



TOEGANKELIJKHEID:

WINST VOOR IEDEREEN!

Brochure voor ondernemers die meer uit hun bedrijf willen halen.


- > Hoe kunt u meer klanten met een beperking aan u binden?
- > Wat doen collega-ondernemers?
- > Handige tips.

Tevreden klanten = stijgende omzet

In Nederland heeft zeker 15% van de mensen een of meerdere beperkingen. Mensen die, net als u, graag op stap gaan. Naar een museum of bioscoop. Een cafe of restaurant. Die zelf hun boodschappen willen doen. Logisch, iedereen wil zo gewoon mogelijk leven. Toch levert dit vaak problemen op. Mensen met een beperking voelen zich niet altijd welkom, hebben moeite producten of diensten te vinden of kunnen niet naar binnen waar ze willen. De maatschappij is voor hen niet voldoende toegankelijk.

Veel van deze problemen kunt u oplossen, soms door hele simpele ingrepen. Deze folder helpt u daarbij. Het resultaat? Een groeiende groep tevreden klanten* en een stijgende omzet!

*waar we over klant spreken kunt u ook gast lezen.



We zijn het stadium voorbij dat we alles voor elkaar hebben met een invalidentoilet en minder drempels. Toegankelijkheid is veel meer.

Lodewijk van der Grinten, Algemeen Directeur Koninklijke Horeca Nederland

Waarom aan de slag met toegankelijkheid?

Zeker 15% van alle Nederlanders heeft een of meerdere beperkingen. Het gaat niet alleen om mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. Ook mensen met niet-aangeboren hersenletsel of een psychiatrische stoornis, bij wie aan de buitenkant niets te zien is, horen hierbij. Deze mensen ervaren dagelijks problemen met toegankelijkheid. En niet alleen zij. Hetzelfde geldt voor veel ouderen en mensen met een tijdelijke beperking, zoals een gebroken arm of been. En denk bijvoorbeeld ook aan ouders met kinderwagens. Al met al gaat het om een grote groep. Een interessante groep, want deze klanten:

- > zijn trouw en vertellen graag over hun ervaringen;
- > nemen andere klanten mee;
- > blijven langer;
- > komen vaak op minder drukke momenten.

Aanpassingen zijn meestal eenvoudig, snel te realiseren en niet duur. Doe uw voordeel met de goede voorbeelden en tips die AllesToegankelijk al ontwikkeld heeft en vergroot uw winst. Iedereen profiteert ervan en vaak is het helemaal niet ingewikkeld of duur. Kijk op www.AllesToegankelijk.nl of neem contact met ons op.

You
Tube

Bekijk het filmpje **Ervaringen in de horeca van gasten met een beperking**
www.youtube.com/AllesToegankelijkNL

In 2015 treedt naar alle waarschijnlijkheid het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap in werking. Mensen met een beperking krijgen daarmee meer (keuze)mogelijkheden om zonder belemmeringen mee te doen aan de samenleving. Voor ondernemers betekent dit dat extra aandacht nodig is voor onder andere de toegang tot zijn of haar producten en/of diensten. Ratificatie van het verdrag wordt nu al unaniem ondersteund door de Tweede Kamer. Binnen dit kader is voldoende ruimte om zelf aan de slag te gaan en/of afspraken te maken. Deze folder met tips helpt u een eind op weg met de toegankelijkheid van uw bedrijf. Want waarom zou u wachten tot het zover is? Zeker omdat deze groep ook veel kansen voor u oplevert!

Op www.AllesToegankelijk.nl/wetgeving vindt u meer nieuws omtrent dit VN-verdrag.



De obstakels

In de supermarkt een pak koffie van het hoogste schap pakken. Luisteren naar de omroepberichten op het station. Een biertje bestellen in een cafe. Een menukaart lezen. De meesten van ons doen het zonder erbij na te denken. Maar voor mensen met een beperking kunnen simpele dingen een enorm obstakel vormen. Soms letterlijk, soms figuurlijk.

Wat zij zelf noemen:

- > zich niet welkom voelen of niet klantvriendelijk behandeld worden;
- > ergens niet in, langs, bij of door kunnen;
- > steeds door anderen geholpen moeten worden;
- > producten niet kunnen gebruiken waar ze voor bedoeld zijn, omdat ze niet gebruiksvriendelijk ontworpen zijn (bijvoorbeeld apparaten of verpakkingen);
- > (bijna) een incident meemaken door een onveilige situatie;
- > er is veel onbegrip door onkunde van de problemen van mensen met een beperking.

Mensen met een beperking lopen als eerste tegen deze obstakels op. Soms moeten zij daardoor afzien van uw producten en diensten, terwijl ze er graag gebruik van willen maken. Uw kans op klantenbinding is verkeken!





Problemen met zien

In Nederland hebben 430.000 mensen problemen met zien. Een groeiende groep, vooral door de vergrijzing. Ongeveer 76.000 mensen zijn blind of bijna blind.

Mensen die slechtzien, blind of kleurenblind zijn, vinden het lastig om:

- > de weg te vinden;
- > informatie over producten en diensten te lezen;
- > te bepalen waar producten of gebruiksvoorwerpen zich bevinden.

Wat kunt u als ondernemer doen?

- > Beschrijf de omgeving goed en duidelijk.
- > Vraag of u kunt helpen, bijvoorbeeld door mondelinge informatie over producten en diensten te geven.
- > Begeleid de klant.

Op www.AllesToegankelijk.nl vindt u veel informatie, zoals tips over omgang en begeleiding.



Problemen met horen

In Nederland hebben 575.000 mensen problemen met horen. Sommigen zijn slechthorend, anderen helemaal doof. Slechthorendheid neemt toe als mensen ouder worden. Rond het 60^e levensjaar hebben 2 op de 5 mensen gehoorproblemen. Bij 80 jaar of ouder geldt dit zelfs voor de helft.

Mensen die doof of slechthorend zijn, hebben moeite met gesproken communicatie. Denk bijvoorbeeld aan:

- > praten met het personeel;
- > gesproken reclame of mededelingen;
- > achtergrondgeluiden.

Wat kunt u als ondernemer doen?

- > Kijk de klant aan en spreek duidelijk.
- > Ondersteun uw woorden zoveel mogelijk met gebaren.
- > Schrijf belangrijke dingen voor de klant op een briefje.
- > Overweegt u een intercomsysteem te plaatsen, denk dan ook aan andere manieren van communiceren, bijvoorbeeld een display met tekst.

Wist u dat mensen die al hun hele leven doof zijn ook vaak moeite hebben met geschreven taal? Hun moedertaal is namelijk niet het Nederlands, maar de gebarentaal.



Problemen met lopen of bewegen

Zeker 2,5 miljoen mensen in Nederland hebben moeite met lopen of bewegen. Van deze groep zitten 250.000 mensen in een rolstoel. Ongeveer 685.000 mensen lopen met een wandelstok, krukken of rollator. De oorzaken zijn divers: (spier)ziektes, aangeboren lichamelijke beperkingen, ongelukken en ouderdom.

Mensen die moeilijk lopen of bewegen, hebben problemen met:

- > traplopen, opstapjes en drempels;
- > smalle of geblokkeerde doorgangen;
- > weinig ruimte in het toilet;
- > grote afstanden;
- > kleine handelingen, zoals een verpakking openen of bestek gebruiken;
- > te hoge balies, schappen of deurkrukken.

Wat kunt u als ondernemer doen?

- > Geef klanten voldoende tijd, bijvoorbeeld bij het plaatsnemen aan een tafel.
- > Vraag of u kunt helpen en op welke manier.
- > Denk creatief en bespreek met uw klant wat hij of zij nodig heeft.

We laten alles zo gewoon mogelijk verlopen, daardoor voelen klanten met een beperking zich op hun gemak bij ons. En hebben we dus meer reserveringen!

Marjolein Kist, Movenpick Hotel in Voorburg



Problemen met het begrijpen van informatie

In Nederland leven naar schatting een miljoen mensen die moeite hebben met geschreven en/of gesproken taal. De woorden zijn te moeilijk, de zinnen te ingewikkeld. Een verstandelijke beperking, zwakbegaafden, laaggeletterden en mensen met een ontwikkelingsachterstand. Aan de buitenkant is vaak niet te zien dat ze een beperking hebben.

Mensen met een (lichte) verstandelijke beperking hebben moeite met:

- > lezen en begrijpen van brochures, folders en informatieborden;
- > onwetende medewerkers.

Wat kunt u als ondernemer doen?

- > Spreek de klant aan, niet de begeleider.
- > Gebruik eenvoudige taal, maar niet te kinderlijk. Onderschat nooit wat iemand wel of niet begrijpt!
- > Leg op verschillende manieren uit wat u bedoelt.



Psychische en psychiatrische problemen

In Nederland leven rond de 200.000 mensen met een gedrags- of aandachtsstoornis (zoals agressie of ADHD). Een zelfde aantal heeft een stoornis in het autistisch spectrum (ASS) en naar schatting 500.000 mensen een niet aangeboren hersenletsel (NAH). Tel hier de mensen met een verslaving, dwangstoornis, stemmings- en/of angststoornissen bij op en dan betreft het ruim 2,5 miljoen mensen met psychische of psychiatrische problemen.

Mensen met een psychische of psychiatrische stoornis hebben problemen met:

- > service en ondersteuning; zij voelen zich regelmatig aan hun lot overgelaten;
- > het vinden van producten en diensten, in de winkel of op internet.

Wat kunt u als ondernemer doen?

- > Probeer de klant goed te lezen.
- > Bied een rustig plekje aan als de klant last heeft van teveel geluid en bewegingen.
- > Ga na of het naar wens is en geef de klant zo nodig wat extra tijd.



Problemen met de luchtwegen

Ruim een miljoen Nederlanders hebben problemen met de luchtwegen. Meer dan 500.000 mensen hebben astma, ruim 300.000 mensen leven met COPD (onder andere chronische bronchitis en longemfyseem) en 200.000 mensen lijden aan chronisch hartfalen. Al deze aandoeningen gaan gepaard met luchtwegproblemen.

Mensen met luchtwegproblemen hebben vaak last van:

- > een verminderd uithoudingsvermogen;
- > kortademigheid en benauwdheid door verminderde luchtkwaliteit;
- > te weinig service en ondersteuning.

Wat kunt u als ondernemer doen?

- > Zorg voor een goede luchtkwaliteit: rookvrij, tochtvrij en goed geventileerd.
- > Kies voor materialen die weinig stof vangen en verwijder stof regelmatig.
- > Voorkom sterke geuren, zoals huisparfums, etensluchtjes en sterk geurende schoonmaakmiddelen.

**Gastvrijheid is alles voor mij, Het gevoel dat je niet teveel bent,
Kleine dingen die er voor zorgen dat je je welkom voelt.**

Ervaringen van gasten in de horeca



Gastvrijheid is de kern



In horeca en detailhandel, maar ook in andere branches, valt veel winst te behalen. Met de juiste sfeer, een klantvriendelijke houding en kleine aanpassingen is dat eenvoudig te realiseren. Zodat producten en diensten voor iedereen even toegankelijk zijn. En toegankelijkheid over vijf jaar net zo'n gewoon thema is als duurzaamheid. Gastvrijheid is de kern. Als u uw klanten gastvrij ontvangt, voelen ze zich gewenst en komen ze terug.

Speciaal voor ondernemers in de horeca hebben AllesToegankelijk en Koninklijke Horeca Nederland een gratis e-learning Gastvrijheid ontwikkeld. Medewerkers leren via de e-learning beter om te gaan met gasten met een beperking. AllesToegankelijk ambieert ook voor andere branches dergelijke tools te maken.

De gratis e-learning kunt u bekijken en direct doen op:

www.AllesToegankelijk.nl/elearning

Wat het ons oplevert drukken we niet in geld uit: het verrijkt ons leven.

Je doet iets waarbij je je verbonden voelt met de gast.

Johan Dijkstra, Hotelboerderij De Koekoeksklok in Beilen

AllesToegankelijk helpt u graag!

AllesToegankelijk verzamelt en ontsluit informatie en maakt die toepasbaar. Wij doen dat voor iedereen die meer wil weten over toegankelijkheid van producten en diensten: ondernemers, beleidsmakers en consumenten. We kijken graag samen met u hoe we de toegankelijkheid van uw bedrijf, onderneming of voor uw hele sector kunnen verbeteren. Zodat u uw omzet vergroot en maatschappelijk verantwoord onderneemt. En natuurlijk om mensen met een beperking te helpen mee te doen als volwaardige consumenten.

Laat u inspireren door producten, tips en goede voorbeelden.

U vindt ze op www.AllesToegankelijk.nl

Een greep uit ons aanbod.

- > E-learning Gastvrijheid voor horecaondernemers en -medewerkers. Zij krijgen in 45 minuten nuttige en handige informatie over toegankelijkheid en gastvrijheid voor gasten met een beperking.
- > Checklist voor gastvrijheid in de horeca.
- > Tips voor een toegankelijke website.
- > Goede voorbeelden.
- > Inspirerende producten en diensten van anderen.



AllesToegankelijk werkt aan een toegankelijk Nederland!

AllesToegankelijk is een uniek netwerk waarin koepels van ondernemers, patiënten- en cliëntenorganisaties samenwerken met kennisorganisaties en overheden. In totaal zijn 25 maatschappelijke organisaties actief in AllesToegankelijk, waaronder Koninklijke Horeca Nederland, Detailhandel Nederland, VNO-NCW/MKB-Nederland en de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad.

Meer informatie



www.AllesToegankelijk.nl



info@AllesToegankelijk.nl



www.twitter.com/ToegankelijkNL



www.facebook.com/AllesToegankelijk



www.youtube.com/AllesToegankelijkNL

Contactpersoon

Judith van Lier

Secretaris/projectleider AllesToegankelijk

j.vanlier@AllesToegankelijk.nl

030 - 789 23 11 (Vilans - partnerorganisatie)



Cijfers in deze folder zijn grotendeels vanuit het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) geïnterpreteerd. De cijfers geven een goede indicatie, maar naar verwachting hebben veel meer mensen profijt van betere toegankelijkheid. Denk bijvoorbeeld aan mensen met kindwagens.



AllesToegankelijk

Overal kunnen komen, alles kunnen doen.