



Vlaanderen
is toerisme

Toegankelijke meetings en congressen

Een checklist



Inleiding

Toerisme Vlaanderen wil Vlaanderen laten uitgroeien tot een **internationale topbestemming voor meetings en congressen**. Daarvoor moeten de kwaliteit en dienstverlening van onze meetingindustrie aansluiten bij internationale verwachtingen, en dus ook een antwoord bieden op de toenemende maatschappelijke uitdagingen qua toegankelijkheid. We vertrekken daarbij van twee grote toegankelijkheidsprincipes: Universal Design en de keten van toegankelijkheid.

UNIVERSAL DESIGN

Een meeting of congres organiseren met het **Universal Design**-principe voor ogen; dat is streven naar een slimme aanpak die een zo groot en divers mogelijke groep van deelnemers ondersteunt en tevreden stemt. Want je inspanningen op het vlak van toegankelijkheid komen niet alleen klanten met een beperking ten goede, maar iedereen. Denk maar aan (eigen of extern ingehuurd) personeel, je sprekers, zwangere vrouwen en deelnemers met een tijdelijke beperking.

ELKE SCHAKEL MOET STERK ZIJN

Het begrip toegankelijkheid wordt nog vaak beperkt tot ruimtelijke of fysieke toegankelijkheid. Ten onrechte. Uiteraard zijn infrastructurele aspecten zoals deuren, zalen, hellingen, liften en aangepaste toiletten belangrijk. Maar toegankelijkheid behelst ook **goede communicatie, extra voorzieningen, klantvriendelijkheid, dienstverlening, logische signalisatie, ...**

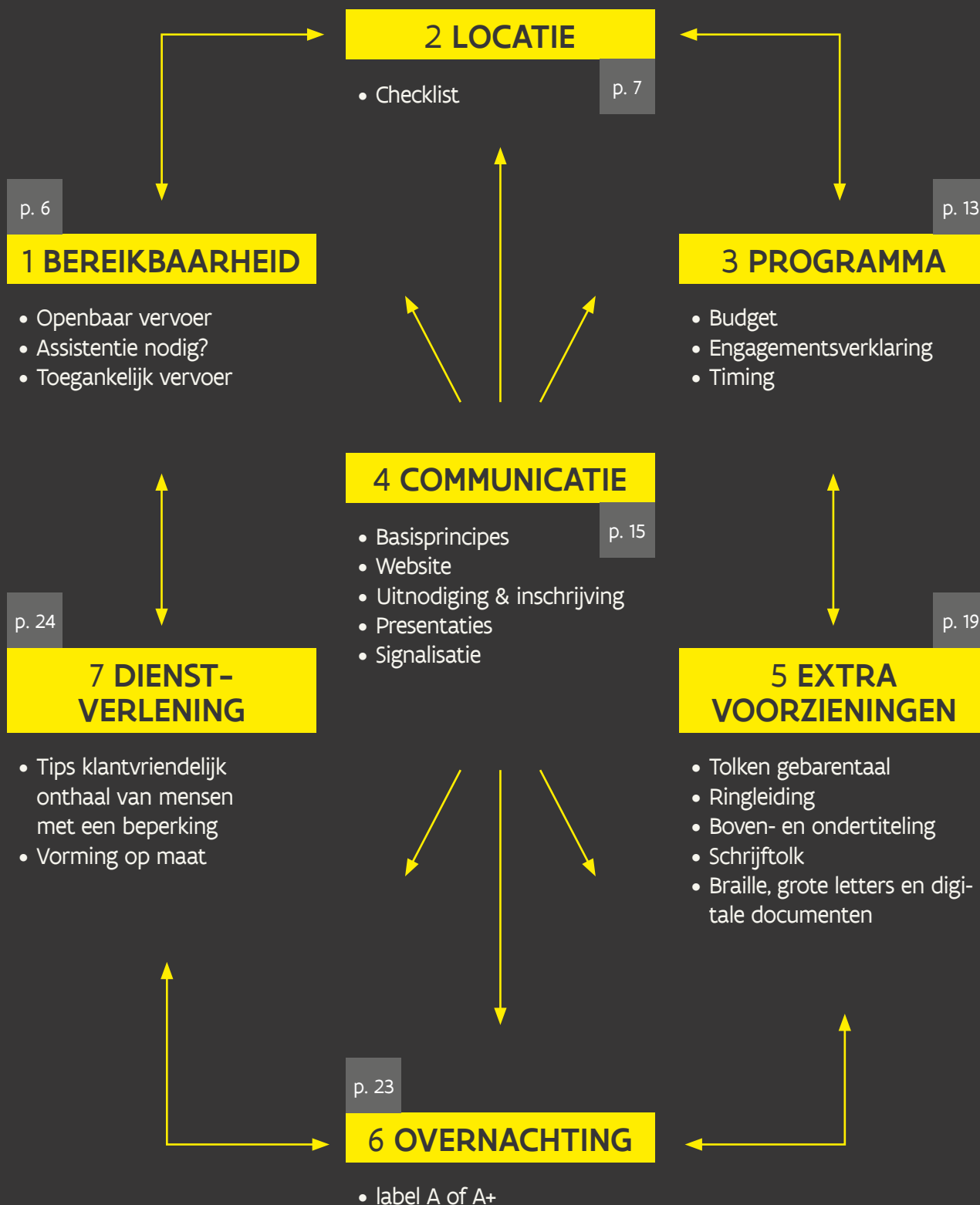
De samenhang tussen al die aspecten vormt het uitgangspunt van de **keten van toegankelijkheid**. Een ketting is maar zo sterk als haar zwakste schakel. Dat geldt ook voor de toegankelijkheid van je meeting of congres. Je kunt niet slechts één onderdeel aanpakken. Je moet elk aspect onder handen nemen en erover waken dat de samenhang klopt.

Een toegankelijke meeting- of congreslocatie betekent dus niet noodzakelijk dat iedereen aan je meeting of congres kan deelnemen. Want is die locatie moeilijk bereikbaar met het openbaar vervoer, dan staan heel wat mensen met een beperking in de kou. Iedereen moet ook volwaardig kunnen deelnemen aan het **inhoudelijke en het sociale programma** van je meeting of congres – dat vergt soms extra voorzieningen.

Een meeting of congres met overnachting? Hou ook dan altijd de noden en wensen van je klanten in het achterhoofd. En communiceer duidelijk over toegankelijkheid en mogelijke voorzieningen. Alleen zo kunnen mensen met een beperking bepalen of ze deelnemen, of niet. Last but not least: moedig deelnemers aan om hun vragen en opmerkingen met je te delen. Met die **klantvriendelijke houding** los je knelpunten vaak eenvoudig op.

Toerisme Vlaanderen ontwikkelde deze checklist samen met Inter. Ze biedt meetinglocaties en congresorganisatoren een houvast om integraal toegankelijke congressen te organiseren. Een goede voorbereiding is daarbij het halve werk. Veel succes!

Jouw handige checklist





Dit draaiboek biedt jou de handvaten om integraal toegankelijke meetings en congressen te organiseren. We vertrekken bij de keten van toegankelijkheid en raken een aantal belangrijke aandachtspunten aan. Gebruik die als checklist tijdens je voorbereiding. Zo vermijd je extra aanpassingen of voorzieningen op het allerlaatste moment.

Deze brochure kwam tot stand in samenwerking met **Inter Vlaanderen**, het onafhankelijke expertisecentrum in toegankelijkheid en Universal Design. Dat beoogt een brede dienstverlening (van advies en praktische ondersteuning tot vorming en onderzoek) en richt zich onder meer op gebouw en omgeving, beleid, mobiliteit en evenementen. Met als einddoel: de interactie tussen mens en omgeving verbeteren.

Welke diensten biedt Inter Vlaanderen aan?

- begeleiding van organisatoren tijdens de voorbereidende fase van hun meeting of congres;
- begeleiding van meetinglocaties tijdens verbouw- of nieuwbouwwerkzaamheden;
- verhuur van voorzieningen of assistentie, of doorverwijzing naar de juiste leveranciers via de website www.intro-tools.be.



1 Bereikbaarheid

Is de locatie van je congres of meeting goed bereikbaar?

- Is de locatie gemakkelijk bereikbaar vanaf de luchthaven?
- Is de locatie vlot te bereiken met de wagen en met het openbaar vervoer?
- **Communiceer je duidelijk over de bereikbaarheid?**
Bezorg de deelnemers een overzicht met:
 - [\(toegankelijke\) stations en bushaltes](#) in de buurt;
 - (toegankelijke) parkeermogelijkheden (en hun locatie) in de buurt;
 - contactgegevens van [\(toegankelijke\) taxi- of vervoersbedrijven](#) (indien nodig).
- **Ontvang je deelnemers met een fysieke beperking?**
 - Ga na of zij aangepast vervoer nodig hebben van en naar het station of de luchthaven.
 - Vraag na of zij assistentie nodig hebben tussen het punt waar ze aankomen en de ingang van de locatie.

Zijn geplande nevenactiviteiten, restaurants en (gekozen) logies goed bereikbaar?

- **Leg je hiervoor een shuttleservice in?**
 - Kies dan een toegankelijke pendelbus.
 - Of [reserveer een aangepaste taxi voor rolstoelgebruikers](#).



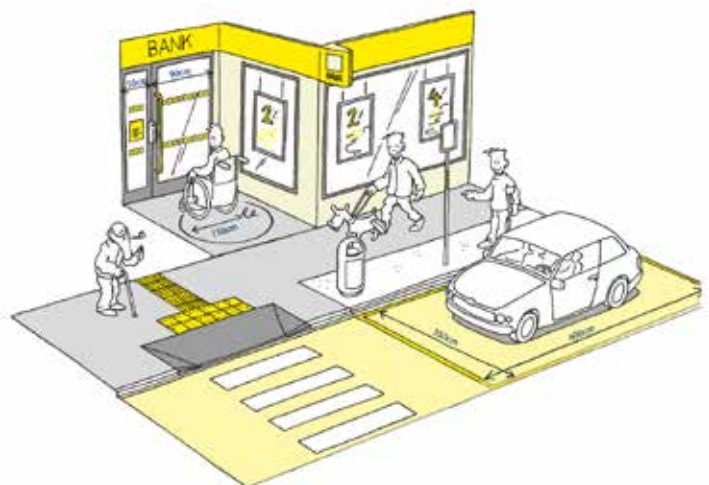
2 Locatie

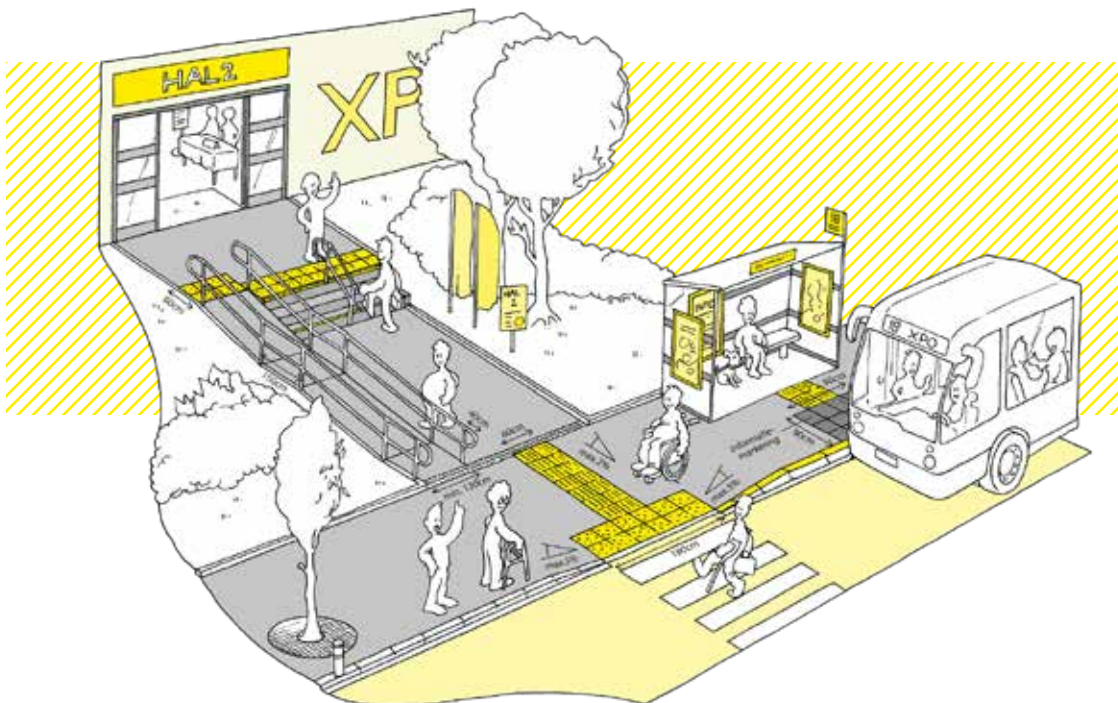
Wil je zeker zijn van een toegankelijke locatie? Dan kun je binnenkort kiezen voor een gebouw of site met het toegankelijkheidslabel voor MICE-infrastructuur van Toerisme Vlaanderen. Dat label garandeert dat het gebouw waarin je je congres of meeting laat plaatsvinden, toegankelijk is voor iedereen.

Het aanbod aan gelabelde MICE-infrastructuur is nog in volle groei. Ondertussen ga je met onderstaande checklist alvast zelf na of de basistoegankelijkheid van een locatie goed zit.

2.1 PARKING

- Zorg voor duidelijke bewegwijzering naar de parking.
- Hou een strook vrij als kiss-and-ride.
- Reserveer 6 procent van je totale aantal parkeerplaatsen voor bezoekers met een beperking. Voorzie altijd minstens 1 voorbehouden plaats. Situeer die plek(ken) zo dicht mogelijk bij de toegang.
- Maak duidelijke afspraken met je personeel rond wie gebruik mag maken van die voorbehouden plaatsen.





2.2 TOEGANGSPAD

- Zorg voor een toegangspad van min. 150 cm breed.
- Garandeer een goede ondergrond: effen, aaneengesloten, solide, slip- en drempelvrij. Kies dus niet voor kasseien of kiezels.
Is een oneffen toegangspad niet te vermijden? Huur dan rubberen matten om die ondergrond te overbruggen. Dat kan bij Inter via www.intro-tools.be.
- Vermijd obstakels onderweg: overhangend groen, bordjes, ...

2.3 TOEGANG

Is de hoofdingang toegankelijk?

- Zorg voor een voldoende brede deur: min. 90 cm.
- Vermijd:
 - drempels (of hou ze lager dan 2 cm);
 - draaideuren en tourniquets;
 - te zware deuren (of laat ze openstaan of voorzie hulp).
- Hou voor en achter de deur een vrije ruimte van 150 cm diameter zodat rolstoelgebruikers er vlot kunnen manoeuvreren.
- Markeer glazen deuren op de route op drie hoogtes: op oog- en heuphoogte en op vloerniveau. Zo botst niemand er tegenaan.

Is de hoofdingang niet toegankelijk?

Zoek dan een alternatieve ingang voor rolstoelgebruikers. En duid die goed aan.

2.4 LOOPROUTES

- Alle looproutes tussen de verschillende ruimtes moeten vlot toegankelijk zijn:
 - min. 150 cm breed;
 - bij een versmalling tot 120 cm lang: min. 90 cm breed;
 - bij een versmalling tot 10 m lang: min. 120 cm breed – Zorg hier voor een vrije draai-ruimte van 150 cm diameter voor en na de versmalling.
- Glazen deuren op de route? Vergeet niet om die op drie hoogtes te markeren (zie boven).

2.5 NIVEAUVERSCHILLEN

Minder dan 1 m hoogteverschil? Huur een hellend vlak (zoals een metalen oprijplaat).
Op www.intro-tools.be vind je een overzicht van leveranciers.



Meer dan 1 m hoogteverschil?

Check of er een lift is met deze eigenschappen:

- De kooi is min. 110 cm breed en 140 cm diep.
- De automatische deur heeft een doorgangsbreedte van min. 90 cm.
- De bedieningsknoppen staan min. 50 cm weg van de hoek.



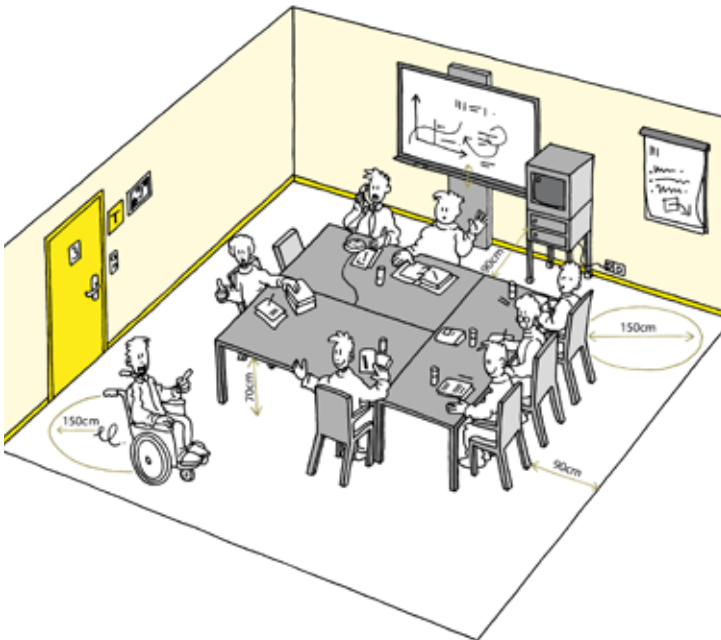
2.6 BALIE EN ONTHAAL

Heeft het gebouw geen toegankelijke balie? Installeer dan een mobiele balie die aan deze voorwaarden voldoet:

- Help je mensen al staande? Maak de toegang niet hoger dan 110 cm. En voorzie daarnaast een verlaagd gedeelte van max. 80 cm hoog.
- Wil je mensen iets laten invullen of raadplegen? Hou dan onder je balie of tafel een ruimte vrij van 75 cm hoog, 90 cm breed en 60 cm diep. Zo kan een rolstoelgebruiker zichzelf met de schoot tot onder de desk rijden.
- Verlicht de balie goed, maar vermijd tegenlicht.
- Bied aan de balie eventueel (mobiele/individuele) ringleiding aan, voor slechthorenden en mensen met een hoorapparaat.

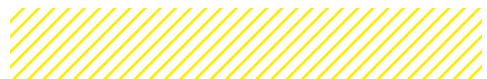
2.7 VERGADERRUIMTE, AULA EN AUDITORIUM

- Garandeer in de ruimte minstens één vrij vlak waar een rolstoelgebruiker een draaicirkel van 150 cm kan maken.
- Laat draden van elektrische toestellen zoals laptops of beamers niet rondslingeren. Tape ze desnoods vast.
- Voorzie heldere egale verlichting. Die is handig voor slechtzienden én voor doven die liplezen.
- Voorzie indien nodig (mobiele) ringleiding.



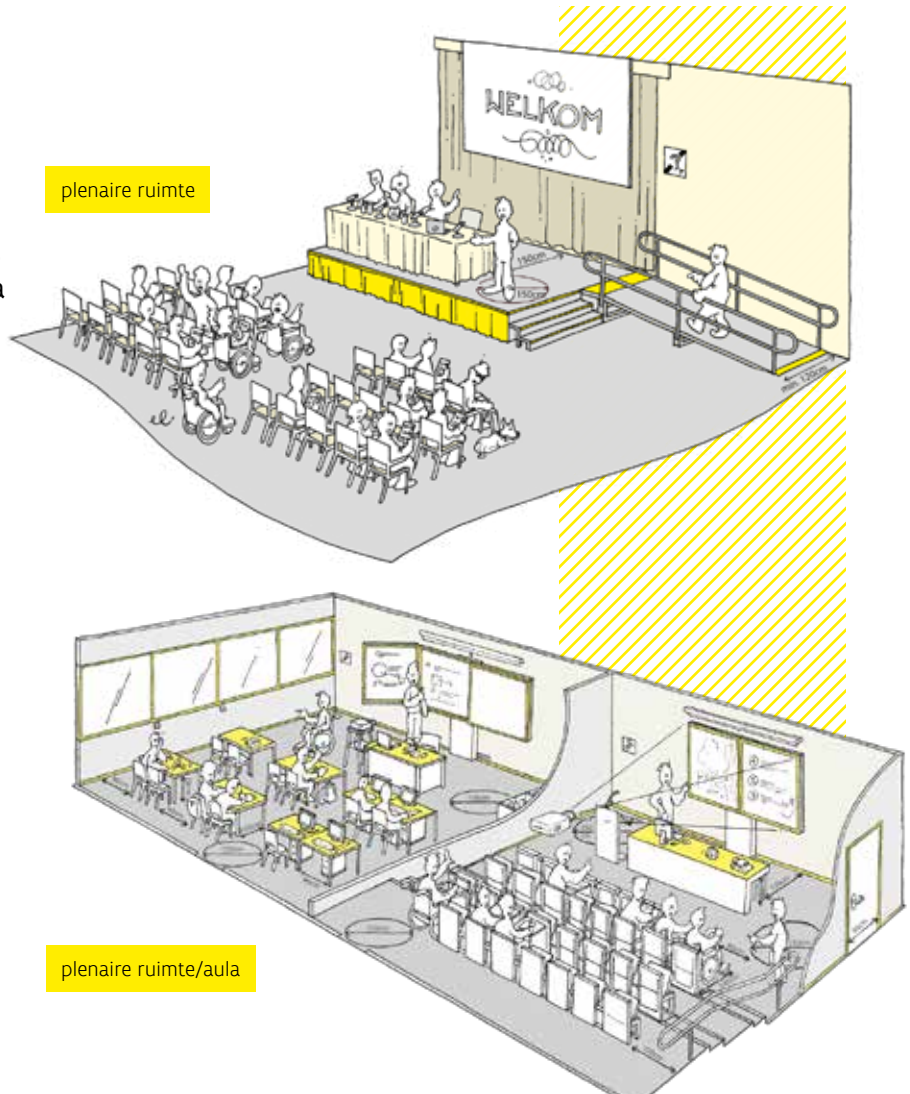
In vergaderzalen

- Hou tussen de meubels een doorgang van min. 90 cm breed vrij. Opgelet: doorgangen worden smaller wanneer er mensen op stoelen zitten.
- Zorg dat een rolstoel onder je tafels kan rijden: min. 75 cm hoog, 60 cm diep en 90 cm breed.
- Gebruik stoelen die je gemakkelijk opzij kunt schuiven. Zo creëer je snel een vrije zitruimte.
- Bied stoelen met arMLEUNINGEN aan voor mensen die moeite hebben met opstaan en gaan zitten.



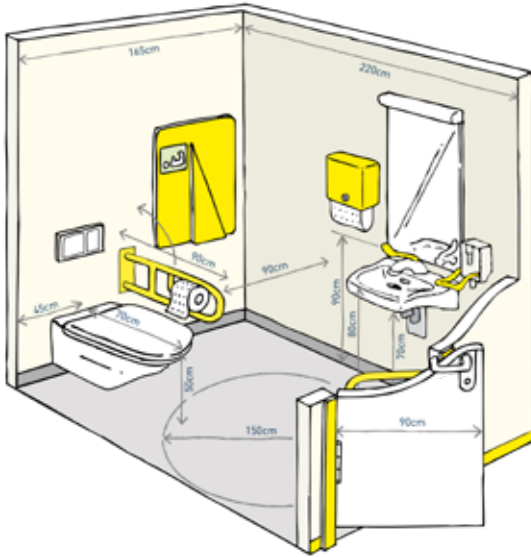
In een aula of plenaire ruimte

- Reserveer op de eerste 50 plaatsen minstens 2 plaatsen voor rolstoelgebruikers en daarna minstens 1 extra aangepaste plaats per 50 bijkomende deelnemers.
- Werk je met losse stoelen? Hou dan telkens een ruimte vrij van 90 cm breed en 140 cm diep.
- Heb je vast meubilair? Voorzie dan naast een rij banken een ruimte van 90 cm breed op 140 cm diep.
- Reserveer naast de rolstoelruimte plaats voor minstens 1 niet-rolstoelgebruiker (assistent).
- Reserveer een plaats voor aan voor deelnemers met een visuele beperking.





2.8 SANITAIR

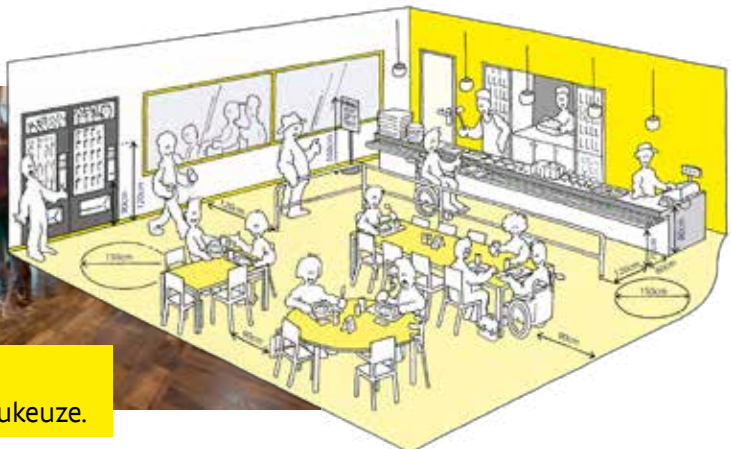


- Duid met het pictogram aan waar het aangepaste toilet te vinden is.
- Laat de toiletdeur naar buiten opendraaien.
- Zorg dat rolstoelgebruikers in de toiletruimte een draaicirkel kunnen maken van min. 150 cm.
- Voorzie langs een kant naast het toilet min. 90 cm vrije ruimte en voor het toilet min. 120 cm vrije ruimte – zodat mensen zich vlot kunnen verplaatsen van rolstoel naar toilet.
- Installeer aan de wand naast het toilet een vaste beugel. En aan de andere kant een opklapbare beugel.
- Plaats bij voorkeur een wastafel in de toiletruimte. Let erop dat die het openen van de deur en het toiletgebruik niet hindert.
- Geen aangepast toilet aanwezig? Huur dan een mobiel aangepast toilet.
Op www.intro-tools.be vind je een overzicht van leveranciers.

2.9 KOFFIE- EN CATERINGZONE

Receptie of walking dinner? Wissel statafels af met klassieke zittafels.

- Laat telkens genoeg ruimte vrij tussen het meubilair: minstens 1 m.
- Zorg voor enkele zitplaatsen in een rustige hoek. Zo help je niet alleen mensen met autisme. Ook veel andere mensen ontsnappen graag even uit de massa.
- Verlicht de gerechten en dranken op het buffet goed.



Lees ook punt “3.1 catering” voor tips over (zelf)bediening en menukeuze.



3 Programma

- Budgetteer meteen de kosten voor toegankelijkheidsvoorzieningen: tolken gebarentaal, assistentie bij het onthaal of de infobalie, aangepast vervoer, materiaalhuur, ...
- Besteed je bepaalde diensten uit aan externe partijen – zoals catering? Waak er dan over dat zij meewerken aan een toegankelijk totaalpakket. Neem de toegankelijkheids-criteria op als samenwerkingsvoorwaarde en bekrachtig de verbintenis met een **engagementsverklaring**. [Download hier een gebruiksklaar voorbeeld van een engagementsverklaring](#).
- Hou rekening met deelnemers met een beperking:
 - Calculeer in dat mensen met een fysieke beperking vaak meer tijd nodig hebben om van de ene locatie naar de andere te gaan.
 - Las regelmatig een pauze in. Die komt gelegen voor bijvoorbeeld mensen met een visuele of auditieve beperking, diabetici en tolken gebarentaal, en bij uitbreiding voor iedereen.

3.1 CATERING

- Zelfbediening voor mensen met een beperking? Niet evident.
 - Bied bij voorkeur bediening aan of voorzie hulp.
 - Is bediening niet mogelijk? Zorg dan voor een verlaagd gedeelte aan je buffettafel. Zo kan een rolstoelgebruiker er met de schoot onder rijden.
 - Hou rekening met bepaalde voedselvoorkeuren en diëten. Vraag op voorhand naar de specifieke dieetvoorkeuren van je gasten.
 - Sommigen volgen een aangepast dieet voor hun gezondheid of uit overtuiging: veganisten, vegetariërs, mensen die glutenvrij, koosjer of halal eten, ...



- Speel met je buffetaanbod standaard in op de meest courante dieetvoorkeuren.
- Bied gezonde snacks en drankjes aan. En voorzie voldoende suikervrije alternatieven voor diabetici.
- Informeer helder en correct over voedingsmiddelen. Daar help je bijvoorbeeld mensen mee die last hebben van allergieën.
- Plaats infobordjes bij een buffet met de ingrediënten (vles bijvoorbeeld) en allergenen (zoals gluten, pindanoten en lactose) ³.

3.2 ACTIVITEITEN OP VERPLAATSING

- Check of je extra maatregelen moet treffen rond toegankelijkheid.
- Zijn er deelnemers met een visuele of auditieve beperking in het gezelschap? Vraag dan na of je assistentie of een tolk gebarentaal moet voorzien op verplaatsing.
- Is er aangepast vervoer nodig naar externe locaties zoals het restaurant of hotel? [Lees meer over toegankelijk en aangepast vervoer in Vlaanderen en Brussel.](#)
- Informeer deelnemers over de inhoud van de activiteiten en over de eventuele wandelafstand naar externe locaties.

Op zoek naar een aangepaste eet- of drinkgelegenheid?

- Ga naar www.toevla.be en filter op categorie en locatie.

³ Cateraars zijn sinds 13 december 2014 verplicht om info over de gebruikte en aanwezige allergene stoffen mee te delen. Meer info over deze Europese verordening 1169/2011 over de verstrekking van voedselinformatie aan consumenten vind je op de website van de FOD Volksgezondheid.



4 Communicatie

4.1 ENKELE BASISPRINCIPES

Hanteer correcte taal

- Benoem personen met een handicap of chronische ziekte niet als mindervaliden, invaliden of andersvaliden.
- Spreek niet over doofstommen, maar wel over doven en slechthorenden.
- Ook doventolken en doventaal zijn niet correct: we hebben het over tolken Vlaamse gebarentaal, tolken Amerikaanse gebarentaal, ...

Zorg ervoor dat alles goed leesbaar is

- Creëer voldoende contrast tussen tekst en achtergrond. Zwart-wit is bijvoorbeeld goed leesbaar, de combinatie groen-blauw niet.
- Twijfel? Zet je tekst en achtergrond of afbeelding om in grijswaarden. Is alles dan nog leesbaar? Dan zit je contrast goed.
- Plaats geen drukke foto of afbeelding achter je tekst. Dat is moeilijk leesbaar.
- Werk met schreefloze letters. Die zijn beter leesbaar voor mensen met een leesbeperking. Toegankelijke lettertypes zijn bijvoorbeeld Arial en Calibri.
- Vermijd onderlijning en cursivering.

- Gebruik Arabische cijfers in plaats van ze voluit te schrijven. Dat leest vlotter.
- Kies een voldoende groot lettertype.
- Typ geen volledige woorden in hoofdletters. Die hebben geen duidelijk woordbeeld en zijn daardoor moeilijker leesbaar.

4.2 WEBSITE

- Ontwikkel je een website? Stel dan het gebruiksgemak voorop. Hou rekening met de basisvoorwaarden om je site toegankelijk te maken⁴:
 - Bouw een toegankelijke website met de [checklist](#) van Anysurfer.
 - Lees meer op <https://overheid.vlaanderen.be/digitale-toegankelijkheid>.
- Geef info over de toegankelijkheid van je meeting of congres: locatie, bereikbaarheid, voorzieningen, eventuele knelpunten, ...
 - Vermeld contactgegevens voor vragen rond toegankelijkheid en assistentie.
 - Ondertitel filmpjes met geluid of gesproken tekst op je website. Zo zijn ze ook toegankelijk voor doven en slechthorenden.
 - Overweeg ook filmpjes in gebarentaal op je website. Dat is voor doven en slechthorenden de gemakkelijkste manier om info op te nemen.

4.3 UITNODIGING EN INSCHRIJVING

- Nodig je gasten uit en laat ze zich inschrijven via je (toegankelijke) website.
- Let er op dat het inschrijvingsformulier ook toegankelijk is voor personen met een beperking – probeer het gebruiksvriendelijke [Survey Monkey](#).

Informeer al bij de inschrijving naar bepaalde noden en wensen van je deelnemers.

- Formuleer het bijvoorbeeld zo: “Heb je specifieke noden of wensen waarmee we rekening moeten houden? We horen het graag.” Voorzie dan ook een invulveld.
- Pols bij lunch of diner naar mogelijke dieetvoorkeuren of voedselallergieën.
- Vermeld behalve een telefoonnummer zeker een e-mailadres. Zo kunnen ook doven en slechthorenden gemakkelijk contact opnemen.

⁴ Een toegankelijke website zorgt ervoor dat mensen met een visuele beperking de teksten kunnen lezen via voorleessoftware. Iemand met een verminderde handfunctie surft dan weer door het web met zijn toetsenbord. Dat vereist een aantal aanpassingen op je website.



4.4 PRESENTATIES

- Verlicht de zaal goed, zodat dove deelnemers hun tolk goed zien.
- Herinner mensen die een vraag hebben voor een dove of slechthorende persoon eraan om zich tot de persoon zelf te richten. Niet tot de tolk.

Bezorg deze tips aan de sprekers:

- Spreek op normale toon en in een gemiddeld tempo, tenzij de tolk vraagt om het trager te doen.
- Volg de aanbevelingen rond leesbaarheid wanneer je je slides opstelt. Zorg ervoor dat de letters voldoende groot zijn: met als minimale puntgrootte 30.
- Breng een presentatie alsof je ze níét zou tonen: beschrijf alle visuele info zoals afbeeldingen en tabellen. En licht alle informatie en tekst toe. Toon je een filmpje? Vat dan vooraf of nadien samen wat er te zien is of was. Zo krijgen ook mensen met een visuele beperking er een beeld van.
- Laat je video's ondertitelen.
- Reik je publiek een microfoon aan wanneer ze een vraag willen stellen. Zo hoort iedereen de bijdragen uit de zaal.



4.5 SIGNALISATIE

- Ga na of alle toegankelijkheidsfaciliteiten duidelijk zijn aangegeven. Bijvoorbeeld met wegwijzers, pictogrammen, deurbordjes of info op digitale displays.
- Schenk extra aandacht aan signalisatie, ook voor doven en slechthorenden:



Gebarentaal



Ringleiding



Rolstoeltoegankelijk

- Geef duidelijk de route weer die je deelnemers moeten volgen. Installeer heldere wegwijzers, die je goed en van ver kunt zien op de looproutes:
 - Idealiter hebben wegwijzers een verhouding van 1/25. Moeten ze dus vanaf 10 meter leesbaar zijn? Dan zijn ze 40 cm groot. Vanaf 20 meter? Dan 80 cm. Enzovoort.
 - Staat de lezer dicht bij een wegwijzer of bordje? Bijvoorbeeld in een lift of aan een deur? Hang de borden dan op een hoogte tussen 140 en 160 cm.
 - Staat de lezer verder van de wegwijzer af? Bijvoorbeeld op een parking of in een grote hal? Zorg er dan voor dat de onderkant van je bord op minstens 210 cm komt.
 - Plaats wegwijzers naast de looproutes, niet erop. Zo staan ze voor niemand in de weg.
- Geef duidelijk aan waar bepaalde presentaties of workshops plaatsvinden:
 - Installeer de borden op logische locaties zoals in de hal of bij de oprit van het parkeerterrein.
 - Hang grote borden (bijvoorbeeld het overzicht van de diensten in een grote hal) op meer dan 1 meter hoogte.
 - Hang kleine borden (bijvoorbeeld een naambordje van een lokaal) op een hoogte tussen 140 en 160 cm.
 - Verzekert dat mensen geen drempel op moeten om borden te bereiken of te lezen.



5 Extra voorzieningen

5.1 TOLKEN GEBARENTAAL

- Een dove persoon brengt vaak zelf een tolk mee, maar niet altijd.
- Krijg je de vraag om een tolk te voorzien?
 - Pols naar de voorkeuren van de deelnemer in kwestie.
 - Bepaal welke tolk(en) je nodig hebt.
 - Elk land heeft zijn eigen variant van gebarentaal, soms zelfs meerdere. In Vlaanderen is dat de Vlaamse gebarentaal. Daarnaast is de International Sign Language de meest courante – de meeste gebarentaalgebruikers begrijpen die.
 - Worden er sessies in verschillende talen gegeven? Dan heb je meerdere tolken nodig. Geeft de spreker zijn presentatie bijvoorbeeld in het Engels, en zijn de dove deelnemers Vlaams? Dan moet de tolk kunnen vertalen van het Engels naar Vlaamse gebarentaal en andersom.
 - Duurt een meeting langer dan 1,5 uur? Dan heb je sowieso 2 tolken nodig. De ene tolkt, terwijl de andere pauzeert. Zo blijft de kwaliteit van de vertalingen op niveau.
- [Vind je tolk gebarentaal in de database van het CAB](#) (Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven vzw). Klik op 'Zoek een tolk' en zoek op provincie (niet op plaats), taal of naam.
- Is een of meer van je (internationale) sprekers doof?
Overleg dan altijd met de spreker en zijn tolk hoe de presentatie zal verlopen: met stem (en in welke taal), in International Sign of in de eigen gebarentaal? In dat laatste geval heb je een tolk nodig die die gebarentaal kent en naar gesproken taal kan vertalen.

Zorg voor een goede ontvangst van de tolken:

- Reserveer een geschikte plaats voor de tolk gebarentaal: naast de spreker of presentator. Zo kan de dove persoon in een oogopslag zowel de tolk als de presentator zien.
- Verlicht de sprekers en tolk voldoende.
- Bezorg de tolken op voorhand informatie zodat ze zich kunnen voorbereiden: de agenda, presentaties, achtergrondinfo, ...
- Maak ook logistieke afspraken met de tolken, bijvoorbeeld over waar zij kunnen plaatsnemen.
- Gaat het om een groot congres met veel dove deelnemers? Film de tolk dan en projecteer de beelden op een scherm.
- Neem als organisator de kosten van een tolk voor jouw rekening. Dat is gebruikelijk. Tolken betalen (net als andere assistenten) ook geen deelname- of registratiekosten.



5.2 RINGLEIDING

- Gebruikers van een hoorapparaat hebben baat bij een ringleiding. Die zorgt ervoor dat slechthorenden een presentatie kunnen beluisteren zonder storend omgevingsgeluid.
- Sommige locaties hebben een vaste ringleiding – meestal aangegeven bij het onthaal met het universele pictogram.
- Is er geen ringleiding aanwezig en vraagt een deelnemer ernaar? Huur een mobiele of individuele ringleiding via www.intro-tools.be. Het is gebruikelijk dat je als organisator de kosten op jou neemt.



5.3 BOVEN- EN ONDERTITELING

- Toon je op jouw congres audiovisueel materiaal? Ondertitel dat dan.
- Overweeg om presentaties te voorzien van boventitels: je zet dan gesproken tekst en andere auditieve informatie om naar geschreven tekst. Begeleidende uitleg bij de presentatie kun je projecteren op een tekstbalk in of boven het decor.
- Programmeer de onder- en boventiteling vooraf, geheel of gedeeltelijk.
- Hang de tekstbalk niet te hoog.
- Wees je ervan bewust dat gebarentaalgebruikers vaak gebarentaal verkiezen boven boven- en ondertiteling. Stem je keuze dus goed af met de deelnemers.

5.4 SCHRIJFTOLK

Een schrijftolk werkt – in tegenstelling tot een ondertitelaar – bijna altijd volledig live. Hij of zij typt alles wat er wordt gezegd en geeft informatie over sfeerbepalende geluiden (zoals gelach, stemnuances en omgevingsgeluiden). Die info verschijnt op een persoonlijk beeldscherm, een tekstbalk of via projectie op een groter scherm.

- Overweeg een schrijftolk bij congressen waaraan (veel) doven en slechthorenden deelnemen. Niet alleen dove en slechthorende mensen waarderen dat. Een schrijftolk biedt ook andere deelnemers houvast.
- Bezorg de schrijftolk op voorhand zoveel mogelijk informatie over de sprekers, en indien mogelijk ook de voorbereidingen voor een presentatie of panelgesprek.
- [Zoek je schrijftolk in de database van het CAB](#) (Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven vzw). Klik op 'Zoek een tolk' en zoek op provincie (niet op plaats), taal of naam.

5.5 BRAILLE, GROTE LETTERS EN DIGITALE DOCUMENTEN

Komen er blinde of slechthorende deelnemers naar je meeting of congres?

- Bied hen een **brailleversie of groteletterversie** van je programmaboekje en/of presentaties aan.
- Stel je presentaties eventueel **op voorhand digitaal** ter beschikking. Daarmee help je deelnemers met een visuele beperking, maar ook de tolken gebarentaal. Het is trouwens niet altijd mogelijk om alles naar braille of grote letter om te zetten. Bovendien kent niet iedereen braille. Zorg wel voor een toegankelijk document. [Lees hier hoe je dat opstelt.](#)

Over braille

Braille is als alfabet internationaal gestandaardiseerd en dus universeel aanvaard door alle blinden- en wereldorganisaties. Je kunt dus elke taal naar braille omzetten. Wil jij een Nederlandstalige tekst omzetten naar braille voor een Franstalige bezoeker? Dan moet je die tekst eerst (laten) vertalen naar het Frans. Pas daarna kan je hem (laten) omzetten naar braille.

Een tekst (in verschillende brontalen) naar braille laten omzetten kan bij:

- Blindenzorg Licht en Liefde vzw:
omzet@blindenzorglichtenliefde.be
- Transkript: info@transkript.be,
+ 32 2 466 94 40

Reken op gemiddeld 1,5 euro per omgezette bladzijde. Heb je meerdere exemplaren nodig? Calculeer dan 0,16 euro per kopie in. Let wel op met grote hoeveelheden tekst. Eén regel tekst komt in braille overeen met drie regels. De omzetting kan tot 3 weken duren.



6 Overnachting

Is er een aangepast logies nodig? Dat vind je aan de hand van het Vlaamse label voor toegankelijk toerisme: A (basistoegankelijk) en A+ (comfortabel toegankelijk).

- [Lees meer over het Vlaamse label voor toegankelijk toerisme.](#)
- [Zoek een toegankelijke accommodatie.](#)



7 Dienstverlening

- Voorzie een **contactpunt** dat personen met een beperking helpt bij vragen.
- Zorg ervoor dat de verantwoordelijke aan het onthaal of de infobalie uitstekend op de hoogte is van de toegankelijkheidsvoorzieningen.

Heeft een deelnemer assistentie nodig?

- Huur een assistent in via events@inter.vlaanderen. Vermeld welke taal de deelnemer spreekt.
- Wat kan de assistent doen?
 - personen met een beperking verwelkomen en informeren over de faciliteiten
 - assistentie verlenen tijdens het programma
 - waken over het correcte gebruik van bepaalde voorzieningen
- Laat ze elkaar bij het onthaal treffen.
- Maak alles in orde voor eventuele **assistentiehonden**⁵. Je herkent ze aan hun beugel, harnas of vestje. Blindengeleidehonden zijn het meest bekend, maar er zijn ook hoorhonden voor mensen met een auditieve handicap, hulphonden voor mensen met een motorische handicap en meldhonden voor personen met epilepsie, diabetes of alzheimer, ...
 - Baken vooraf een hondenplasplaats af.
 - Bied de honden een bakje water aan: niet verplicht, wel galant.

⁵ Het decreet van 20 maart 2009 betreffende de toegankelijkheid van publieke plaatsen voor personen met een assistentiehond ('Assistentiehondendecreet') verleent mensen die gebruik maken van een assistentiehond toegangsrecht tot publieke plaatsen zoals cafés, restaurants, winkels, hotels, gemeentelijke diensten en voorzieningen, openbaar vervoer,...



- Organiseer voor blinde deelnemers bij de start van de meeting of het congres een begeleide **verkenning van het gebouw** (toilet, hondenplasplaats, onthaal, vergaderzalen en aula).
- Fris bij je medewerkers nog even de **principes van klantvriendelijk onthaal** op.



- **Tips over omgaan met mensen met een beperking?**
[Die vind je in de brochure 'Klantvriendelijk onthaal van mensen met een beperking'.](#)
- Wil je de klantvriendelijkheid voor personen met een beperking van je onthaalmedewerkers nog verder versterken? [Neem dan contact op met Toerisme Vlaanderen voor een vorming op maat.](#)
- Werk je met een grote groep medewerkers en vrijwilligers? En is vorming voor iedereen daarom onmogelijk? Communiceer dan frequent en gericht over omgaan met mensen met een beperking, bijvoorbeeld via een nota of e-mail.

Contactgegevens

Inter Vlaanderen

Belgiëplein 1, 3510 Hasselt

Tel.: + 32 11 26 50 30

Web: www.inter.vlaanderen

Mail: info@inter.vlaanderen

Toerisme Vlaanderen

Dienst Inclusief toerisme
Grasmarkt 61, 1000 Brussel

Tel.: +32 2 504 03 40

Web: www.toerismevlaanderen.be

Mail: toegankelijk@toerismevlaanderen.be



Vlaanderen
is toerisme

Verantwoordelijke uitgever

Peter De Wilde
Toerisme Vlaanderen
Grasmarkt 61
1000 Brussel

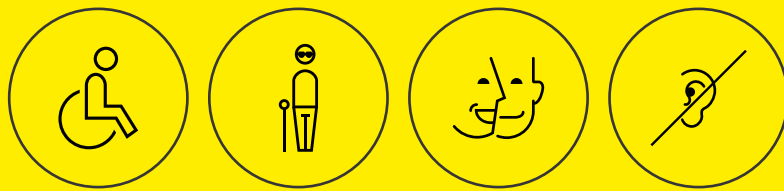
Wettelijk depot

D/2018/5635/15/1

Copyrights

Pars Pro Toto, iStock, VISITFLANDERS,
Inter Vlaanderen,

Alle rechten voorbehouden.
Behoudens de uitdrukkelijk bij
wet bepaalde uitzonderingen mag
niets uit deze uitgave worden
verveelvoudigd, opgeslagen in een
geautomatiseerd gegevensbestand
of openbaar gemaakt, op welk wijze
ook, zonder de voorafgaande en
schriftelijke toestemming van de
uitgever.



TOERISMEVLAANDEREN