

Inspiratiedag

Familievriendelijkheid voor hosteluitbaters!



TOERISME
VLAANDEREN

© The European Training House 2016



Agenda

- Waarom kiezen voor familievriendelijkheid?
- Verwachtingen van een familievriendelijk hostel?
- Gastvrijheid en beleving
- Ontvangst en vlotte omgang met families
- Kamers en voorzieningen
- Aan tafel
- Spelen
- Leuke voorbeelden in Europa
- Communicatie

Familievriendelijk zijn

Is een keuze !



TOERISME
VLAANDEREN

Waarom zouden we onze zaak Familievriendelijk maken ?

Oefening per 5 – 10 minuten



Enkele cijfers


- In Vlaanderen zijn er 460.000 gezinnen met 1-4 kinderen onder de 12 jaar (cijfers Kind & Gezin 2013)
- Hoe vaak heeft u met het hele gezin het voorbije jaar een horecazaak bezocht?
(Aantal bevraagden 185 – onderzoek Katho – Orthopedagogie Kortrijk)
 - Nooit 10%
 - 1-5 keer 45,9%
 - 6-10 keer 22,2%
 - 11-15 keer 7,6%
 - Meer dan 15 17,8%
 - Geen antwoord 1,1%

Feedback

- Mensen gaan vandaag de dag vaker een weekendje weg. Ze willen hier niet plotseling tien jaar mee stoppen omdat ze kinderen hebben.
- Ouders gaan vaak beiden werken: op weekend gaan is een aantrekkelijk alternatief en quality time voor het gezin.
- Als de kinderen het naar hun zin hebben zijn de (groot)-ouders ook meer tevreden.
- Je verzekert je van herhaalbezoek (vb ouders) en bouwt een duurzame relatie op met je gasten en zorgt zo voor meer omzet.

Feedback

- 70% van het vakantiebudget wordt gependeed aan Horeca.
- 90% van de ouders kiest bewust voor gezinsvriendelijke locaties.
- Familievriendelijk, laagdrempelig imago is een steeds belangrijker doelgroep.
- Kinderen zijn je toekomstige klanten,



Tevreden kinderen = tevreden
ouders =
tevreden gasten =
meer en nieuwe omzet!



Valkuil ?

- Een kindvriendelijke zaak hoeft geen kindgerichte of kinderachtige zaak te zijn, maar wel een zaak die kinderen en gezinnen op een prettige manier kan verwelkomen en voorzieningen op maat biedt.
- Kindvriendelijkheid is een ingesteldheid die maakt dat iedereen zich welkom voelt, kinderen en jongeren inclusief. De beleving is voor elk gezinslid belangrijk.
- Liever geen kinderen? Ze passen niet bij de uitstraling van je zaak? Geef het aan zodat je niet in een ongemakkelijke situatie terecht komt. Dus communiceer je keuze! (vb. Danscafé, wijnbar, jongeren hostel.....)

Verwachtingen van een familievriendelijke omgeving?



Eten en drinken



Sociale aspect (bediening)

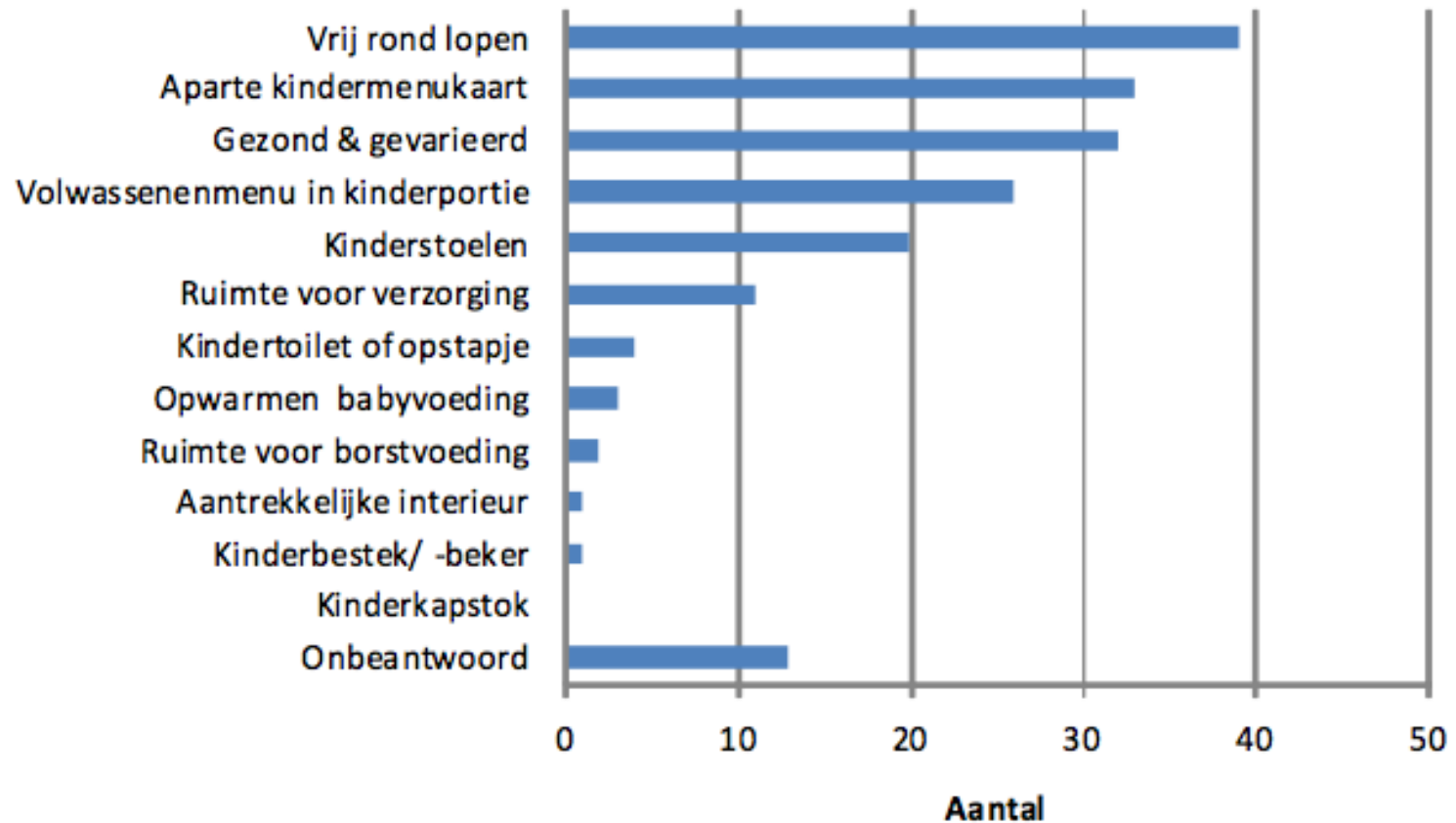


Spelen en spelmateriaal

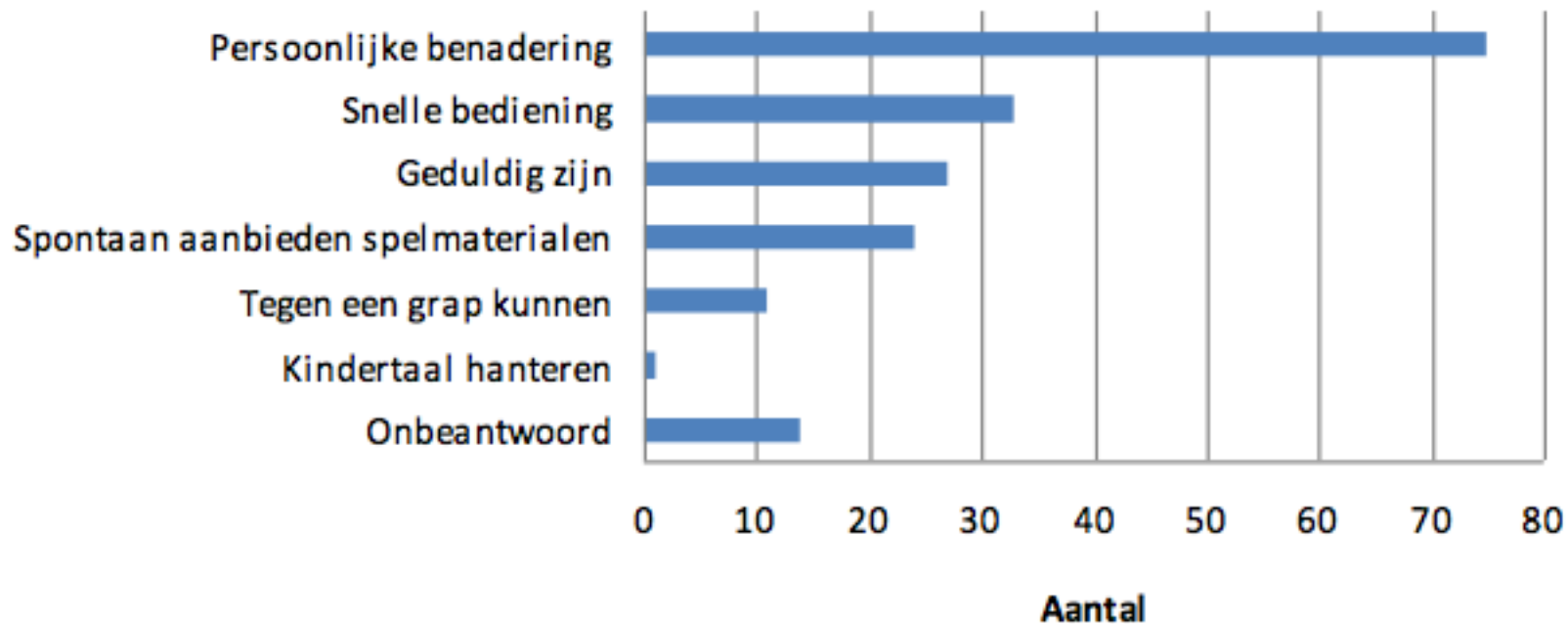


TOERISME
VLAANDEREN

Infrastructuur



Sociaal aspect van bediening



Wat is belangrijk voor ouders?



- Gastvriendelijkheid: warm welkom, gepersonaliseerde aanpak
- Geduld van medewerkers voor kinderen en kinderen serieus nemen
- Aanbod van speelgoed, zodat kinderen zich kunnen bezighouden tijdens het wachten
- Snelle service, nadenken over manier van bedienen
- Presentatie van de gerechten ('eten doe je met je ogen')



Wat bepaalt de familievriendelijkheid?

- Goede centrale locatie
- Aanwezigheid van familiekamers en/of privékamers
- Rustige omgeving
- Wasplaats
- Bed- en badlinnen wordt voorzien
- Kookmogelijkheid
- Kindvriendelijk personeel
- Leuke activiteiten voor kinderen (in de buurt)

1. Gastvrijheid en beleving

JA

Wij zijn
gastvrij!

NEE

Dat zijn
wij niet



Gastvrijheids- arrogantie



87-96% vind zichzelf gastvrij

50% vindt zijn collega gastvrij

8-35% van de gasten voelt een warm welkom

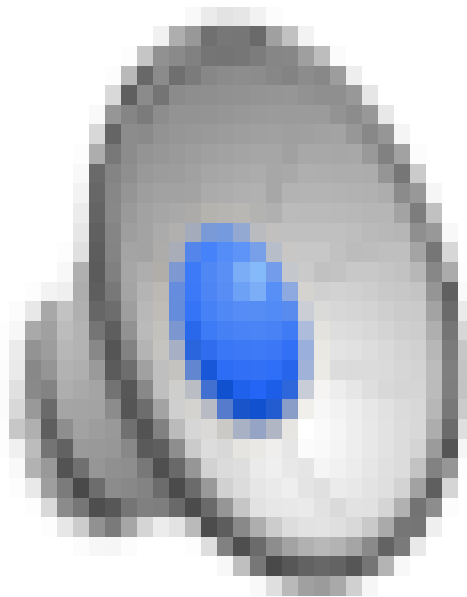
Gastvrijheid
is een
Attitude.



Het is geen toeval , het is een bewuste keuze!



TOERISME
VLAANDEREN



TOERISME
VLAANDEREN

5

mythen



TOERISME
VLAANDEREN

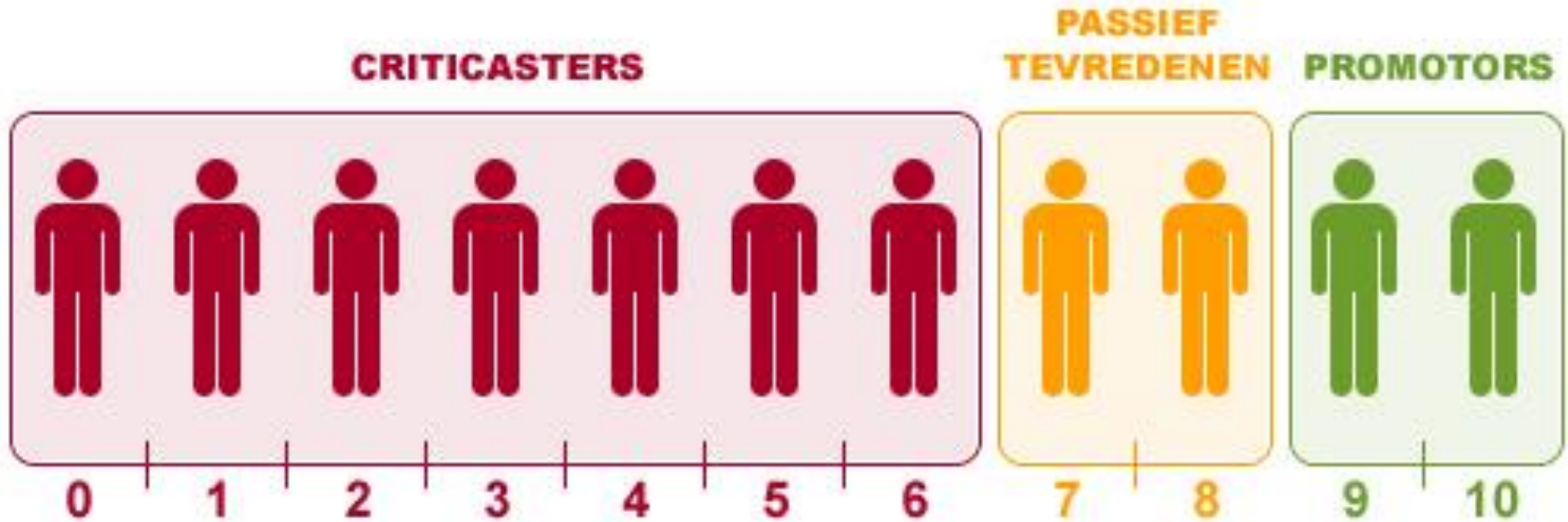
gammalimages

Mythe 1 :

Tevreden klanten blijven.....



Tevreden klanten blijven ????



Net Promoter Score

=

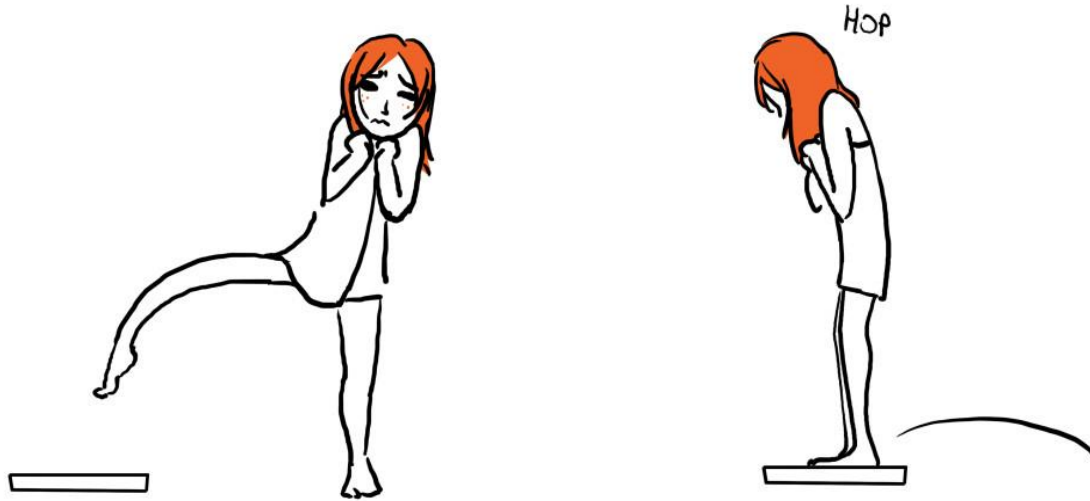
% Promotors

-

% Criticasters

Gastenvoorkeur winnen is...

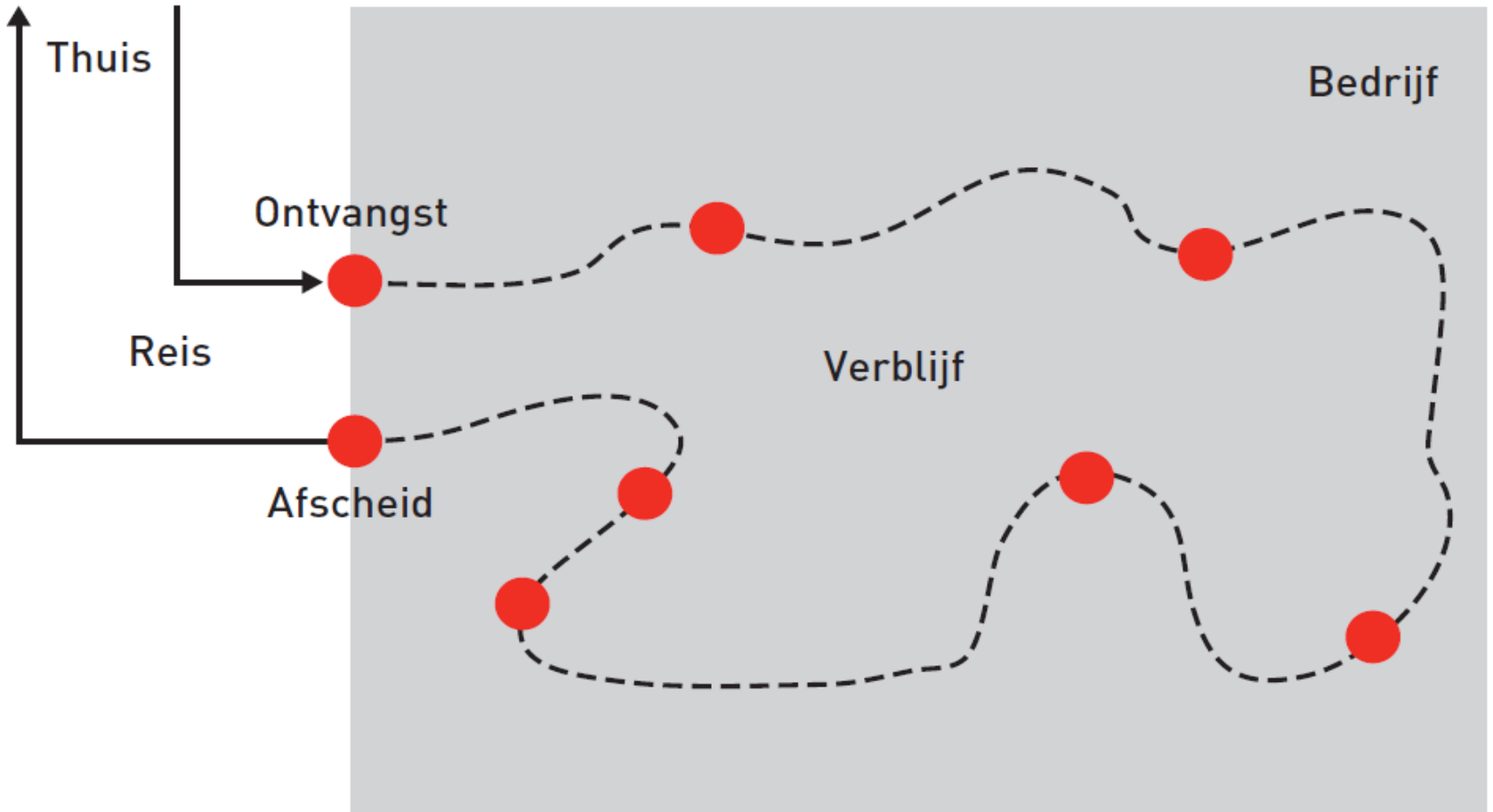
Er “zijn” tijdens de **belangrijke** momenten van de gast, de momenten van de **waarheid....**



TOERISME
VLAANDEREN



De **momenten van de waarheid** zijn alle momenten waarop de gast zich een beeld vormt over jou en je organisatie.



● Moment van de waarheid

Mensen vergeten wat je hebt gezegd
Mensen vergeten wat je hebt gedaan

Maar mensen vergeten nooit het **gevoel**
dat je hen hebt gegeven





**Het
geheim:
gastvrijheid
Is een
mentale
keuze**

**Hoeveel
herinneringen
heb
jij
vandaag
gecreëerd bij je gasten?**



Mythe 2: Het zit in de details





Zorg dat de basics in orde zijn!



Stay at hotel with bad service?
Leave your sheets like this
when you check out.

Mythe 3 : Het zit in je of niet





Mythe 4 : Gastvrijheid kost veel geld



Take a Smile
(they're free)

:)

:)

:)

:)

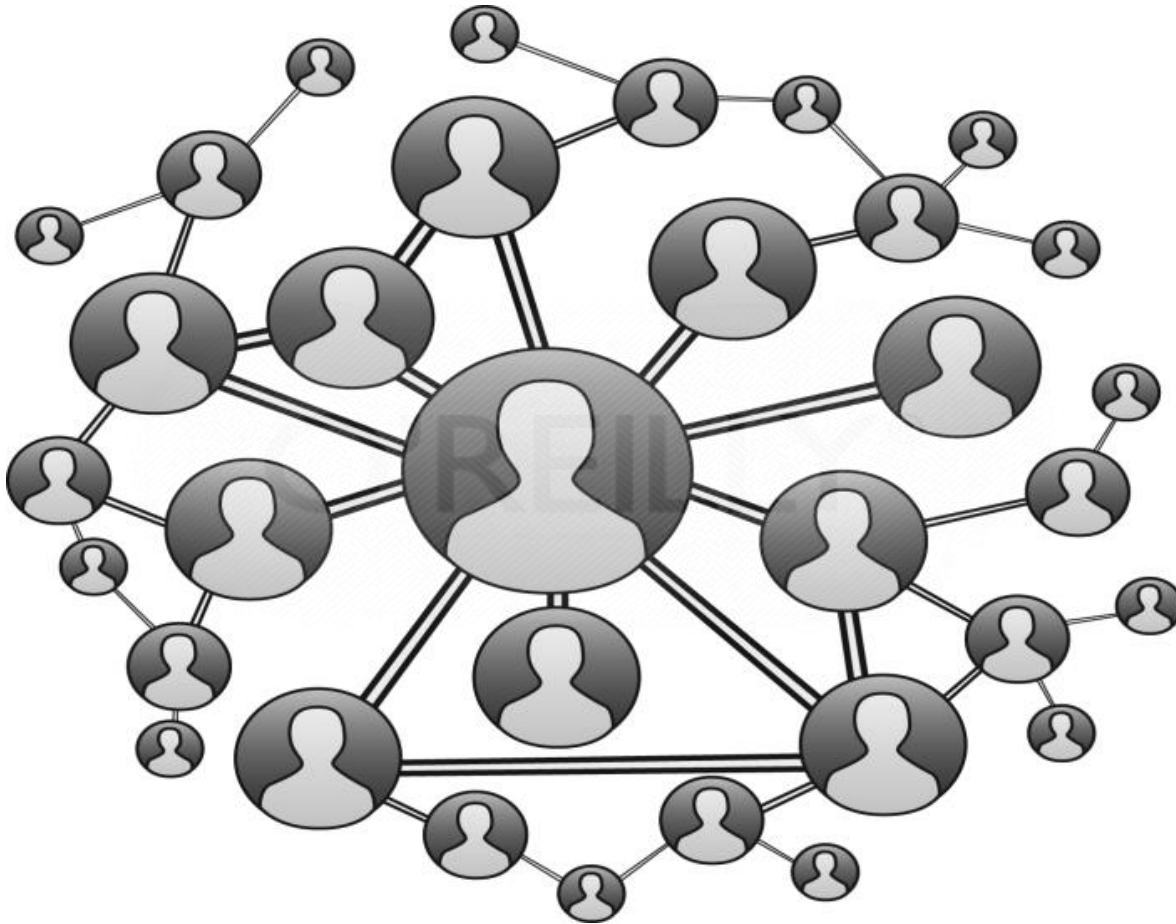
:)

Mythe 5 : gastvrijheid is niet te sturen





Een gast komt vandaag de dag nooit alleen !



Bij elke klantenervaring

Reactie bij
de klant

Is de klant :

En dus :



WOW !

Is een ambassadeur



Tevreden

Blijft ...



Neutraal

Aan het verliezen



Ontevreden

Verloren
recupereren



2. Ontvangst en vlotte omgang met families.

Check-in



- Wees net iets flexibeler met in-en uitchecktijden voor families
- Als je parkeerplaatsen hebt voorzie dan een speciale plaats voor families
- Vraag bij aankomst steeds of er extra noden zijn voor de kindjes
- Voorzie een opstapje voor meer interactie bij check-in van de kinderen
- Rolstoelvriendelijke toegang is ook makkelijk voor kinderwagens
- Heb je een buggy parking?



Check in



- Geef tips voor uitstappen in de omgeving – leg leuke brochures
- Voor zie een welkomstgeschenkje
- Groet altijd de kinderen
- EHBO set voorzien aangepast aan kinderen
- Check-out : denk eens aan een kindergastenboek

Welkomstgeschenkje



Leuke en aangename omgeving

- Het belevingstoerisme is een belangrijke trend, met het gezin samen “beleven” wordt steeds belangrijker.
- Een dvd speler op de familiekamers, washandjes in een vormpje, dekentjes met stripfiguren of een kindermotief, organisatie van activiteiten voor de kinderen,
- Speel je troeven uit en geef op voorhand door wat je allemaal ter beschikking hebt voor de jongste gasten.
- Organiseer vb. een waterspelletjes middag bij warm weer
- Geef een klein geschenkje mee bij check-out

Leuke en aangename omgeving

- Zorg voor veilige kinderbedjes en matrassen. Verstikkingsgevaar schuilt in een klein hoekje. Biedt ook een babyfoon aan. Voorzie eventueel een spelletjesbibliotheek waar voor verschillende leeftijden spelletjes ontleend kunnen worden.
- Mocht je plaats hebben voor wat kippen en geiten: kinderen vinden het fantastisch om deze eten te mogen geven of om deze mee te mogen verzorgen.
- Zijn de zandbakken:
 - Rein & bacterievrij (vervang tijdig het zand)
 - Zijn ze honden en katten vrij
 - Zijn ze peukenvrij
 - Staan er geen glazen op de rand van de zandbak

FAMILIES R FORTE

AT HOTEL AMIGO

RUE DE L'AMIGO, BRUSSELS ,

Ons "Families R Forte" programma zorgt ervoor dat jongere gasten net zo verwend zullen worden als de volwassenen. Wij verwelkomen kinderen van alle leeftijden - ons programma is op maat gemaakt voor baby's (leeftijden 0-3), kids (leeftijd 4-12) en jongeren (leeftijd 13-16).



TOERISME
VLAANDEREN


Dingenzoekers.be

- Je kan inspiratie zoeken op Dingenzoekers.be
- Het is een blog voor kinderen waar uitstappen en ervaringen worden uitgewisseld.





TOERISME
VLAANDEREN



Inleving,
oprechtheid en een
gastvrij onthaal,
maakt het een
feestje voor
allemaal!

3. Kamers en kamervoorzieningen.

Mooie Voorbeelden



Holiday Inn Penang (Maleisië)



Alton Towers Hotel Staffordshire - UK



Village Hotel Bugis - Singapore

Op weg naar de kamer

- Familiekamers liefst op het gelijkvloers of eerste verdieping.
- Niet in één kamer ? Dan naast elkaar met of zonder tussendeur.
- Liefst ook in de buurt van de gemeenschappelijke ruimtes voor de reikwijte van de babyfoon.
- Iets meer ruimte voor families met jonge kinderen.
- Maak je familiekamers ook budgetvriendelijk.

Op de kamer

- Let op veilige venstervergrendeling en terras
- Kinderen in aangrenzende kamer of op de kamer?
- Hoekje voorzien met kindertafel, kleine stoelen met boekjes en spelletjes
- Badkuip met antislipmat
- Afscherming van de 18+ films
- Babyfoon beschikbaar?
- Nachtlampjes voor ouders en kinderen

Stayokay hostels Nederland



Bij Stayokay slaap je in een stapelbed in een 2-, 4-, 6- of meer.

Alle kamers zijn voorzien van eigen sanitair

Stayokay biedt bijzonder leuke en speciale kinderarrangementen aan. Bij Stayokay zijn arrangementen niet doorsnee, maar echt een belevenis!

Denk aan:

- een opleiding tot ridder
- brood bakken met Pippi
- lammetjes knuffelen

Het Schaliënhuis B & B Melsele



Het Peperkoekenhuisje in Munte



Onze gastenkamers



kamer1

"Prinsessen kamer"

Deze kamer heeft een nostalgisch dubbel bed (1,40m) en een eigen badkamer met gezellig en ouderwets bad op pootjes, lavabo en toilet.

Prijs:

1 nacht / 2 pers.: 85 euro
2 nachten / 2 pers.: 150 euro
1 persoon: -20 euro (*)

» [Bekijk meer foto's](#)

kamer2

"Koningssuite"

Deze kamer heeft een ruim 2-persoonsbed (1,80m) en een eigen badkamer met ligbad, douche, lavabo en toilet.

Prijs:

1 nacht / 2 pers.: 90 euro
2 nachten / 2 pers.: 150 euro
1 persoon: -20 euro (*)

» [Bekijk meer foto's](#)

kamer3

"Koning van de Jungle"


Voor onze kleinste gasten voorzien wij een kamer op maat, de "jungle-kamer" (mét verkleedkoffer) waar ieders fantasie beleefd kan worden.

Deze kamer heeft 2 stapelbedden (4 pers), mogelijkheid tot bijzetten van een kinderbed.

De kamer beschikt over regendouche en lavabo.

Prijs per kind / nacht:

jonger dan 2 jaar: gratis
tussen 2 en 12 jaar: 15 euro

A blue speech bubble with a white outline and a white tail pointing downwards and to the left. The bubble is filled with a solid blue color and contains white text.

Een plek om te
slapen maar
meer nog om te
dromen.

4. Aan tafel

Het Ontbijt



- Zorg voor een gevarieerd, kwaliteitsvol en gezond ontbijt
- Serveer liefst vers fruit
- Voorzie volgende faciliteiten:
kinderstoelen,
slabbetjes, klein bestek,
opwarmen babyvoeding
- Gereduceerd tarief voor kinderen ?

Het Ontbijt

- Zelf mogen kiezen en opscheppen is een feest voor kinderen. Zet het buffetje klaar op een lagere tafel met een kleurrijk tafellaken.
- Kleurrijke bordjes, servetjes en aangepast bestek maken het af.
- Denk vb aan: eitjes met soldaatjes, minicroissantjes, yoghurt met ontbijtgranen.....

Lunchpakketjes?

- Het kan voor families heel prettig zijn om lunchpakketjes mee te nemen op daguitstap.
- Geef je zelf een pakket of sta je toe dat ze het zelf samenstellen bij het ontbijtbuffet?
- Zorg voor voldoende gezonde alternatieven in het pakket

Diner

- Zelfcatering blijkt een streepje voor te hebben voor families.
- Zorg voor een microgolf in het restaurant gedeelte.
- Bij eten in het restaurant let op een aantal zaken:
 - Kinderen betrekken
 - Laten kiezen
 - Leuke menu's
 - Geef kwaliteit
 - Denk ook aan gezonde drankjes

Tips voor een gezonder kindermenu

- Kindvriendelijkheid is meer dan kip met appelmoes en frietjes of andere gefrituurde gerechten aanbieden.
- Zorg ook eens voor gezonde gerechten, op een kindvriendelijke manier omschreven: "vis met druifjes"
- Bekijk of je van de gewone menukaart ook geen gerechten kan aanbieden in kinderportie.
- Zet op je kaart: "Een bandietenbordje aan 0,0 euro: je krijgt een bordje en bestek en je kan zo stelen uit het bord van je mama en papa." voor kinderen met erg kleine honger.
- Voorzie een attractieve en visuele kinderkaart (bv. leuke place mates).
- Voorzie leuke slabbetjes



Tips voor een gezonder kindermenu

- Gebruik kindernamen: Filou's favoriete spaghetti met balletjes, Kadée's lekkere wortelpuree met worstjes, ...
- Krokodillenburger
- 'Supermans' dessertbordje vol met vers fruit
- Popey's spinaziebordje met stukjes kip
- Werk één heel origineel kindergerecht uit waarmee je je zaak op de kaart zet. Een soort 'signatuur-gerecht' waar mond-aan-mond reclame voor gemaakt wordt.
- Denk ook aan leuke combi menu's
- Maak kindergerechten niet te pikant, niet te veel look, geen te speciale kruiden, ...
- Veel groenten kan je perfect 'verstoppert' in een puree of quiche.
- Zorg voor een leuke presentatie: groentjes aan een spiesje, in zonnestralen of als een gezichtje op het bord geschikt, in een klein origineel bakje of ovenschaaltje, appelfrietjes als nagerecht.

Kiezen voor gezond of andere smaken?

- Kinderen worden steeds avontuurlijker als het op eten aankomt.
- Ze worden geprikkeld door tv programma's op hun maat om ook eens iets anders te proeven.
- Het oog wil ook wat ! Maak je schotels aantrekkelijk zo willen kinderen al wel eens op avontuur gaan.
- Voedsel allergiën spelen een steeds belangrijker rol, speel hierop in.



TOERISME
VLAANDEREN

Leuke tips

Geef de kinderen een kleine attentie mee:

- Een stempelkaartje ('3 stempels is een gratis ijsje')
- Een kinderreceptje dat ze thuis ook kunnen proberen
- Een stukje fruit, een ballon
- Een visitekaartje ontworpen op kindermaat
- Laat de kinderen ergens (bv. op de kleurtekening) hun verjaardag invullen en stuur een kaartje.
- Kleurpotloden met het logo/de naam van je zaak
- Kies een 'kunstenaar van de maand' en stuur een brief waarin op een leuke manier staat dat ze gewonnen hebben + prijs, bv. gratis kindermenu.

Leuke voorbeelden

In Europa!

Danhostel Copenhagen



TOERISME
VLAANDEREN

Cocomama Amsterdam



TOERISME
VLAANDEREN

Plas Curig Snowdonia (UK)



Cosy and comfortable family room: Double bed below and bunk bed above

Nieuw: Jo&Joe Hostels Accor

- Er is een restaurant met betaalbare en gezonde gerechten of waar gasten hun eigen maaltijden kunnen bereiden en de bar waar iedereen welkom is voor drankjes en lokale en artisanale producten.
- De gasten hebben de keuze uit slaapruidtes die ze kunnen delen met anderen maar met behoud van privacy, kamers en appartementen voor twee tot vijf personen met privébadkamer en soms een eigen keukenruimte en bijzondere slaappleatsen - denk aan yurts, hangmatten, caravans - voor mensen die alleen reizen.
- Tegen 2020 zullen er vijftig Jo&Joe hostels zijn in verschillende grote steden in de wereld. De eerste twee openen hun deuren in 2018 in Parijs en Bordeaux.
- Jo&Joe zal telkens in het stadscentrum liggen, op maximaal 15 minuten van de belangrijkste bezienswaardigheden. Prijzen vanaf 25 euro per nacht.



TOERISME
VLAANDEREN



TOERISME
VLAANDEREN



TOERISME
VLAANDEREN



TOERISME
VLAANDEREN

4. Spelen

Speelhoek



Spelen

- Een leuk en schoon speelhoekje.
- Flexibele oplossingen: een verschoningsvlak dat kan ingeklapt worden wanneer het niet gebruikt wordt.
- Een speelkoffer met materiaal dat kan opgeborgen worden wanneer er geen kinderen zijn
- Een brilverhoger die op de wc-bril kan geplaatst worden.
- Was de lego in een schone kussensloop en hij is weer als nieuw
- Zorg voor leuke puzzels en spelletjes

Toegankelijkheid voor tieners

- Stopcontacten in de buurt om gsm's en electronica op te laden,
- Draadloos internet,
- Aangepaste ontspanningsmogelijkheden zoals strips of een spelcomputer,
- Oortjes voor iPad en spelcomputer (om eventueel geluidsoverlast elegant te omzeilen)

Communicatie

- Met de kinderen
- Met de begeleiders
- Naar de buitenwereld
- Tijdens moeilijke situaties

Communicatie met kinderen

- Spreek kinderen rechtstreeks aan en betrek hen bij de bestelling, ook al zullen de ouders je wel duidelijk maken wat het kind wil/mag hebben. Zorg voor een leuke interactie tussen jou en het kind. (70% van de kinderen mag zelf kiezen)
- Denk bijvoorbeeld eens terug aan dat vakantiehôtel waar de maitre af en toe eens op de schouders van je kind tikte en dan weer snel doorliep.
- Spreek kinderen met hun voornaam aan, vraag gerust hoe ze noemen.
- Doe eens een high five, low five, , ‘vuistjes’, ...

Communicatie met kinderen

- Geef de kinderen een complimentje, moedig ze aan.
- Geef ze eens een leuke knipoog in het voorbijlopen.
- De regel “dames eerst” laten we hier achterwege. We bedienen kinderen eerst, ook al komt het eten van de volwassenen iets later.
- Gezinnen eten graag samen maar dit geeft alvast de ouders de kans om het eten van hun kleine spruit te snijden.
- Gebruik geen verkleinwoorden en spreek geen kindertaal.



Communicatie met kinderen

- Kinderen willen serieus genomen worden, hoe klein ook, en dus niet genegeerd worden.
- Wees oprecht in de omgang met kinderen: ze prikken er zo doorheen als ze niet als volwaardig worden aanzien.
- Los ongelukjes met de glimlach op
- Betrek ook je medewerkers bij je keuze voor kindvriendelijkheid , het is de taak van je hele organisatie. Bespreek je verwachtingen .

volg



Communicatie

- Geef (groot)ouders op het einde eens een compliment over hun kinderen: “Ze zijn zo rustig”, “Het zijn echte engeltjes”, “Ze hebben zo flink gegeten”, ...
- Wees voorzichtig met aanspreektitels: die jonge dame naast de papa is misschien gewoon de nieuwe vriendin en niet de mama, de oudere broer van die tiener is misschien niet de broer maar wel de papa, die kalende heer is misschien helemaal niet de grootvader maar wel de vader, ... Zo vermijdt je alvast genante situaties.
- Liever geen kinderen, geef het duidelijk aan om ongemakkelijke situaties te voorkomen.



Communicatie

Bekend maken van je keuze:

Bord met “ Kinderen welkom !”

“ Wel kindvriendelijk, helaas geen
plaats voor buggy’s”

Meld je kindvriendelijke zaak aan bij allerhande websites,
Toeristische dienst, toerisme Vlaanderen, folders, affiches,
scholen, ...

Vermeld op de website welke voorzieningen je hebt in je zaak

Communicatie naar de buitenwereld

Als je een familievriendelijk imago online wil uitstralen let dan op :

- Gunstige prijsvoorwaarden voor families
- Voeg « kindvriendelijk » of « familievriendelijk » toe
- Benadruk wat jouw logies zo kindvriendelijk maakt
- Zet leuke quotes van families online
- Vul aan met mooie familiefoto's
- Geef informatie over aangepaste uitstappen

Belangrijke tips voor medewerkers

Leer je medewerkers om te gaan met kinderen

- Als je medewerkers kinderen irritant vinden, dan stralen ze dat ook uit. Leer ze om te gaan met al je gasten. Dus ook met kinderen.
- Betrek je collega's en personeel: wijs proactief op de speelhoek, de tekeningen, de toiletten, het aanbod van kindermenu's,
- Doe eens een brainstorming met je collega's rond dit onderwerp, zo zien ze dat dit erg belangrijk is.
- Leg ook de extra-medewerkers en jobstudenten uit hoe belangrijk jullie dit wel vinden.

Moeilijke situaties

- Spreek ouders aan. Richt je beleefd tot de ouders. De verantwoordelijkheid van het kind ligt tenslotte altijd bij hen. Niet alle ouders vinden het bovendien prettig als een buitenstaander hun kinderen terecht wijst.
- Als de situatie het toelaat, kun je oudere kinderen rechtstreeks confronteren met hun gedrag.
- Blijf rustig en motiveer: Neem een neutrale houding aan en spreek op een rustige vriendelijke manier, zonder een oordeel te laten blijken of de ouders te fel te confronteren. Leg steeds uit waarom het gedrag niet wenselijk is.

Kindveiligheid



Kindveiligheid

- Leg altijd een papier met noodnummers naast de telefoon: arts, apotheek, antigifcentrum, brandweer, politie
- Zorg voor de juiste kinderstoel: één met een T-sluiting voor de allerkleinsten zorgt er voor dat de kinderen niet uit de stoel glijden en op hun plaats blijven zitten.
- Kies liefst voor kinderstoelen die in de hoogte aanpasbaar zijn.
- Let op veilige balkons: ballustrades hoog genoeg? Onderaan geen opening waar de kleinsten onder kunnen kruipen, geen spleten waar ze met hun nieuwsgierige hoofdjes vast kunnen komen te zitten.
- Geef kinderen geen borden die recht uit de warmtekast komen en let op de temperatuur van de voeding, bijvoorbeeld geen kokend hete soep.

Kindveiligheid

- Voorzie een goed verankert 'inklapbaar' verschoningskussen. Zo verlies je weinig of geen plaats en kan je dit bijna overal voorzien.
- Veiligheid: Hekjes om toegang tot bepaalde ruimtes of trappen af te sluiten, stopcontactbeveiliging, geen losliggende elektriciteitsdraden, geen brandende kaarsen in de (speel)tuin, geen glas op de grond, geen losliggende tegels of matten, plaats voor kinderwagens, tafels, stoelen en kasten met afgeronde kanten, kinderbeveiliging op tv en afstandsbediening, antislipmatje in bad etc
- Speeltuin afgeschermd van de straat, verkeer, zwembad en andere gevaarlijke situaties, kranen waarvan het water niet te heet wordt.
- Kussen om hoger te zitten op een stoel

Kindveiligheid

- Als je babyvoeding of melk moet opwarmen, test dan even op de rug van je hand of het niet te warm is.
- Vraag voor alle zekerheid even bij de ouders na of de temperatuur oké is.
- Een verzorgde presentatie wordt door de ouders zeker gewaardeerd en onthouden: presenteer het potje of flesje bijvoorbeeld op een klein bord met een servet er bij. Een kleine moeite maar wel erg attent.

Kindveiligheid

- Leuk dat er kinderhoekjes zijn maar deze zijn vaak ronduit smerig.
Tip: Lego en ander klein plastic speelgoed kan je schoon krijgen door het in een kussensloop te wassen in de wasmachine.
- Voorzie op de toiletten sloten die je ook van buitenaf kan openen.
- Voorzie altijd een EHBO kit (met onder andere kinderpleisters, zalf tegen insectenbeten, ontsmettingsmiddel dat niet pikt, flammazine, ...
- “ Enkel onder toezicht van een volwassene”





Bronnen

- Opleidingen :
 - WOW-service
 - Een glimlach voor elke gast – Horeca Vorming Vlaanderen
 - Q-label Westtoer
 - Gastvrij communiceren
- Moodmaker- het ontwikkelen van gastvrije organisaties
- www.gastvrijheidsgilde.com
- www.gastvrijheidinbedrijf.nl
- Brochure : Kinderen Welkom (Toerisme Vlaanderen)
Kinderen aan tafel (Horeca Vlaanderen)