

WEBINAR TOEGANKELIJK TOERISME

DINSDAG 24 NOVEMBER 2020



EVEN VOORSTELLEN...



Sara Lefèvre
- Toerisme Vlaanderen



Geneviève Delefortrie
- Toerisme Vlaanderen



Pieter Ghijssels
- Toerisme Vlaanderen




Kathleen Smolders
- Inter Vlaanderen



Kristof Steegmans
- Wetravel2

SPELREGELS

- ✓ Als deelnemer sta je op mute
- ✓ Vraag? Stel ze in de “Vragen en antwoorden”-box 
- ✓ Vragen worden behandeld tijdens de vragenblokken, na elke spreker
- ✓ Deze webinar wordt opgenomen en kan je achteraf bekijken

OP HET PROGRAMMA

- ✓ **Belang van een toeristische totaalbeleving voor iedereen**
door Geneviève Delefortrie, Toerisme Vlaanderen

VRAGEN

- ✓ **Klantvriendelijke communicatie en dienstverlening**
door Kathleen Smolders, Inter Vlaanderen

VRAGEN

- ✓ **Tips voor een goede marketing**
door Kristof Steegmans, Wetravel2

VRAGEN



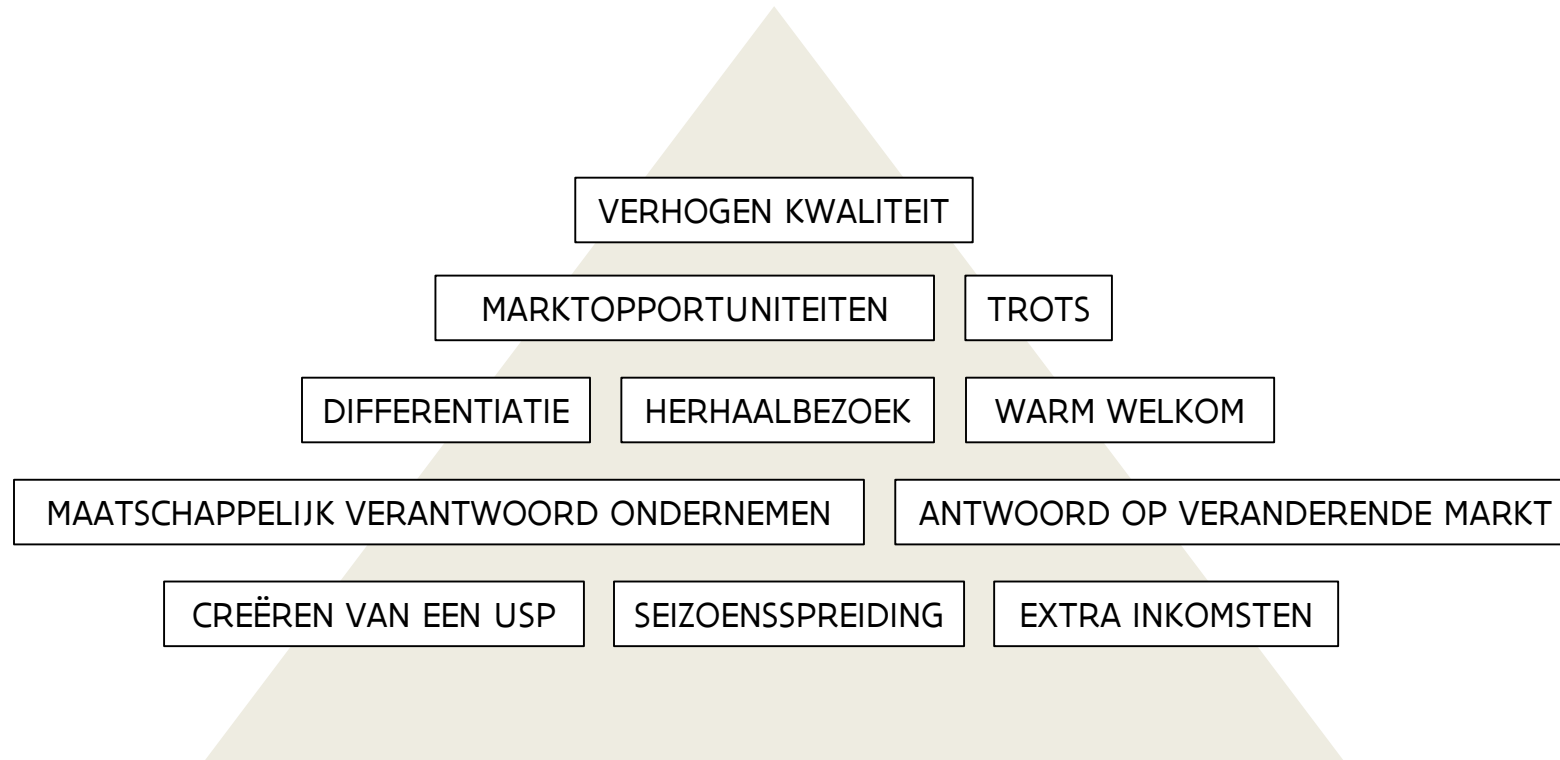
Vlaanderen
is toerisme

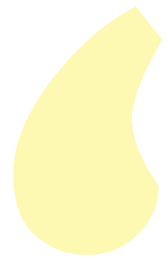
IEDEREEN WELKOM?

HET BELANG VAN EEN
TOERISTISCHE TOTAALBELEVING
VOOR IEDEREEN

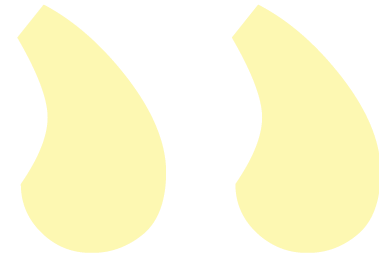
WAAROM?

TOEGANKELIJKHEID

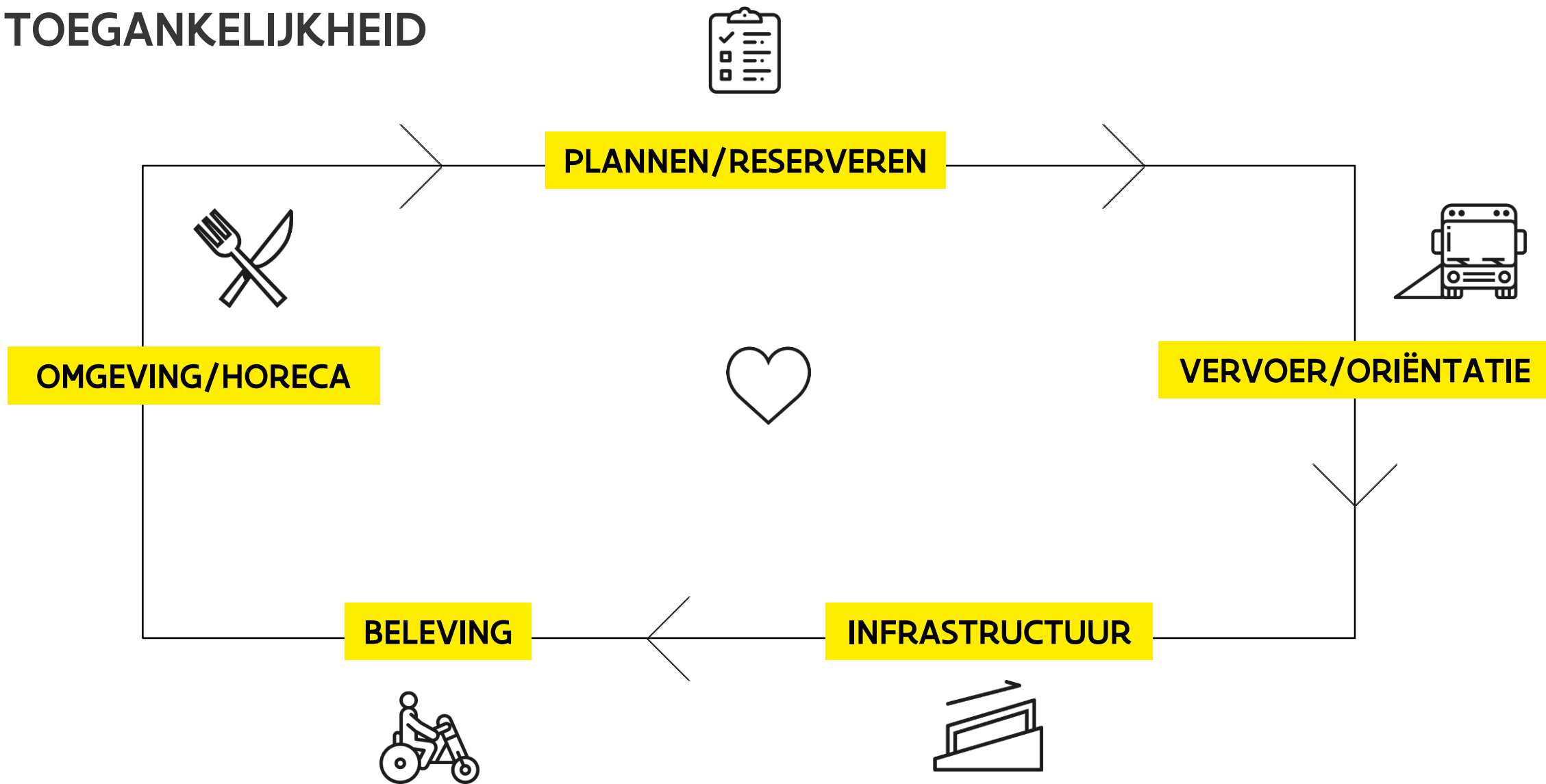




Toegankelijkheid is cruciaal voor 10% van de bevolking, noodzakelijk voor 40% van de bevolking en comfortabel voor 100% van de bevolking



KETTING VAN TOEGANKELIJKHEID



COMMUNICEER OVER JE TOEGANKELIJK AANBOD

www.toerismevlaanderen.be/promotie-communicatie-toegankelijkheid



A man with a beard and glasses, wearing a blue denim shirt and brown pants, is sitting in a wheelchair at an outdoor cafe. He is smiling and looking at a laptop on a table in front of him. A white coffee cup is on the table. The cafe has wooden planters with green plants and light green chairs. The background shows a stone wall and more greenery.

WEBSITE

TOERISMEVLAANDEREN

KASTEEL GAASBEEK

The screenshot shows the website for Kasteel van Gaasbeek. At the top left is the logo with the text "kasteel van gaasbeek". To the right of the logo is a language selector with "N" selected, and icons for FR, FN, DE, and social media (Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, YouTube, YouTube). Below the logo is a navigation menu with the following items: KASTEEL, **BEZOEK**, TENTOONSTELLINGEN/AGENDA, VERHUUR, PARK EN MUSEUMTUIN, NIEUWSBRIEF, CONTACT.

On the left side, there are four event cards:

- De Nacht van de geschiedenis**
14 maart 2020
- Last Call for Gaasbeek**
01 april 2020 - 30 augustus 2020
- Gezinscrandelingen**
15 april 2020 - 20 augustus 2020
- Brigadeley, De Nacht**
23 april 2020

In the center, a pink menu lists the following categories:

- Toegangsprijzen
- Operingsuren
- Individueel
- Groepen
 - > Volwassenen
 - > Gezinnen
 - > Scholen
 - > Kleuters
 - > Lagereschool
 - > Secundaire school
 - > Op maat
 - > Vakantiewerking
 - > 4 tot 5 jaar
 - > 6 tot 8 jaar
 - > 9 tot 12 jaar
- Toegankelijkheid
- Bereikbaarheid

On the right, a pink box contains the text: "Het Kasteel van Gaasbeek is momenteel gesloten en opent opnieuw op 1 april 2020."

At the bottom right, there are two TripAdvisor certification badges:

- Super!** 110 reizigers hebben Kasteel van Gaasbeek op TripAdvisor gemiddeld 5,0 van 5,0
- Certificaat van uitmuntendheid 2019** Beoordelingen van

The background of the website features a large image of a blue peacock.

KASTEEL GAASBEEK



The screenshot shows the website for Kasteel van Gaasbeek. At the top left is the logo with the text 'kasteel van gaasbeek'. To the right are language options (NL, FR, EN, DE) and social media icons. Below this is a navigation menu with links: KASTEEL, BEZOEK, TENTOONSTELLINGEN/AGENDA, VERHUUR, PARK EN MUSEUMTUIN, NIEUWSBRIEF, CONTACT. The main content area features a large photograph of an ornate interior room with wood paneling, a table with a white tablecloth, and a chair. To the right of the photo is a section titled 'Toegankelijkheid' (Accessibility) with a paragraph of text and a list of accessibility information under the heading 'Toegankelijkheidsinfo'.

kasteel van gaasbeek

NL FR EN DE

KASTEEL BEZOEK TENTOONSTELLINGEN/AGENDA VERHUUR PARK EN MUSEUMTUIN NIEUWSBRIEF CONTACT

Toegankelijkheid

Het kasteel van Gaasbeek is een beschermd monument. Wij onderschrijven het belang van integrale toegankelijkheid en leveren inspanningen om het kasteel zo toegankelijk mogelijk te maken voor een zo breed mogelijk publiek. Gezien het historische karakter van het gebouw zijn er toch enkele beperkingen. Voor vragen omtrent toegankelijkheid kunt u terecht bij de dienst publiekswerking op: +32 (0)2 531 01 40 of via kasteelvangasbeek@vlaanderen.be

Toegankelijkheidsinfo

- Vanaf de parking is het 600m stappen tot het kasteel, de laatste 50m bestaat uit kasseien. Mits aanvraag kan er met de auto tot aan de ingang van het kasteel gereden worden.
- De (tentoonstellings)ruimtes in het kasteel zijn niet bereikbaar met een rolstoel
- De tentoonstelling loopt over verschillende verdiepingen, deze zijn enkel bereikbaar via trappen (27 trappen naar de eerste verdieping + 50 trappen naar de bovenste ruimte, deze kun je indien gewenst overslaan)
- Er zijn smalle doorgangen (70 cm) aanwezig in het kasteel
- De ondergrond van de binnentuin is zeer moeilijk berijdbaar met een rolstoel
- De museumtuin is moeilijk bereikbaar met een rolstoel (stevige bergop)
- ✓ Reductietarief voor personen met een beperking en gratis toegang voor hun begeleider
- ✓ 2 parkeerplaatsen voor bezoekers met een beperking
- ✓ Mits aanvraag mag er met de auto tot aan het kasteel gereden worden
- ✓ Verzorgingstafel
- ✓ Extra voorzieningen voor personen met een auditieve beperking (aangepaste audiogidsen, een print van de tekst van de audiotour)
- ✓ Extra voorzieningen voor personen met een visuele beperking (aangepaste audiogidsen, brail versies kaart, menu's, aangepaste rolstoelgids)

IN FLANDERS FIELD MUSEUM

Toegankelijkheid

Ook voor minder mobiele bezoekers en personen met een auditieve of visuele handicap is het In Flanders Fields Museum toegankelijk.

> **Minder mobiele bezoekers**

Rolstoelgebruikers kunnen zich melden bij de ingang en worden naar de lift begeleid. Je eigen begeleider geniet een korting van € 4 op de individuele toegangsprijs. Er zijn twee rolstoelen ter beschikking aan de balie. Je kan die vooraf **reserveren**. Er zijn zitbanken in de museumzaal en aangepast sanitair.

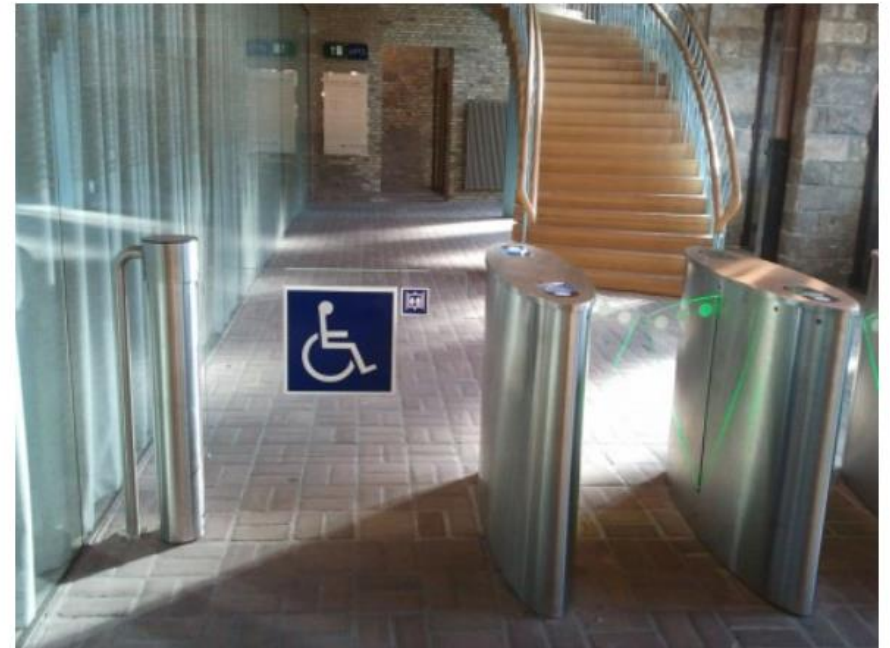
De belforttoren is uitsluitend toegankelijk via trappen.

> **Personen met een auditieve handicap**

Alle displays zijn van de nodige teksten voorzien, en alle filmfragmenten zijn ondertiteld.

> **Personen met een visuele handicap**

Voor Nederlandstalige bezoekers is een braillegids beschikbaar.



BRUGES BEER MUSEUM

TOEGANKELIJKHEID

TOEGANKELIJKHEID IN HET MUSEUM

BRUGES BEER EXPERIENCE

Wees zeker van de beschikbaarheid van je tickets: boek ze meteen hier en ontvang een geschenk! *

** Enkel geldig bij vertoon van een online ticket in 'Bruges Beer Experience'. Eén geschenk per reservatie. Niet cumuleerbaar.*

BESTEL TICKETS

BLINDEN & SLECHTZIENDEN

DOVEN & SLECHTHORENDEN

HUIS VAN ALIJN

PLATTEGROND



Je kan de plattegrond van het museum op voorhand bekijken en downloaden. Je ziet het volledige museum met aanduiding van de museumkamers, praktische info en signalisatie.

[DOWNLOAD DE MUSEUMPLATTEGROND](#)

SOCIAAL VERHAAL: BEZOEKERSGIDS



Wil je je extra voorbereiden op het museumbezoek? In het sociaal verhaal lees je wat je allemaal kan verwachten bij een bezoek aan de hoofdtentoonstelling in het Huis van Alijn. Wat is er te zien? Hoe ziet het gebouw eruit? Hoe verloopt een museumbezoek? Deze gids is opgesteld voor personen met autisme, maar kan voor iedereen een ondersteuning bieden. Binnenkort vind je hier ook een sociaal verhaal voor een rondleiding en een Pierke van Alijn-voorstelling.

[DOWNLOAD HET SOCIAAL VERHAAL](#)

TOERISME VLAANDEREN

VLAANDEREN.be | TOERISMEVLAANDEREN

LOGIESUITBATERS TOERISTISCHE DIENSTEN ATTRACTIES GIDSEN & REISLEIDERS



Vlaanderen
is toerisme

ONDERSTEUNING
VOOR VAKANTIEMAKERS

FAQ | Pers | Contact | Nieuws | Hoog contrast



[Home](#) [CORONA](#) [KENNIS](#) [KWALITEIT](#) [PROMOTIE](#) [REGELGEVING](#) [SUBSIDIES](#) [OVER ONS](#)

[Home](#) > [Kwaliteit](#) > [Toegankelijkheid](#) > Zo zet je de toegankelijkheid van jouw toeristisch aanbod in de kijker

Kwaliteit

- [Kwaliteit op maat van](#)
- [Labels](#)
- [Toegankelijkheid](#)
 - [Toegankelijkheidssubsidies](#)
 - [Toegankelijkheidslabel](#)
 - [Toegankelijkheidscriteria](#)
 - [Opleidingen toegankelijkheid](#)
 - [Promotie en communicatie toegankelijkheid](#)
 - [Publicaties over toegankelijkheid](#)
 - [Toegankelijke meetings en congressen](#)
 - [Vakantie met zorg](#)
 - [Nuttige adressen toegankelijkheid](#)
 - [Reizen is voor iedereen](#)
- [Familievriendelijkheid](#)
- [Inspiratie](#)

Zo zet je de toegankelijkheid van jouw toeristisch aanbod in de kijker

Is jouw toeristisch aanbod toegankelijk? Dan moet ook je doelpubliek daarvan op de hoogte zijn. Ontdek op deze pagina hoe Toerisme Vlaanderen jou daarin ondersteunt (promotie) en wat jij zelf kan doen (communicatie).

Promotie

Wie werk maakt van een toegankelijk aanbod verdient daar extra [promotie](#) voor. Want we willen niets liever dan dat je inspanningen renderen. Toerisme Vlaanderen wijst vakantiegangers de weg naar het toegankelijk toeristisch aanbod in Vlaanderen aan de hand van:

- het Vlaams [label](#) voor toegankelijk toerisme (A-label)
- label voor toegankelijke [meeting- en congresinfrastructuur](#) (M-label)
- [brochures](#)

Contacteer ons

Pieter Ghijssels



T: +32 2 504 04 03
[Stuur een e-mail](#)

Zie ook

- [Tips voor musea, bezienswaardigheden, attracties, infokantoren, bezoekerscentra en activiteiten](#)
- [Tips voor logies](#)
- [Publicaties over toegankelijkheid](#)



VERVOER/ ORIËNTATIE

HUIS VAN ALIJN

VERGUNNINGEN

AUTOVRIJE ZONE

Het Huis van Alijn ligt in een **autovrij gebied** in het centrum van Gent. Gemotoriseerde voertuigen worden enkel toegelaten met een **vergunning**. Bedrijven die regelmatig moeten leveren in het Huis van Alijn, vragen zelf een vergunning aan. Voor bedrijven die slechts éénmaal leveren, kan het Huis van Alijn de vergunning in orde brengen. Opgelet: deze vergunning laat niet toe door de knippen te rijden.

VOOR WIE?

Het Huis van Alijn vraagt een vergunning aan voor:

- het leveren van een schenking door een privépersoon
- het ophalen en terugbrengen van een bruikleen
- personeel, vrijwilligers, gidsen, ... die moeten laden en lossen
- leveringen i.v.m. evenementen in Het Huis van Alijn
- samenwerking met andere organisaties, vzw's, privépersonen
- livemuziek@Alijn

PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT

Voor personen met een beperkte mobiliteit kan het museum een vergunning aanvragen om **tot aan de ingang van het museum te rijden**. Opgelet: deze vergunning laat niet toe door de knippen te rijden of te parkeren in de straat. Je kan wel gebruik maken van een **tijdelijke parkeerplaats** om passagiers te laten uitstappen nabij de ingang van het museum.

Wil je hier gebruik van maken? Contacteer ons via info@huisvanalijn.be of T 09 235 38 00.

AANGEPASTE FIETSTAXI

OOSTENDSE FIETSTAXI BRENGT MINDER MOBIELE PERSONEN NAAR STRAND OF CENTRUM

Voortaan kunnen minder mobiele mensen of personen met een beperking van vrijdag tot maandag gebruik maken van een fietstaxi die hen naar het strand of het stadscentrum brengt. De fietstaxi vat post op het Stationsplein tot eind augustus en kan telefonisch worden gereserveerd.

Alle toeristen en Oostendenaars met een verminderde mobiliteit door leeftijd, gezondheid of omwille van een beperking kunnen deze zomer een fietstaxi reserveren. Het initiatief kadert in het relanceplan van Stad Oostende en wil mensen die moeilijk te been zijn toch de kans geven om op een vlotte en aangename manier naar het centrum of het strand te gaan. De fietstaxi's worden bestuurd door ervaren vrijwilligers.

Gratis gebruik

Het gebruik van de fietstaxi is gratis. Er kan een beroep op gedaan worden van vrijdag tot en met maandag van 10.00 tot 18.00 uur. Reserveren kan elke werkdag tijdens de kantooruren op het nummer 0479 61 03 10 of via toegankelijkheid@oostende.be. De gebruiker geeft het gewenste moment en de locatie door waar hij/zij wil opgepikt worden alsook de bestemming (strand of



KASTEEL GAASBEEK



KASTEEL GAASBEEK



HOE WERK IK AAN EEN VERBETERING VAN DE BEREIKBAARHEID?

- ERVARINGSDESKUNDIGEN INSCHAKELEN (al dan wel of niet verbonden aan een belangenorganisatie)
- Beroep doen op adviesraad van je gemeente/stad
- Inter Vlaanderen
- MOGELIJKE PARTNERS MEE AAN BOORD KRIJGEN (bv, serviceclub, hogeschool, fietsateliers, toeristische dienst, gemeente/stad, ...)

Hoe meer “believers” aan boord, hoe beter

INFRA- STRUCTUUR



LABEL TOEGANKELIJKHEID



EXTRA ZORGOMKADERING



LABEL TOEGANKELIJKHEID MICE

| | | |
|--|---|---|
|   TOEGANKELIJK |   TOEGANKELIJK |   TOEGANKELIJK |
| TOERISMEVLAANDEREN | TOERISMEVLAANDEREN | TOERISMEVLAANDEREN |

BEZOEKERSCENTRUM DUINPANNE



BELEVINGSCENTRUM HOGE MOTE, RONSE



M-HOTEL



TOERISME VLAANDEREN



A man wearing a red t-shirt, a bright green cycling helmet, and sunglasses is riding a handcycle on a paved path. The handcycle is a bicycle with a frame that allows the rider to use their hands to pedal. The path is surrounded by dry grass and some green bushes. The sky is blue with light clouds. The overall scene is outdoors and appears to be a recreational or fitness activity.

BELEIVING: OUTDOOR

FLOCKHOF



VAKANTIEHUIS FABIOLA



AANGEPAST FIETSEN



RECREATIEDOMEIN ZILVERMEER



RECREATIEDOMEIN ZILVERMEER



THE OUTSIDER



THE OUTSIDER



HET ZWIN



Er zijn 8 parkeerplaatsen voor mindervaliden op de parking van het Zwin Natuur Park, die kan je terugvinden vooraan de autoparking, net voor de overdekte fietsenstalling.

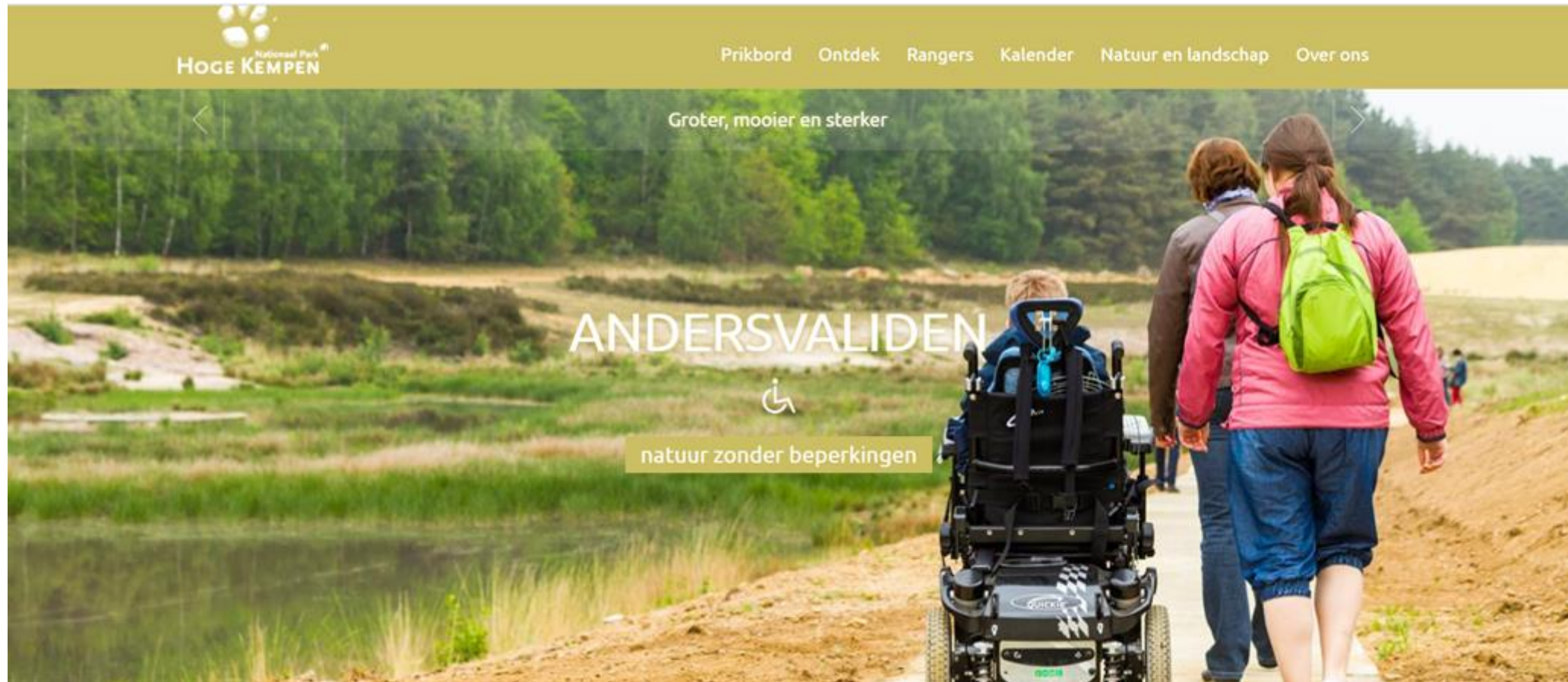
3 all-terrain rolstoelen

Nu hebben we ook 3 all-terrain rolstoelen beschikbaar zodat zowel de vlakte als het huttenparcours helemaal vlot afgelegd kan worden. Deze kunnen gereserveerd worden via mail of telefoon en zijn gratis te verkrijgen.



[Bekijk de plannen van het park om je bezoek te plannen.](#)

NATIONAAL PARK HOGE KEMPEN



VLINDERPAD



TOERISME VLAANDEREN







BELEVING: INDOOR

KONINKLIJKE MUSEA VOOR SCHONE KUNSTEN



GRUUTHUSE



VAN GOGH MUSEUM



Sofie Plasman

ABDIJMUSEUM TER DUINEN



KOERS MUSEUM



BELEVING: INSTRUMENTEN



ERFGOEDAPP FARO



GRUUTHUSE



GRAVENSTEEN



[Home](#) > [Toegankelijkheid](#) > Brochures

[Label](#)

[Plan je trip](#)

[Zoek een verblijf](#)

[Wat te doen](#)

[Zorg en Assistentie](#)

[Transport](#)

[Reisverhalen en tips](#)

[Brochures](#)

[Contact](#)



Toegankelijke uitstappen in Vlaanderen en Brussel

Snuisteren, verkennen, bezoeken en beleven: het kan allemaal! Ook voor wie nood heeft aan bepaalde aanpassingen of extra voorzieningen. Deze brochure biedt een overzicht van de mogelijkheden voor toegankelijke uitstappen in Vlaanderen en Brussel. Ook de toegankelijke wandel- en fietsmogelijkheden en infokantoren en bezoekerscentra zijn in deze bundel opgenomen.

[DOWNLOAD NU](#) ▶



**OMGEVING:
ETEN
EN DRINKEN**

HOTOND SPORHOTEL



PASTA GUSTO



Geen makkelijke zaak... of toch?

Gert steekt meteen van wal: "De campagne biedt uitbaters en medewerkers inzicht in de manier waarop mensen met een beperking hun restaurantbezoek beleven, en reikt meteen ook heel wat haalbare tips aan om er een geslaagde ervaring van te maken. Mensen met een beperking stoten op restaurant en café namelijk vaak op uiteenlopende problemen: ze kunnen de kaart niet lezen, er is te veel lawaai, ze vinden de ingang niet... Gelukkig kun je met een aantal kleine ingrepen al heel wat veranderen."

Soepbar Sordo in Gent

In Gent bezochten we Sordo, de soepbar van Christophe. Hij is doof, maar dat weerhoudt hem er niet van om elke dag tientallen mensen een heerlijke kom soep voor te schotelen. Zijn menukaart? Tekeningen achter de toog. "Mensen kunnen wijzen, gebarentaal gebruiken, of traag spreken", verduidelijkt hij. Zijn tip? "Als je oogcontact maakt en traag en duidelijk articuleert, dan zullen ook dove personen zich welkom voelen." Bekijk de volledige getuigenis op www.wijgastvrij.be (of toerismevlaanderen.be/wijgastvrij?)

Pasta Gusto in Brugge

"Het zit hem in kleine dingen", vertelt Sandra van Pasta Gusto, een pastarestaurant aan het station van Brugge. "Mensen binnen laten en naar hun plek begeleiden, de menukaart aanbieden in grote letters, of braille. Als dat niet kan: de kaart samen snel overlopen. En verder: deze mensen beschouwen als doodnormale klanten!" Bekijk de volledige getuigenis op www.wijgastvrij.be (of toerismevlaanderen.be/wijgastvrij?)



MEER TIPS: WWW.WIJGASTVRIJ.BE/TIPS-EN-TRICKS



Tips & tricks

Hier vind je alvast heel wat nuttige tips en tricks die ervoor zorgen dat mensen met een beperking zich helemaal welkom voelen in jouw zaak. Ga er gerust even door, of download hier de gratis [brochures](#).



Voor mensen met een beperking

Vorming – AccentGastronomy

Hoe maak je de beleving van eten en drinken aantrekkelijker voor mensen met een beperking? Hoe leggen we de juiste accenten om onze gastronomie maximaal tot zijn recht te laten komen?



Voor families met kinderen

Eerste hulp bij deugnieterij

Hou jezelf (en de zaak) onder controle!

[LEES MEER](#)

WWW.TOERISMEVLAANDEREN.BE/INSPIRATIE

VLAANDEREN.be | TOERISMEVLAANDEREN

LOGESUITBATERS TOERISTISCHE DIENSTEN ATTRACTIES GIDSEN & REISLEIDERS



Vlaanderen
is toerisme

ONDERSTEUNING
VOOR VAKANTIEMAKERS

FAQ | Pers | Contact v | Nieuws | Hoog contrast



[Home](#) [CORONA](#) v [KENNIS](#) v [KWALITEIT](#) v [PROMOTIE](#) v [REGELGEVING](#) v [SUBSIDIES](#) v [OVER ONS](#) v

[Home](#) > [Kwaliteit](#) > [Inspiratie](#) > [Inspiratie](#)

Kwaliteit

- [Kwaliteit op maat van](#)
- [Labels](#)
- [Toegankelijkheid](#)
- [Familievriendelijkheid](#)
- [Inspiratie](#)
 - Inspirationale verhalen van erfgoedsites rond familievriendelijkheid
 - Inspirationale verhalen van uitbaters rond toegankelijkheid

Inspiratie



Zie ook

- [Inspiratieboekje: Regionale producten voeden toerisme & vice versa](#)

[Printvriendelijke versie](#) [Tweeten](#)

[Share](#) [Vind ik leuk](#) **0**

DOELGROEPEN





**DENK OOK
AAN MENSEN
MET EEN
VERSTANDELIJKE
BEPERKING**

[HTTPS://WWW.GRENZELOOSGIDSEN.BE/](https://www.grenzeloosgidsen.be/)



[HOME](#) [VORMINGSPAKKET](#) [TESTGROEPEN](#) [GOOD PRACTICES](#) [CONTACT](#)

Grenzeloos gidsen

Welkom!

In een ideale wereld speelt elke rondleiding naadloos in op de deelnemende groep: **iedereen kan volgen**. Fysieke toegankelijkheid is daarbij niet genoeg, want ook personen met een verstandelijke handicap hebben het soms moeilijk om met een gids op pad te gaan.

Ben jij een (toekomstige) gids of ontwikkel je een inclusieve rondleiding in je museum, attractie, kasteel, boswandeling, ...? Dan bieden we je hier **concrete handvaten** om aan de slag te gaan. Ook enkele bestaande **goede voorbeelden** komen aan bod.

Grenzeloos Gidsen heeft vier soorten rondleidingen uitgedacht én getest voor en door mensen met een verstandelijke handicap. Daarnaast sprokkelden we tips om een rondleiding snel en gemakkelijk aan te passen. Meer informatie staat in het **vormingspakket** dat voor dit project ontwikkeld werd. Bij vragen of opmerkingen, nodigen we je graag uit om het contactformulier in te vullen.

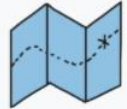


A young child is holding a light-colored wooden block with a circular hole in the center. The child's eye is visible through the hole. The child is wearing a light-colored shirt and a brown cardigan. The background is a blurred indoor setting with a window.

DENK OOK AAN MENSEN MET AUTISMESPECTRUM- STOORNISSEN

www.toerismevoorautisme.be

TOERISME VOOR AUTISME: WWW.TOERISMEVOORAUTISME.BE



TOERISME VOOR
AUTISME

TOERISME VOOR AUTISME

BESTEMMINGEN

NIEUWS

NUTTIGE LINKS

SHOP

AUTI-COACH

CONTACT



Stressvrij op vakantie of daguitstap?

VERTEL ME MEER!

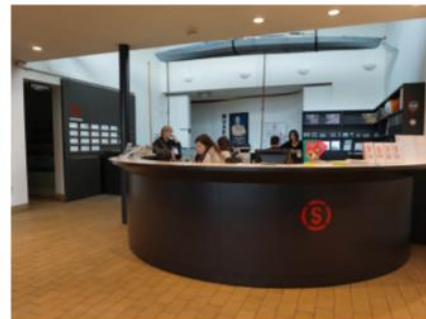
VISUEEL STAPPENPLAN

IK KOM AAN BIJ HET SPORTIMONIUM

AANKOMST



Links is het bezoekerscentrum. Daar vind ik brochures van andere activiteiten in de streek.



Rechts is de balie van het Sportimonium.



DENK OOK AAN MENSEN MET DEMENTIE

DEMENTIE VLAANDEREN

WWW.SCHOTEN.BE/ROLSTOELWANDELING

Belevingswandeling prikkelt zintuigen

08 juni 2018 | 02u58



gemeente **Schoten**



10 rustige (rolstoel)wandelingen
in **Schoten**



Raad voor personen
met een handicap.



Lees voor ▶

Brochure dementievriendelijke wandelingen Dendermonde

[Brochure dementievriendelijke wandelingen Dendermonde](#)

[Brochure dementievriendelijke wandelingen Dendermonde](#)

- ▶ Dementie
- ▶ Wie zijn wij?
- ▶ Wat kunnen we voor jou betekenen?
- ▶ Overzicht vormingsaanbod
- ▶ Lokale projecten/initiatieven
- ▶ Publicaties
- ▶ Materiaal ontlenen
- ▶ Samenwerkingsinitiatieven
- ▶ Bereikbaarheid en contact

WE HELPEN JE GRAAG VERDER



- Contacteer Toerisme Vlaanderen voor advies
- Begeleidingstraject door toegankelijkheidsadviesbureau INTER
- Vorming klantvriendelijk onthaal

WE HELPEN JE GRAAG VERDER: BROCHURES



Maak je toeristische trekpleister voor iedereen de moeite waard



Toeristische infrastructuur
Toegankelijk voor iedereen

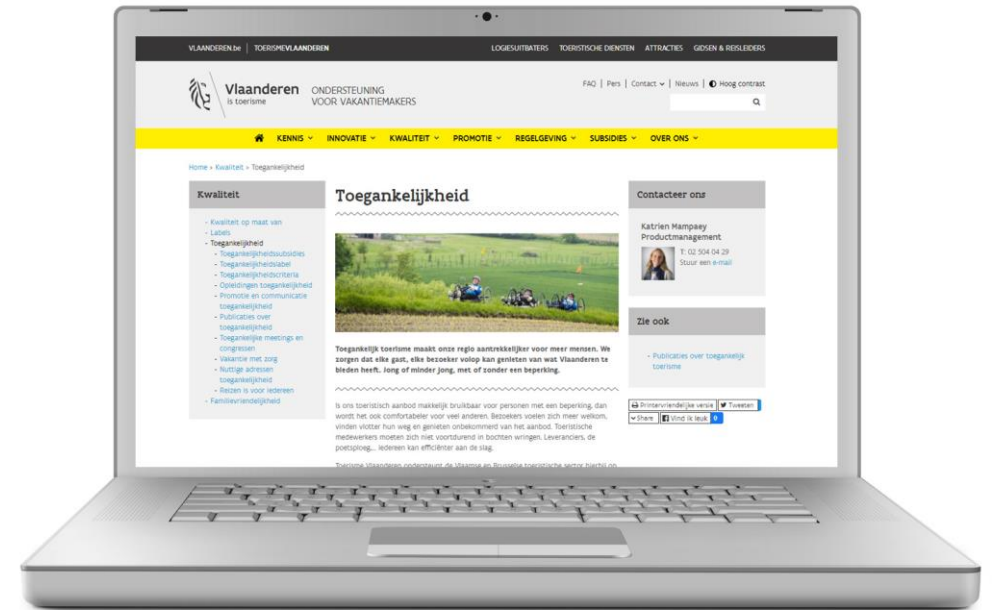


10 tips voor toegankelijke infokantoren en bezoekerscentra

WE HELPEN JE GRAAG VERDER: INSPIRERENDE SITES



www.visitflanders.com



www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheid



Vlaanderen
is toerisme

**BEDANKT
VOOR JE
AANDACHT!**

CONTACTEER ONS

TOEGANKELIJK@TOERISMEVLAANDEREN.BE

VRAGEN?





WEBINAR

KLANTVRIENDELIJKE
COMMUNICATIE EN
DIENSTVERLENING

Dinsdag 24 november 2020



SPREKER INTER

Kathleen Smolders
Vormingsmedewerker





Informatie Communicatie



Informatie Communicatie

>>> **Communicatie vooraf**

Communicatie ter plaatse

Klantvriendelijk onthaal door medewerkers

COMMUNICATIE VOORAF



▶ **Communiceer goed op voorhand**

- ▶ Via verschillende kanalen: website, folders, sociale media, mailing...
 - ▶ Toegankelijke website: het AnySurfer-label
- ▶ Vermeld wat toegankelijk is, maar ook wat niet toegankelijk is
- ▶ Eenvoudig en goed gestructureerde en duidelijke taal
- ▶ Lay-out (schreefloze lettertypes, *geen cursief*, kleine letters i.p.v. HOOFDLETTERS, duidelijk kleurcontrast)



▶ **Gerichte communicatie naar de doelgroep waarvoor je inspanningen levert**

- ▶ Vermeld een contactpersoon met contactgegevens (e-mail en telefoonnummer) bij wie men terecht kan voor bijkomende vragen

COMMUNICATIE OVER TOEGANKELIJKHEID

+32 (0) 59 30 70 70 — info@middelpunt.be

Lees voor ▶ Boek online NL ▾

MIDDELPUNT

Covid-19 Kamers Zorg Faciliteiten Concept Arrangementen Nieuws Contact

Kamers

Comfortabel overnachten en zorgeloos genieten in 100% rolstoelvriendelijke kamers.

Boek online



Informatie Communicatie

Communicatie vooraf

>>> Communicatie ter plaatse

Klantvriendelijk onthaal door medewerkers

COMMUNICATIE TER PLAATSE: GOEDE SIGNALISATIE

- ▶ Zorg dat alle medewerkers op de hoogte zijn van de toegankelijkheidsfaciliteiten
- ▶ Duidelijk aanspreekpunt (bemande balie)
- ▶ Folder met alle faciliteiten
- ▶ Duidelijke bewegwijzering
- ▶ Gebruik pictogrammen



COMMUNICATIE TER PLAATSE:



COMMUNICATIE TER PLAATSE:



COMMUNICATIE TER PLAATSE: VOELMAQUETTE





Informatie Communicatie

Communicatie vooraf

Communicatie ter plaatse

>>> Klantvriendelijk onthaal door medewerkers

KLANTVRIENDELIJK ONTHAAL DOOR MEDEWERKERS

- ▶ **Algemeen:**
 - ▶ Zorg dat alle medewerkers op de hoogte zijn
 - ▶ Duidelijk herkenbaar aanspreekpunt
- ▶ **Communicatie naar de doelgroep:**
 - ▶ Er is geen 'anders' communiceren
 - ▶ Wel **respectvol** omgaan met een mens
 - ▶ We delen allemaal **dezelfde** emoties, verlangens
 - ▶ Ervaringen van **hoe** we ons **voelden** blijft langer in ons geheugen dan de kostprijs of het weer...

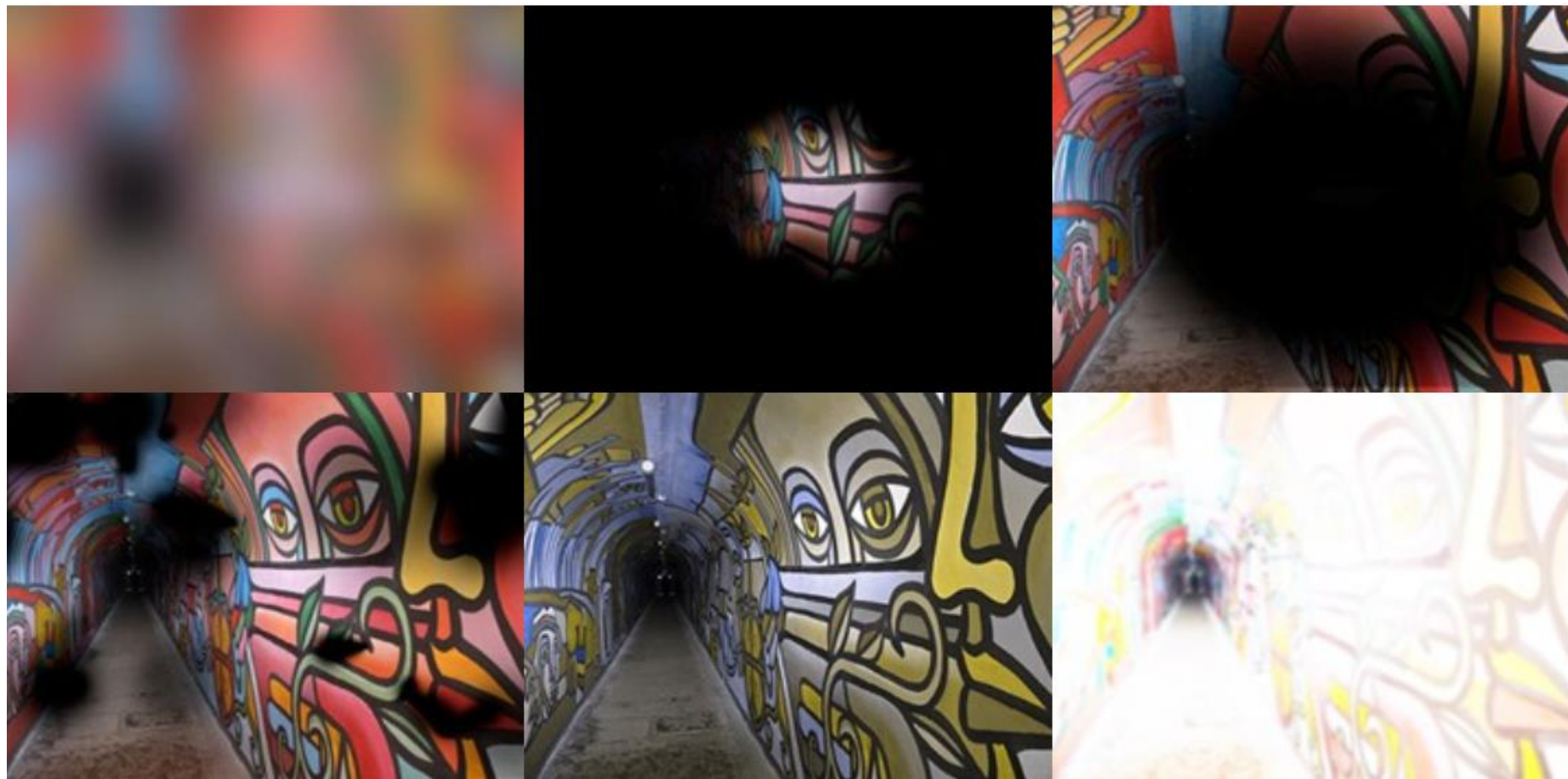


Iedereen heeft een gave of talent

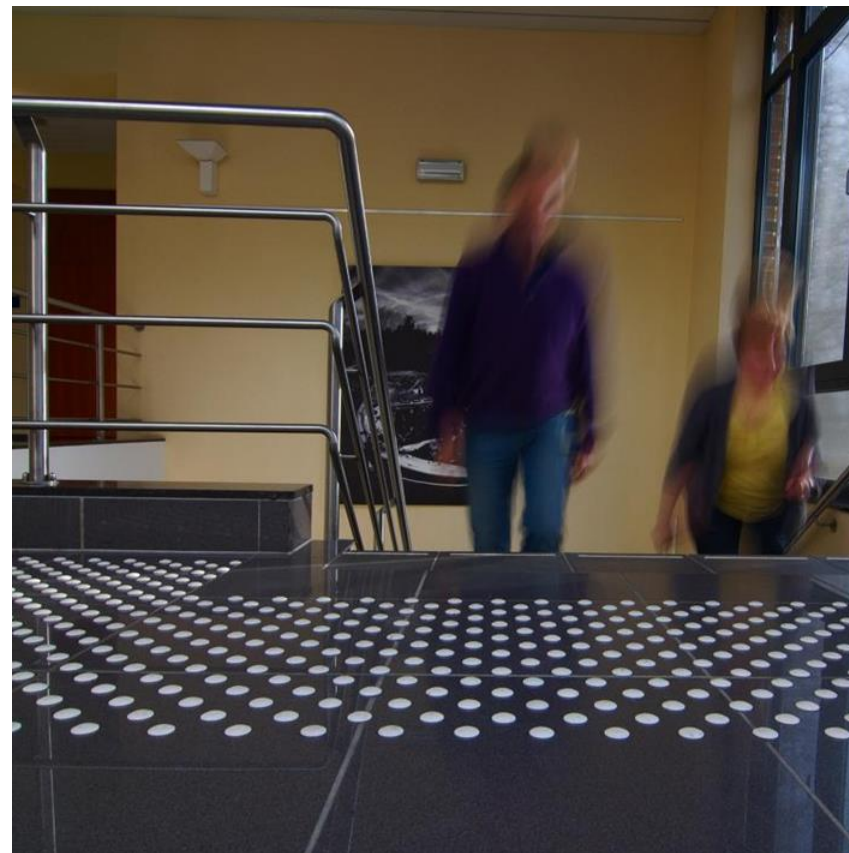
PERSOON MET FYSIEKE BEPERKING: VELE GRADATIES



PERSOON MET VISUELE BEPERKING: VERSCHILLENDE GRADATIES



COMMUNICATIE TIPS



COMMUNICATIETIPS



PERSOON MET AUDITIEVE BEPERKING

- ▶ Gradatie van slecht horen tot niets horen
- ▶ Taalgebruik is niet altijd aanwezig
- ▶ Liplezen en/of gebarentaal zijn belangrijk


I love you



PERSONEN MET EEN VERSTANDELIJKE BEPERKING



EXTRA OPLEIDING KLANTVRIENDELIJK OMGAAN MET ...

- ▶ Halve dag opleiding
- ▶ Ganse dag opleiding met ervaringsdeskundigen
- ▶ Inleefmomenten



BEDANKT VOOR DE
INTERESSE !

Contacteer ons via
[info@inter.vlaanderen.](mailto:info@inter.vlaanderen)
Toegankelijktoerismevlaanderen.be

VRAGEN?





Kristof Steegmans
On the move



Let's talk about accessibility.

Inleiding

15%
van de wereld bevolking

+ -900.000
Vlamingen



Kristof Steegmans
On the move

WeTravel2: Een “bijzondere” reisorganisatie



Kristof Steegmans

On the move

Vzw Kompaan: Een vrijwilligers organisatie



KOMPAAAN_{VZW}

Kompaan vormt een brug tussen reizigers met een beperking of zorgvraag en vrijwilligers. Als kompanen gaan reiziger en vrijwilliger, zonder drempels en zonder zorgen, samen op vakantie of daguitstap.

Kristof Steegmans

On the move



Kristof Steegmans

On the move



Kristof Steegmans

On the move



Kristof Steegmans

On the move



“Accessible hospitality”

- **Algemene sensibilisering**
- **Volledige keten van toegankelijkheid**
- **Algemene fysieke toegankelijkheid**
- **Toegankelijke kamers**
- **Opleiding “Klantvriendelijk onthaal”**
- **Marketing: Spread the word! “Communiqueer”**



Tips

- **Bekijk het volledige plaatje**
- **Denk out-of-the-box**

Niet enkel fysiek toegankelijkheid !!

- **Soms kleine aanpassingen**
- **(Trap) lift = schitterend (vraagt tijd cfr groep)**
- **Denk inclusief (cfr ballonvaren, achter ingang)**



„Als je denkt te klein te zijn om het verschil te maken,
probeer dan eens te slapen met een mug”

——— oud afrikaans spreekwoord

Bewustzijn verhogen

- **Betrek**
- **Actie**
- **Beschrijf je doelgroep**

Kristof Steegmans

On the move

Marketing & communicatie

- Toegankelijkheid is een mind-set (innovatie)
- Stel een verantwoordelijke aan
- Maak een globaal actieplan op
- Wees niet bang
- Wees correct in je informatie **“communiceer”**
- Hou statistieken bij! Leer uit jij ervaringen!

Marketing: Case Scandic

Scandic

Marketing: Case Scandic

› Always at Scandic › Special needs › How it all started

HOW IT ALL STARTED

In Autumn 2003, Magnus Berglund was appointed the Accessibility Ambassador for Scandic. One of his first tasks was to train our team members.



Magnus has taught our hotel staff to understand what it is like to be a guest who has a disability. We feel that it is important for all of Scandic's team members to be knowledgeable in providing service for our guests with accessibility needs.

The requirements for worry-free travel naturally vary depending on whether one is wheelchair-bound, has allergies, visually impaired or hearing impaired. That's why we always keep updated on just what those requirements are. To ensure a standard that is as even as possible at our hotels, we have drawn up the Scandic Accessibility Standard.

"My hope is that our guests will see Scandic as a smart hotel, whether they have disability or not"
- Magnus Berglund, Accessibility Ambassador



Hotels with mobile lift

As part of our work to making the hotels accessible for everyone, we are now offering mobile lifts for guests with disabilities at selected hotels.

Scandic

Toegankelijkheid is een *mindset*

Wanneer we toegankelijkheid als het **nieuwe normaal voor iedereen** beginnen te beschouwen, volgt de transformatie van onze infrastructuur op organische wijze.

Toegankelijkheid hangt dus in grote mate af van **sensibilisering, marketing & promotie** en de **continuïteit van die inspanning**.

Het is een constant proces, waarvan uiteindelijk de hele organisatie van doordrongen moet zijn. **Dan pas wordt 'accessible hospitality' gewoon 'hospitality'**.

Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie



Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie



Kristof Steegmans

On the move

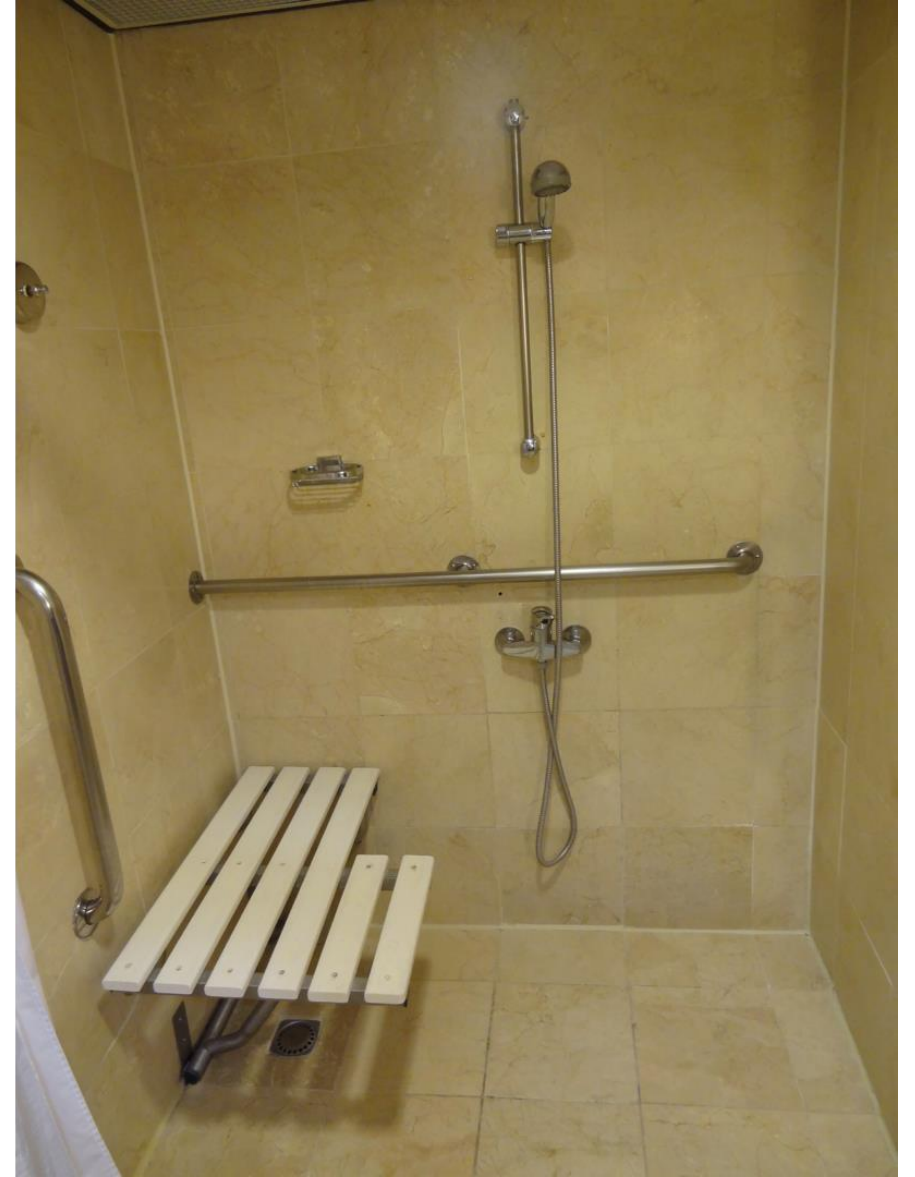
Inspiratie



Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie



Inspiratie



Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie



Kristof Steegmans
On the move

Inspiratie



Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie



Kristof Steegmans
On the move

Inspiratie



Kristof Steegmans
On the move

Inspiratie



Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie filmpje: REIS !



Kristof Steegmans

On the move



CONTACT

Kristof Steegmans
Herenthoutseweg 31 B
B-2222 Wiekevorst

+32 (0)14 700 600
info@kristofsteegmans.com



Thank you.

www.kristofsteegmans.com

VRAGEN?



SUCCES!



VRAGEN? MEER INFO?

TOEGANKELIJK@TOERISMEVLAANDEREN.BE, 02 504 03 40