

TOEGANKELIJKHEID IN DE PRAKTIJK

EEN PRAKTISCHE GIDS VOOR ONDERNEMERS IN
RECREATIE, TOERISME EN GASTVRIJHEID IN
NOORDOOST-FRIESLAND



INHOUD

| | |
|---|----|
| Introductie | 03 |
| 1. Waarom toegankelijkheid belangrijk is | 04 |
| 2. Wat toegankelijkheid in de praktijk betekent | 05 |
| 3. Wat gasten willen weten | 06 |
| 4. Hoe je duidelijk communiceert | 07 |
| 5. Handige links en bronnen | 09 |

INTRODUCTIE

In Noordoost-Fryslân zijn we trots op onze rust, ruimte en echte gastvrijheid. Maar voor veel bezoekers begint een ontspannen bezoek al vóór aankomst: met duidelijke informatie over wat ze kunnen verwachten.

Veel ondernemers willen graag iedereen welkom heten, maar lopen vaak tegen twee vragen aan:

- Wat betekent toegankelijkheid voor mijn bedrijf?
- Wat vertel ik mijn gasten, en waar deel ik die informatie?

Deze gids helpt je op weg. Je leest wat toegankelijkheid in de praktijk kan betekenen, welke informatie gasten vaak zoeken en hoe je jouw locatie duidelijk en eerlijk kunt omschrijven.

Je hoeft niet alles in één keer op te lossen. Een goede eerste stap is simpel: kijk naar je bedrijf door de ogen van je gasten, noteer wat handig is om te weten en communiceer dat duidelijk.

Met deze gids kun je:

- de basis van toegankelijkheid beter begrijpen
- ontdekken welke informatie gasten vaak nodig hebben
- handige details en foto's verzamelen
- je ODP-vermelding verbeteren
- dezelfde informatie gebruiken op je eigen website



1. WAAROM TOEGANKELIJKHEID BELANGRIJK IS

Stel je voor: je hebt tijd, geld en zin om eropuit te gaan. Je vindt een mooie plek, maar vooraf kun je nergens goed lezen of je er ook makkelijk naar binnen kunt. Eenmaal aangekomen blijkt er een hoge drempel bij de ingang te zijn en past je rolstoel niet in het toilet. Dan houdt het bezoek eigenlijk al op voordat het goed en wel begonnen is.

Voor veel mensen met een beperking is dit heel herkenbaar. Iemand in een rolstoel wil vooraf weten of de ingang drempelvrij is en of het toilet bruikbaar is. Iemand met een visuele beperking wil weten of een route duidelijk en veilig te volgen is. Iemand die prikkelgevoelig is, wil misschien vooraf weten of een plek rustig is of juist druk. Als die informatie ontbreekt, kiezen veel mensen vaak alleen voor plekken waarvan ze zeker weten dat het goed zit.

En juist daar ligt een kans voor jou. Gastvrij zijn naar iedereen begint vaak met iets heel praktisch: duidelijke en volledige informatie. Als gasten weten wat ze kunnen verwachten, kunnen ze beter inschatten of jouw locatie, activiteit of verblijf bij hen past. En als je een welkom wilt creëren voor gasten met een beperking, dan zijn er veel manieren om dat in je bedrijf te doen.

Wist je dat ongeveer 2,5 miljoen mensen in Nederland leven met een beperking? Dit is een groep waar in de vrijetijdsector meer aandacht voor mag zijn. Ook door de vergrijzing wordt toegankelijkheid steeds belangrijker. Dat biedt kansen voor ondernemers in deze sector.

Toegankelijkheidsinformatie is nog vaak lastig te vinden, verouderd of niet volledig. Daardoor moeten reizigers met een beperking en hun gezelschap vaak extra moeite doen om uit te zoeken of vervoer, accommodaties of activiteiten bij hun behoeften passen. Als die informatie ontbreekt, moeten bezoekers gaan gokken. Dat zorgt voor onzekerheid, extra vragen en soms besluiten mensen dan om niet te komen.

Duidelijke toegankelijkheidsinformatie helpt gasten om zich beter voor te bereiden, met meer vertrouwen een keuze te maken en zich welkom te voelen voordat ze er zijn. Voor jou heeft dat ook praktische waarde: het kan herhalende vragen verminderen, vertrouwen opbouwen en verwachtingen vanaf het begin duidelijk maken.

Deze gids helpt je op weg. Om je informatie te verbeteren en stap voor stap duidelijker en toegankelijker te communiceren.

2. WAT TOEGANKELIJKHEID IN DE PRAKTIJK BETEKENT

Toegankelijkheid gaat niet alleen over rolstoeltoegang. Gasten kunnen verschillende behoeften hebben. Die behoeften bepalen hoe zij reizen, welke informatie zij zoeken en of zij zich prettig voelen tijdens een bezoek. Een handige manier om toegankelijkheid te bekijken is via vier thema's: mobiliteit, visueel, gehoor en prikkelarm. Hieronder lees je wat dat betekent en welke informatie je met gasten kunt delen.

MOBILITEIT

Sommige gasten gebruiken een rolstoel, scootmobiel, rollator of wandelstok. Andere gasten gebruiken geen hulpmiddel, maar hebben wel moeite met trappen, steile paden, ongelijke ondergrond of lange afstanden lopen.

Handige informatie om te delen:

- of de ingang drempelvrij is
- of er drempels of trappen zijn
- hoe ver de parkeerplaats van de ingang is
- of paden vlak of ongelijk zijn
- of er genoeg ruimte is om te bewegen
- of er een toegankelijk toilet is
- of er plekken zijn om even te zitten en te rusten

VISUEEL

Sommige gasten zijn blind of slechtziend. Zij hebben vaak baat bij duidelijke bewegwijzering, leesbare informatie, goed contrast en logische routes.

Handige informatie om te delen:

- of routes makkelijk te volgen zijn
- of belangrijke plekken duidelijk aangegeven zijn
- of informatie online makkelijk te vinden is
- of medewerkers kunnen helpen bij aankomst

GEHOOR

Sommige gasten zijn doof of slechthorend. Schriftelijke informatie, visuele aanwijzingen en rustige communicatie kunnen dan veel verschil maken.

Handige informatie om te delen:

- of belangrijke informatie ook schriftelijk beschikbaar is
- of medewerkers duidelijk en rustig kunnen communiceren
- of er rustigere plekken zijn voor uitleg of een gesprek

PRIKKELARM

Sommige gasten zijn gevoelig voor geluid, drukte, fel licht, sterke geuren of een drukke omgeving. Zij hebben vaak baat bij rustigere momenten, duidelijke verwachtingen of een prikkelarme plek.

Handige informatie om te delen:

- rustigere bezoeken
- minder drukke momenten op de dag
- of er een rustigere ruimte beschikbaar is
- wat gasten kunnen verwachten tijdens hun bezoek

Een locatie hoeft niet perfect te zijn om waardevol te zijn. In de meeste gevallen helpt het meer om de echte situatie duidelijk te beschrijven dan om een brede term als “volledig toegankelijk” te gebruiken.

3. WAT GASTEN WILLEN WETEN

Gasten hebben meestal geen lange uitleg nodig. Ze zoeken vooral praktische antwoorden. Een goede vraag om mee te beginnen is:

“Wat zou een gast willen weten voordat hij of zij besluit mijn bedrijf te bezoeken?”

Gasten willen vaak weten:

- Is de hoofdingang drempelvrij?
- Zijn er drempels, trappen of steile paden?
- Hoe hoog is een drempel, en hoe breed is een deur of doorgang?
- Is er een toilet, en is dat makkelijk bereikbaar?
- Wat zijn de afmetingen van het toilet of de ruimte eromheen?
- Is er parkeergelegenheid in de buurt?
- Is er een plek om iemand dichtbij de ingang af te zetten?
- Zijn hulphonden welkom?

- Zijn er rustigere momenten of prikkelarme opties?
- Zijn er plekken om te zitten en te rusten?
- Kunnen gasten vooraf contact opnemen met vragen?

Denk de hele bezoekersreis door:

- aankomen
- parkeren
- naar binnen gaan
- door de ruimte bewegen
- het toilet gebruiken
- hulp vragen
- weer vertrekken

Moet een gast jou anders bellen of mailen om iets te vragen? Dan hoort die informatie waarschijnlijk ook op je website of in je bezoekersinformatie.

4. HOE JE DUIDELIJK COMMUNICEERT

Goede toegankelijkheidsinformatie is duidelijk, eerlijk en concreet. Vermijd algemene woorden die voor iedereen iets anders kunnen betekenen. Gebruik liever geen vage termen zoals:

- toegankelijk
- rolstoelvriendelijk
- geschikt voor iedereen
- geen probleem voor mensen met een beperking

Deze woorden klinken positief, maar vertellen gasten vaak niet genoeg.

Beschrijf liever de echte situatie.

Schrijf bijvoorbeeld niet alleen: Onze locatie is toegankelijk."

Maar schrijf:

- "De hoofdingang is drempelvrij."
- "Er is één drempel bij de ingang."
- "Het toilet bevindt zich op de begane grond."
- "Parkeren kan dichtbij de ingang."
- "Bezoekers kunnen vooraf contact met ons opnemen bij vragen."

Met dit soort informatie kunnen gasten zelf inschatten of jouw bedrijf past bij hun behoeften.

Korte zelfcheck

Voordat je toegankelijkheidsinformatie deelt, kun je jezelf deze vragen stellen:

- Wat wil een bezoeker voor het eerste bezoek weten?
- Waar kunnen sommige gasten tegen een drempel aanlopen?
- Hebben we de situatie duidelijk en eerlijk beschreven?
- Is de informatie makkelijk online te vinden?
- Is de informatie nog actueel?

Gebruik foto's die vragen beantwoorden

Foto's helpen gasten vaak sneller dan tekst. Ze laten meteen zien hoe een plek eruitziet.

Een handige fotoset bestaat uit:

1. De ingang en eventuele drempel - Laat de ingang duidelijk zien en zorg dat een opstap of drempel zichtbaar is.
2. De toiletingang en de ruimte eromheen - Laat de deur en, als het kan, een deel van de ruimte eromheen zien.
3. Het smalste punt - Laat een gang, deur of smalle doorgang zien die lastig kan zijn voor mensen met een hulpmiddel.
4. Parkeerplaats of afzetplek - Laat de dichtstbijzijnde parkeerplaats of afzetplek zien.

Toegankelijkheid in je ODP-vermelding

Duidelijke toegankelijkheidsinformatie helpt bezoekers bepalen of jouw bedrijf, activiteit of locatie bij hun behoeften past. Daarom is het belangrijk om deze informatie ook in je ODP-vermelding op te nemen.

Het ODP is de Friese toeristische database. Deze database wordt gebruikt door onder andere RMT NOF, Visit Friesland, Visit Wadden en andere regionale en citymarketingorganisaties. Als ondernemer of organisatie kun je hier gratis je locatie, activiteit of evenement toevoegen. De informatie uit je vermelding wordt vervolgens zichtbaar op toeristische websites.

Dat betekent ook: hoe vollediger en duidelijker je informatie is, hoe beter bezoekers kunnen inschatten wat ze kunnen verwachten. Als informatie niet is ingevuld, wordt die vaak ook niet zichtbaar voor de bezoeker. Juist daarom is het waardevol om ook toegankelijkheidsinformatie goed mee te nemen.

Je hoeft je bedrijf daarbij niet beter voor te doen dan het is. Het belangrijkste is dat de informatie duidelijk, eerlijk en bruikbaar is.

Wil je toegankelijkheidsinformatie toevoegen aan je ODP-vermelding?

Dan horen we graag van je. Neem contact op met Enno Lieder van Merk Fryslân. Hij helpt je graag om toegankelijkheidskenmerken goed in je vermelding op te nemen.

5. HANDIGE LINKS EN BRONNEN

Je hoeft niet alles zelf uit te zoeken. Er zijn al handige tools, e-learnings, stappenplannen en andere bronnen die je kunnen helpen om de volgende stap te zetten.

Voor duidelijke bezoekersinformatie

- [RMT NOF Kennisbank](#) - Een goede plek om te beginnen, met praktische e-learnings, stappenplannen en bronnen voor ondernemers in recreatie en toerisme, zoals tips voor [duidelijke toegankelijkheidsinformatie](#) op je website.
- [Accessibility.nl](#) - Handig voor checklists en praktische tips over toegankelijkheid in recreatie, cultuur en toerisme.
- [Toegankelijkheidstool](#) - Helpt je toegankelijkheidsinformatie te verzamelen en om te zetten naar kant-en-klare websitetekst of HTML.
- [DigiToegankelijk](#) - Geeft informatie over hoe je je website en online informatie leesbaar en toegankelijk maakt.

Voor training

- [Toegankelijk Fryslân](#) - Korte e-learning van ongeveer 20 minuten over wat toegankelijkheid betekent en hoe kleine aanpassingen verschillende bezoekersgroepen kunnen helpen.
- [Ongehinderd Gastvrij](#) - Praktische gastvrijheidstraining met voorbeelden en oefeningen over het ontvangen van gasten met verschillende beperkingen.

Voor praktische checks en advies

- [Ongehinderd Recreatie](#) - Ondersteuning om toegankelijkheidsinformatie zichtbaar en bruikbaar te maken voor bezoekers.
- [Werkgroep Toegankelijkheid Noardeast-Fryslân](#) - Lokaal advies over fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid.
- [MKB Toegankelijke Route](#) - Praktisch programma om toegankelijkheid en mogelijke drempels in kaart te brengen.
- [R'obuit](#) - praktisch advies en ondersteuning voor ondernemers die aan de slag willen met toegankelijkheid in recreatie en toerisme.

Inspiration

- [Friesland Beweegt: Onbeperkt Friesland](#) - Inspiratie voor toegankelijk wandelen, fietsen en bewegen in Friesland.

Internationale gidsen

- [UN Tourism accessible travel guides](#) – Een overzicht van internationale gidsen over toegankelijk toerisme, gebaseerd op ISO 21902. De gidsen gaan onder andere over gastvrijheid, accommodaties, evenementen, reisproducten, vervoer, musea, erfgoed, cultuur en natuurgebieden.
- [Accessibility Guidelines for Tourism Businesses](#) – Praktische richtlijnen voor toeristische bedrijven die willen werken aan toegankelijkheid en inclusie.

HEB JE VRAGEN?

Heb je vragen, of wil je dat we even meekijken? Neem gerust [contact](#) op met ons of met [Enno Lieder](#) van Merk Fryslân. We helpen je graag op weg.