginfrastructuur

Voor **eigenaars/uitbaters** die hun **locatie** willen certificeren

**Gebouw**



**M++** = excellent

**M+** = basis

**M** = soms hulp nodig

~~**Dienstverlening**~~

# Het label toegankelijke meetinginfrastructuur

Voor **eigenaars/uitbaters** die hun **locatie** willen certificeren

Voor alle doelgroepen

**M++**

= excellent

**M+**

= basis

**M**

= soms hulp  
nodig

# Het label toegankelijke meetinginfrastructuur

Voor **eigenaars/uitbaters** die hun **locatie** willen certificeren

**M++** = excellent

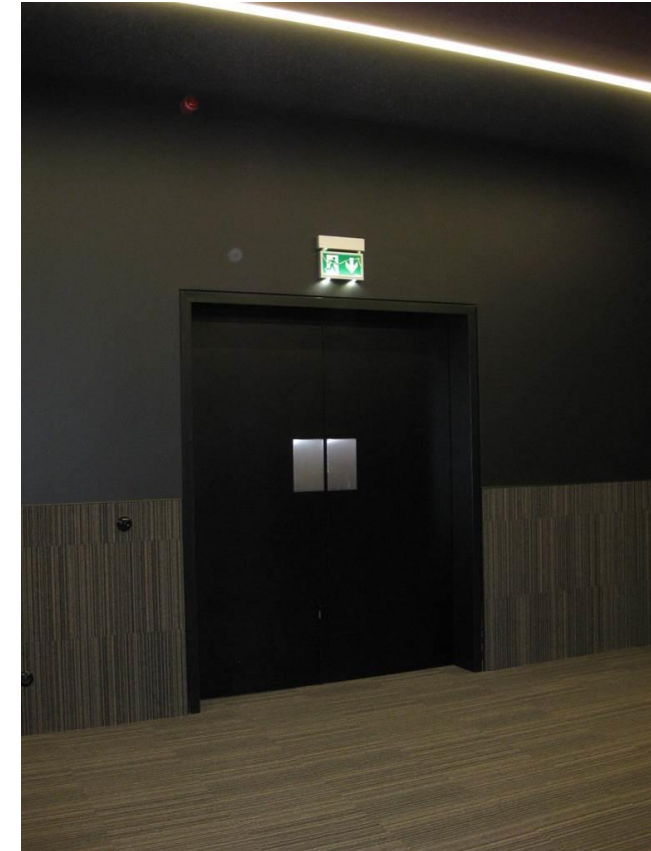
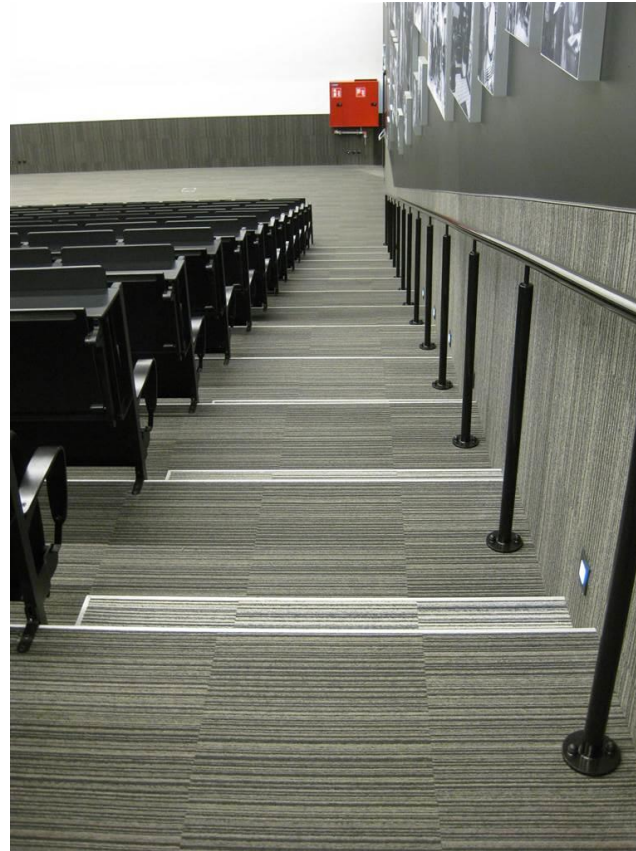
**M+** = basis

**M** = soms hulp nodig

Ambitie voor **bestaande** gebouwen



# Thor Central - Genk



# Wat als je geen label kan halen?

Begeleidingstraject op maat ifv alle of bepaalde doelgroepen



*Bijv. geen geschikt aangepast toilet. Waar kan je dit huren?*

# Instrumenten

- Label toegankelijke meetinginfrastructuur
- “Toegankelijke meetings en congressen; een checklist”
- Het Inter.events-label

# Checklist toegankelijke meetings en congressen



Hulpmiddel voor  
**meetingplanners**

&

**organisatoren**

om toegankelijke meetings en  
congressen te organiseren

[www.toerismevlaanderen.be/  
toegankelijke-meetings-en-  
congressen](http://www.toerismevlaanderen.be/toegankelijke-meetings-en-congressen)



# Checklist toegankelijke meetings en congressen

Gebouw  
&  
Organisatorische  
aspecten



Stappenplan  
(plan van aanpak)



# Stappenplan



# Instrumenten

- Label toegankelijke meetinginfrastructuur
- “Toegankelijke meetings en congressen; een checklist”
- **Het Inter.events-label**

# Het Inter.events-label



voor **meetingplanners & organisatoren**

Ondersteuning door Inter op het terrein:

- gebouw (ad hoc-aanpassing)
- dienstverlening/voorzieningen
- assistentie tijdens meeting of congres

**EXTRA**

Wanneer voel **JIJ** je  
welkom op een event?

# Extra info

- Fysieke toegankelijkheid, anders reizen:
- **Wenkenbladen:** restaurants en cafés, hotels, toegankelijkheid van signalisatie, studiedagen
- Interessante **sites:**
  - [www.toevla.be](http://www.toevla.be)
  - [www.toegankelijkreizen.be](http://www.toegankelijkreizen.be)
  - [www.toegankelijkvlaanderen.be](http://www.toegankelijkvlaanderen.be)
  - [www.toegankelijkgebouw.be](http://www.toegankelijkgebouw.be)
  - [www.toerismevlaanderen.be/toegankelijke-meetings-en-congressen](http://www.toerismevlaanderen.be/toegankelijke-meetings-en-congressen)



**INTER**  
tussen mens en omgeving

Hartelijk dank voor uw aandacht!

**Kathleen Smolders (vorming)**

[Kathleen.smolders@inter.vlaanderen](mailto:Kathleen.smolders@inter.vlaanderen)

Belgiëplein 1 – 3510 Kermt

T. +32 11 26 50 30

[www.inter.vlaanderen](http://www.inter.vlaanderen)

**Caroline Delveaux (begeleidingstrajecten,  
labels)**

[caroline.delveaux@inter.vlaanderen](mailto:caroline.delveaux@inter.vlaanderen)



Bedankt voor jullie aandacht!

Zijn er nog vragen?

