



Actieplan toegankelijkheid horeca

Inleiding & doelstelling - Communicatie -
Concrete projecten - Overleggen VN-verdrag
met partnerorganisaties

A Inleiding & doelstelling

Koninklijke Horeca Nederland

Koninklijke Horeca Nederland (KHN) is dé branchevereniging voor de horeca. Met 243 afdelingen door heel Nederland vertegenwoordigen wij ruim 20.000 horecaondernemers met zo'n 255.000 medewerkers. Wij maken ons sterk voor een professionele en toekomstbestendige horeca. Onze leden ondersteunen wij met belangenbehartiging, advies, financiële voordelen en inspiratie.

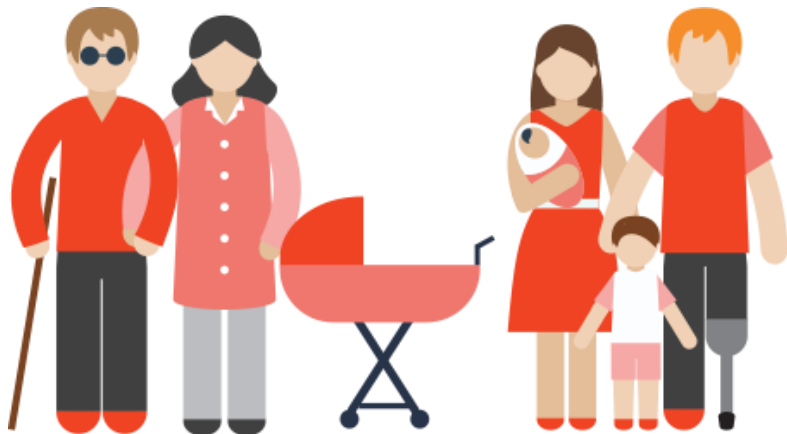


Vergroten bewustwording, vergroten toegankelijkheid

Koninklijke Horeca Nederland onderstreept het belang van het vergroten van bewustwording en toegankelijkheid. Een beperking wordt immers pas een belemmering als de horecaondernemer of het personeel er geen rekening mee houdt. Gelukkig wordt in vrijwel elke horecaonderneming al gewerkt vanuit het principe van gastvrijheid. Iedereen is welkom. Belangrijk is ervoor te zorgen dat ook iedereen zich welkom *voelt*.

In dit sectorplan staan concrete maatregelen om het bewustzijn onder horecaondernemers en personeel te vergroten. Ook gaat dit plan over projecten die de toegankelijkheid bevorderen. Ook voorziet het plan in structureel overleg met de Alliantie voor Inclusie, door deelname aan een maatschappelijk overleg georganiseerd door MKB-Nederland en VNO-NCW. Het doel van dit sectorplan is niet alleen bewustwording te vergroten, maar ook de keuzemogelijkheden voor personen met een handicap te verruimen en het inclusief denken in de sector horeca te bevorderen. Dit zal er geleidelijk toe leiden dat horecaondernemers steeds meer voorzieningen treffen voor mensen met een beperking. Voorzieningen kunnen bovendien immaterieel zijn, dan gaat het om de juiste bejegening, duidelijke communicatie en voldoende aandacht voor mensen met een beperking.

Niet alleen klanten met een beperking profiteren van meer toegankelijkheid. Ook klanten zonder beperking kunnen hier baat bij hebben. Mensen met een kinderwagen of rollator bijvoorbeeld. Een toegankelijke horecaonderneming is gastvrij voor een breed publiek. Zeker 15% van de Nederlandse samenleving heeft een vorm van een beperking. Als deze mensen een horecaonderneming kunnen binnenkomen, eenvoudig gebruik kunnen maken van de producten en diensten en zich welkom voelen, worden ze al snel vaste klant. Bovendien groeit ook de groep ouderen in Nederland snel. Winst dus: op gastvrijheid en op maatschappelijk gebied.



15%

Vorm van beperking
in de Nederlandse
samenleving

B Communicatie

Het actief uitdragen van het belang van toegankelijkheid onder horecaondernemers en personeel zal een impuls geven aan toegankelijkheid in de sector. Communiceren over toegankelijkheid heeft naast het agenderen van het thema en het vergroten van het bewustzijn ook tot doel om ondernemers en personeel te informeren, te inspireren en te activeren. MKB-Nederland zal een landelijk communicatietraject starten, waarbij diverse brancheorganisaties aangesloten zijn. Hierbij zal aandacht zijn voor het belang van toegankelijkheid, voor praktische tips en handvatten én voor verhalen en ervaringen van ondernemers. Juist die persoonlijke verhalen zijn waardevol: ondernemers laten zich graag inspireren door mensen in een vergelijkbare situatie. Met de website mkbtoegankelijk.nl zorgt MKB-Nederland voor een centrale plek voor ondernemers, met concrete tips en ervaringsverhalen.

MKB-Nederland zorgt ieder kwartaal voor een communicatietoolkit voor brancheorganisaties, met onder meer standaard teksten, verwijzingen naar mkbtoegankelijk.nl en communicatietips. Koninklijke Horeca Nederland zal de content waar nodig en mogelijk sectorspecifiek maken (in samenwerking met MKB-Nederland) en actief verspreiden onder haar achterban. Hiertoe is het project MKB-Toegankelijk opgestart. Met behulp van deze sector-overschrijdende aanpak en een continue communicatieflow zullen ondernemers en werknemers worden bereikt.

Datum/periode	Acties / maatregelen
Gehele jaar	<p>Website Koninklijke Horeca Nederland besteedt op haar website www.khn.nl aandacht aan het thema met o.a. tips voor een toegankelijke horecazaak.</p> <p>Nieuwsbrieven Koninklijke Horeca Nederland beschikt over een wekelijkse nieuwsbrief. KHN zal via deze nieuwsbrief relevante informatie over toegankelijkheid ontsluiten.</p> <p>Sociale Media Koninklijke Horeca Nederland besteedt aandacht aan het thema via haar sociale mediakanalen. Hiervoor maakt zij gebruik van generieke content vanuit het programma MKB Toegankelijk,</p>

aangevuld met eigen sectorspecifieke content (zoals voorbeelden en checklist).

**8-12 oktober
2018**

Week van de Toegankelijkheid

Tijdens de Week van de Toegankelijkheid laten maatschappelijke organisaties zien hoe belangrijk het is dat mensen met een beperking net als iedereen mee kunnen doen. Koninklijke Horeca Nederland zal in 2018, net als in 2017, actief aan deze week deelnemen. Bijvoorbeeld door het organiseren van een schouw of het communiceren van tips. De concrete activiteiten worden vooraf overlegd met de organisatie van de week. Er wordt aangesloten op initiatieven vanuit het programma MKB Toegankelijk rondom deze week.

Gehele jaar

Promotie producten en tools

Koninklijke Horeca Nederland zal actief de ontwikkelde/te ontwikkelen producten en tools (o.a. MKB-tool Webtoegankelijkheid, MKB-tool Drempelhulp, MKB-tool Toegankelijk Verbouwen) verspreiden onder de achterban. De communicatietoolkits van MKB Toegankelijk helpen hierbij. Koninklijke Horeca Nederland zal hiervoor o.a. de bovengenoemde communicatiekanalen inzetten.

Gehele jaar

Beter informeren over toegankelijkheid

Veel mensen met een beperking bereiden een bezoek aan een horecabedrijf graag vooraf voor. Het is daarom belangrijk dat horecaondernemers goed communiceren op hun eigen website over de mate van toegankelijkheid van hun bedrijf en de voorzieningen die zij al getroffen hebben. Koninklijke Horeca Nederland zal hier structureel aandacht voor vragen door middel van tips, goede voorbeelden en handvatten.

Concrete projecten

1. Best practices

Een toegankelijke horecaonderneming levert ondernemers en klanten veel voordelen op. Vaak hebben kleine aanpassingen al grote impact op de toegankelijkheid en gastvrijheid van een onderneming. Het is dan ook logisch dat steeds meer horecaondernemers maatregelen nemen om hun horecaonderneming toegankelijk te maken. De goede voorbeelden en positieve ervaringen willen wij gebruiken om ook andere ondernemers enthousiast te maken om aan de slag te gaan met toegankelijkheid. Dit stimuleert andere ondernemers om te onderzoeken wat er in hun horecaonderneming anders kan en maatregelen te nemen. Deze verhalen worden gedeeld op mkbtoegankelijk.nl.

Datum/periode	Acties / maatregelen
Gehele jaar	Best practices Het programma MKB Toegankelijk verzamelt en deelt goede voorbeelden, in samenwerking met Koninklijke Horeca Nederland.

2. Checklists en trainingsmateriaal

Checklist voor medewerkers in de vrijetijdssector

Toegankelijk en gastvrij zijn, is lang niet altijd kostbaar, ingrijpend of ingewikkeld. Het gaat ook om de juiste bejegening. Hoe kun je als medewerker in de horeca goed omgaan met iemand met een beperking? De checklist bevat een waardevolle tips en aandachtspunten, bijvoorbeeld:

- ✓ Kijk de gast aan en spreek duidelijk.
- ✓ Vraag of je kunt helpen en op welke manier
- ✓ Bied een arm aan om de gast te begeleiden naar een zitplaats.
- ✓ Spreek de gast met een verstandelijke beperking aan en communiceer niet via de begeleider.

De checklist is in het kader van het programma Alles Toegankelijk door Koninklijke Horeca Nederland samen met organisaties voor gehandicapten opgesteld en is nog steeds actueel. De checklist is een belangrijk hulpmiddel om kennis en bewustwording bij personeel in de gastvrijheidssector te vergroten.

Checklist voor ondernemers in de vrijetijdssector

Naast de checklist voor medewerkers zullen MKB-Nederland en Koninklijke Horeca Nederland ook een checklist voor ondernemers in de vrijetijdssector maken. Uiteraard met de hulp en kennis van de Alliantie. Deze checklist zal ingaan op algemene voorzieningen voor toegankelijkheid in de sector.

Digitaal trainingsmateriaal

Het programma MKB Toegankelijk zal ook digitaal trainingsmateriaal ontwikkelen voor ondernemers en medewerkers de horeca en vrijetijdssector. Hierbij wordt onderzocht of de e-learningmodule van het afgesloten project Alles Toegankelijk doorontwikkeld kan worden.

Datum/periode	Acties / maatregelen
Voorjaar 2018	Checklists laten beoordelen door KHN en de Alliantie. Daarna eventueel aanpassen.
Zomer 2018	Trainingsmateriaal ontwikkelen samen met KHN en de Alliantie.

3. Toegankelijkheid winkel-/horecagebied

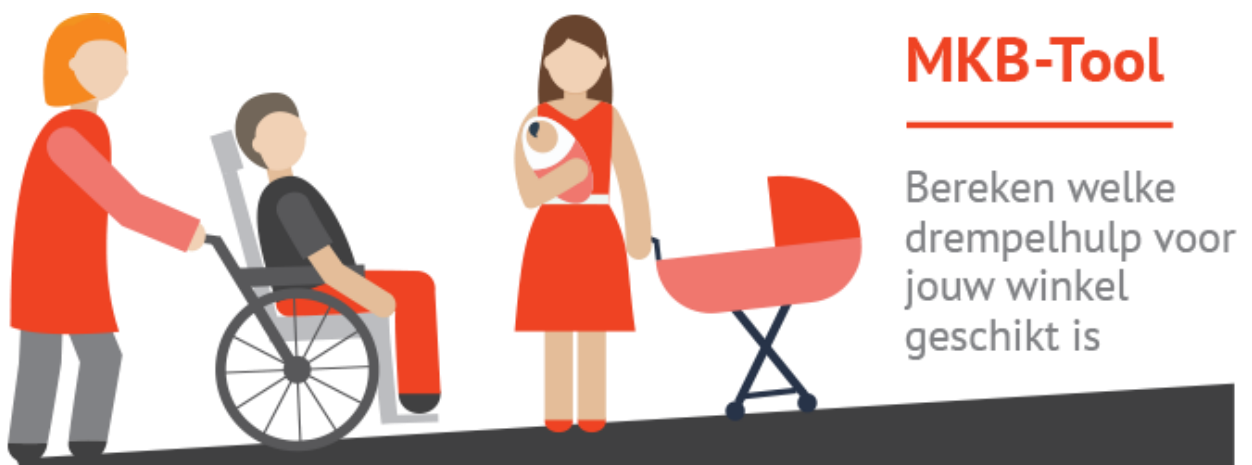
MKB-Nederland zet met het programma MKB Toegankelijk in op versterken van toegankelijkheid op landelijk niveau via brancheactieplannen, en op lokaal niveau via pilots. Bij de lokale pilots wordt onderzocht hoe de toegankelijkheid van een winkel-/horecagebied als geheel kan worden verbeterd, waarbij zowel ondernemers als de gemeente aan de slag gaan. De pilots richten zich niet alleen op de toegankelijkheid van de bedrijven in het gebied, maar ook op toegankelijkheid van de openbare ruimte (denk aan parkeren). MKB-Nederland en de VNG werken nauw samen in dit project. Bij de lokale pilots worden vertegenwoordigers van nationale en lokale ondernemersorganisaties, de gemeente en Ongehinderd betrokken. Er worden vier of vijf pilot uitgerold.

De resultaten van de pilots kunnen gebruikt worden als voorbeelden voor andere ondernemers. Altijd vanuit een positieve insteek.

Koninklijke Horeca Nederland heeft tijdens de Week van de Toegankelijkheid in 2017 een aantal schouws in het land georganiseerd. Er is een filmpje gemaakt over de schouw in Schagen: <https://www.youtube.com/watch?v=pilHsVrFVfs>

Op de dag van de minder valide, 3 december 2017, heeft KHN op haar site de tips ten aanzien van toegankelijkheid voor de horecaonderneming via social media onder de aandacht gebracht. Tevens is op 5 december een filmpje gemaakt van de ervaring met de schouw bij Loff in Breda.

Koninklijke Horeca Nederland is betrokken bij de lokale pilots van MKB-Nederland en VNG.



4. MKB-tool Drempelhulp

Veel horecagelegenheden hebben een drempel bij de entree. Zelfs een onopvallende drempel van slechts 2 cm kan al belemmerend zijn voor mensen met een beperking en mensen die slecht ter been zijn. Bovendien wordt de groep ouderen snel groter en lopen zij meer risico's om te

vallen. Goede redenen om drempels in de horeca zoveel mogelijk weg te nemen. Een drempelhulp is een hulpmiddel voor het gelijk maken van drempels. Bedrijven kunnen hiermee hun pand toegankelijk maken voor rolstoelen, rollators, kinderwagens, buggy's en scootmobiel.

Er zijn veel verschillende drempels en er is een grote diversiteit aan drempelhulpen. De keuze voor een drempelhulp is daarom niet eenvoudig voor een ondernemer. Om horecaondernemers hierbij te helpen, zal het programma MKB Toegankelijk een MKB-tool Drempelhulp ontwikkelen met informatie die ondernemers op weg helpt. Met deze tool kan de ondernemer bepalen of hij een drempelhulp nodig heeft en welke stappen hij kan nemen. De tool vergroot tevens de bewustwording van het belang van een drempelvrije horeca.

Datum/periode	Acties / maatregelen
Zomer 2018	Ontwikkeling MKB-tool Drempelhulp
Zomer 2018	Toetsen drempelhulp
Najaar 2018	Start uitrol MKB-tool Drempelhulp

5. Toegankelijke kassaomgeving

Als gasten met een beperking willen afrekenen, is het makkelijk als het pinapparaat draadloos is of bevestigd is aan een lang snoer.

Datum/periode	Acties / maatregelen
Structureel	Promotie toegankelijke kassaomgeving Koninklijke Horeca Nederland brengt het belang van een toegankelijke kassaomgeving structureel onder de aandacht van horecaondernemers.

6. MKB-Tool Webtoegankelijkheid

Het internet is niet meer weg te denken uit het bedrijfsleven. Niet alleen winkelen we massaal online, we reserveren ook overnachtingen en etentjes en we bestellen maaltijden online. Ook vrijwel alle kleine horecabedrijven hebben een website. Het is belangrijk dat horecawebsites toegankelijk zijn voor iedereen, zodat ook mensen met een beperking de website kunnen gebruiken. Ook is het prettig als gasten op de website informatie kunnen vinden over de toegankelijkheid van het bedrijf zelf, zodat zij een bezoek goed kunnen voorbereiden. Een toegankelijke website is bovendien voor *alle* bezoekers prettiger, overzichtelijker en makkelijker te gebruiken, *en* beter vindbaar op google.



MKB-Tool

Een toegankelijke website heeft veel voordelen voor u.

Blinden en slechtzienden werken vaak met screenreaders, die voorlezen wat er op het beeldscherm staat. Dit stelt eisen aan de structuur, indeling en het gebruik van de juiste kopjes. Daarnaast is ook kleurgebruik belangrijk. Een op de tien mannen is bijvoorbeeld kleurenblind. Er bestaan al mondiale en Europese standaarden voor webtoegankelijkheid. Zo moeten alle overheidswebsites in Europa aan de Europese toegankelijkheidsstandaard EN 301 549 voldoen. Voor het midden- en met name kleinbedrijf is de implementatie van deze standaarden echter te ingewikkeld en kostbaar. Thuiswinkel.org, Stichting Accessibility en MKB-Nederland hebben daarom binnen het innovatieprogramma ShoppingTomorrow een expertgroep Webtoegankelijkheid gevormd.

De expertgroep wil onder meer een tool voor MKB'ers ontwikkelen om bewustwording te vergroten en om technische en organisatorische tips en handvatten te geven. Belangrijk hierbij is dat de kosten in verhouding staan tot het doel. Op mkbtoegankelijk.nl zijn al veel tips en achtergrondinformatie te vinden waar ondernemers eenvoudig mee aan de slag kunnen.

Datum/periode	Acties / maatregelen
Mei - december 2018	Ontwikkeling MKB-tool Webtoegankelijkheid door o.m. Thuiswinkel.org, Stichting Accessibility, MKB-Nederland binnen de expertgroep e-Accessibility van ShoppingTomorrow.
Vanaf 2019	Koninklijke Horeca Nederland zal de MKB-tool Webtoegankelijkheid onder de aandacht van haar achterban brengen.

7. MKB-Tool Toegankelijk verbouwen

Het is belangrijk dat ondernemers zich bewust zijn van de kansen en mogelijkheden op gebied van toegankelijkheid van hun pand. Het programma MKB Toegankelijk zal in samen met deskundigen uit de achterban een MKB-tool Toegankelijk Verbouwen ontwikkelen. Deze tool (bijvoorbeeld een gedigitaliseerde checklist) zal de belangrijkste aandachtspunten bij toegankelijk verbouwen bevatten. Ook zal er aandacht zijn voor de vragen die met een architect of aannemer besproken kunnen worden bij verbouwplannen.

Het vergroten van de toegankelijkheid bij een toch al geplande verbouwing, is veel efficiënter en kosteneffectiever dan aanpassingen achteraf. MKB-Nederland zal samen met stakeholders en deskundigen informatie over dit onderwerp verzamelen en dit omzetten in een voor ondernemers met verbouwplannen bruikbare tool. Voor dit onderwerp geldt bij uitstek dat de bewustwording vergroot moet worden. Niet alleen bij horecaondernemers, maar ook bijvoorbeeld bij architecten en aannemers.

Datum/periode	Acties / maatregelen
Zomer 2018	MKB-Nederland ontwikkelt samen met stakeholders de MKB-Tool Toegankelijk Verbouwen
Najaar 2018	Start uitrol van de MKB-Tool Toegankelijk Verbouwen



8. Opleiding en training

Koninklijke Horeca Nederland zal de verschillende communicatiematerialen onder de aandacht brengen van scholen die bezig zijn met horeca, denk aan de hotelschool.

Datum/periode	Acties / maatregelen
Vanaf 2019	Uitrol trainingsmateriaal Koninklijke Horeca Nederland zal opleidingen die iets met horeca te maken hebben, benaderen met de ontwikkelde communicatiematerialen om ook via deze weg de toegankelijkheid in de horeca te bevorderen.

9. Assistentiehonden

Assistentiehonden mogen in geen enkele horecagelegenheid meer worden geweigerd. Maar hoe weet je wanneer je met een echte assistentiehond te maken hebt?

Koninklijke Horeca Nederland zal hierover samen met KNGF een communicatieboodschap opstellen.

Datum/periode	Acties / maatregelen
Zomer 2018	Communicatie over hulphonden Communicatie over assistentiehonden, waar moet een horecaondernemer op letten?

10. Toegankelijkheid hotels

Mindervalide mensen en ouderen vormen een interessante doelgroep voor de toeristische sector en dus ook voor hotels. Dikwijls hebben ze meer tijd om weg te gaan, ze reizen vaker in het laagseizoen en besteden minstens evenveel aan hun reizen en vrije tijd als anderen. Door de toenemende vergrijzing van de bevolking zal deze groep in de toekomst een belangrijk aandeel van de hotelsector uitmaken. Goede redenen dus om werk te maken van een omgeving die voldoet aan hun behoeften.

Datum/periode	Acties / maatregelen
Najaar 2018	Koninklijke Horeca Nederland verspreidt tips voor hotels om de toegankelijkheid te bevorderen.
Week van de toegankelijkheid, oktober 2018	Focus op hotel. Uitvoeren verschillende schouws en verspreiden van tips om toegankelijkheid te bevorderen.

D Overleg MKB Toegankelijk met partnerorganisaties

Maatschappelijk overleg

MKB-Nederland en VNO-NCW organiseren een maatschappelijk overleg MKB Toegankelijk. Hieraan zullen zowel brancheorganisaties als vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties deelnemen. Dit overleg zal twee keer per jaar plaatsvinden met als doel:

- ✓ Bespreken voortgang actieplannen
- ✓ Uitwisseling best practices en valkuilen
- ✓ Bespreken voortgang lokale projecten
- ✓ Bespreken activiteiten van het programma MKB Toegankelijk
- ✓ Afspraken maken

Koninklijke Horeca Nederland zal actief deelnemen aan dit overleg.

Klankbordgroep lokale pilots

Voor de lokale pilots wordt een klankbordgroep in het leven geroepen. Hierin nemen in ieder geval vertegenwoordigers van het bedrijfsleven, de VNG en de cliëntenorganisaties zitting. De klankbordgroep heeft als opdracht om mee te denken over de voortgang en opbrengsten van de pilots. Ook hebben de leden de verantwoordelijkheid om hun achterbannen te activeren en stimuleren om bij te dragen aan de pilots. De frequentie waarin de klankbordgroep bijeen komt is afhankelijk van de fasering van de pilots, maar zal waarschijnlijk ieder kwartaal worden georganiseerd.

Datum/periode	Acties / maatregelen
2x per jaar	N.a.v. maatschappelijk overleg mogelijk aanpassen van onderdelen van het actieplan.
4x per jaar	Klankbordgroep komt bij elkaar op basis van de fasering en voortgang van de pilots