



# Discriminatie van mensen met een beperking in Haagse horeca

Den Haag, 19 april 2017

Voorall  
Van Diemenstraat 196  
2518 VH Den Haag  
070 365 52 88  
[info@voorall.nl](mailto:info@voorall.nl)  
[www.voorall.nl](http://www.voorall.nl)  
[www.facebook.com/voorall](https://www.facebook.com/voorall)  
[www.twitter.com/voorall](https://www.twitter.com/voorall)

## 1. Inleiding

Den Haag wil een inclusieve stad zijn. Bij het opstellen en uitvoeren van het gemeentelijk beleid geldt daarom als uitgangspunt dat alle inwoners in gelijke gevallen gelijk worden behandeld. Dit betekent dat er via beleid wordt bijgedragen aan het creëren van gelijke kansen en dat de stad voor iedereen in de breedste zin van het woord toegankelijk is. De gemeente creëert voorwaarden zodat alle inwoners zo veel mogelijk hun talenten kunnen ontwikkelen en hun dromen en ambities kunnen realiseren. Voor mensen met een beperking is het van belang dat de gemeente aanvullend nog een aantal specifieke voorwaarden creëert, zodat zij ook hun kansen kunnen verzilveren. Als iemand door zijn/haar beperking niet volwaardig kan participeren in de samenleving, ligt dit niet aan diens beperking, maar is dat een tekortkoming van de samenleving die deze barrière nog niet heeft weggenomen. Dat is het uitgangspunt van een inclusieve stad.

Niet alle uitgangspunten worden echter altijd en volledig conform de afspraken uitgevoerd. Hierdoor komt het voor dat in Den Haag, net als in iedere grote stad, gelijke gevallen niet gelijk worden behandeld. Dan is er sprake van discriminatie. En daarvan zijn helaas veel voorbeelden te geven. Incidenten van discriminatie doen zich onder meer voor op de arbeidsmarkt. Mensen worden bijvoorbeeld op grond van hun niet-westerse naam niet uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek of komen door hun huidskleur niet in aanmerking voor een bepaalde baan. De gemeente tracht deze uiting van discriminatie tegen te gaan door middel van diversiteitsbeleid en anoniem solliciteren.

Discriminatie in de horeca komt ook regelmatig voor. In sommige uitgaansgelegenheden worden mensen met een migrantenachtergrond niet toegelaten. Als dat in Den Haag wordt vastgesteld, treedt de gemeente hier tegenop zodat het toelatingsbeleid van de betreffende uitgaansgelegenheid verandert.

Uit de signalen die Voorall ontvangt, blijkt dat zich in Den Haag ook wel eens incidenten voordoen met discriminatie van mensen met een beperking. Zij worden bijvoorbeeld vanwege hun elektrische rolstoel geweigerd in de bus of hen wordt vanwege het hebben van een hulphond de toegang tot een restaurant geweigerd. Ook doen zich andere vormen van discriminatie voor, bijvoorbeeld als gevolg van ontoegankelijkheid van voorzieningen zoals winkels, maar ook van openbare gebouwen en de openbare ruimte. Men mag wel naar binnen, maar het kan niet.

Discriminatie uit zich dus op allerlei manieren. Veel voorkomend zijn discriminatie op grond van huidskleur, sekse, leeftijd en beperking. Als zich discriminatie voordoet wordt doorgaans gesproken van een incident. Dat duidt taalkundig op een situatie die niet bijzonder ernstig is en op zichzelf staat. Maar is dat wel zo? Het roept in elk geval de vraag op tot welk moment kan worden gesproken van incidenten. En wanneer kunnen we eigenlijk spreken van discriminatie als een structureel verschijnsel?

Om discriminatie te beperken voert de gemeenten antidiscriminatiebeleid. Dit beleid is erop gericht om uitsluiting tegen te gaan en acceptatie en inclusie te bevorderen. Specifiek voor het tegengaan van discriminatie en uitsluiting van mensen met een beperking hanteert de gemeente 'Agenda 22' als uitgangspunt

van beleid. Agenda 22 is de concrete uitwerking van het VN-Verdrag voor gelijke rechten voor mensen met een beperking. Het gaat om 22 levensdomeinen waarop mensen met een beperking gelijke rechten hebben. Dat neemt niet weg dat zich buiten het gezichtsveld van de gemeente op diverse manieren uitsluiting (discriminatie) voordoet.

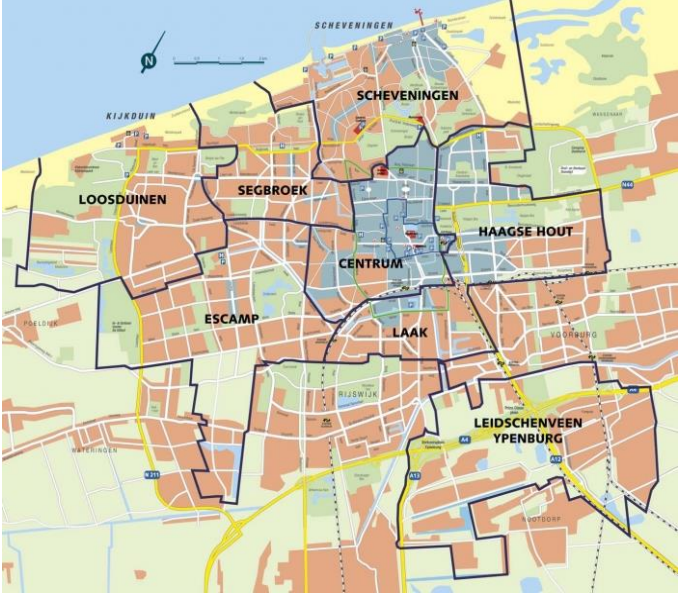
Discriminatie is een maatschappelijk probleem met soms vergaande gevolgen voor de slachtoffers. Het manifesteert zich in allerlei vormen. Regelmatig krijgen wij signalen van discriminatie op de arbeidsmarkt. Mensen met een beperking worden vanwege hun beperking niet uitgenodigd voor een gesprek of worden als gevolg van hun beperking afgewezen voor een functie. Ook hebben velen ervaring met nare bejegening door burgers zonder beperking.


En dan zijn er de talrijke voorbeelden van onvriendelijke bejegening in het openbaar vervoer, winkels en verkeer. Eigenlijk doet het zich voor op alle plekken waar juist een beetje begrip nodig is. Discriminatie in de horeca komt ook voor. Voorall en het Meldpunt Discriminatie krijgen hiervan regelmatig signalen. Gelukkig niet stelselmatig, maar wel in allerlei uitingen. In het kader van dit onderzoek verdiepen wij ons in de aard en frequentie van discriminatie in de horeca.

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de gemeente Den Haag. Omdat het nagenoeg onmogelijk is discriminatie geobjectiveerd vast te stellen in een gewoon kwalitatief of kwantitatief onderzoek, hebben wij ervoor gekozen een *mystery guest* onderzoek uit te voeren bij de Haagse horeca. Daarbij hebben wij tussen december 2016 en maart 2017 twintig hotels, twintig cafés en restaurants en vijf uitgaansgelegenheden onderzocht. De resultaten van dit onderzoek worden hieronder uitgewerkt.

## 2. Discriminatie in Haagse hotels

### 2.1. Spreiding van de onderzochte hotels over de stad

	<p><b>Stadsdeel Scheveningen</b></p> <p><b>1. Ibis hotel</b> Gevers Deynootweg 63, 2586 BJ Telefoon: 070 354 3300</p> <p><b>2. Hotel Aquarius</b> Zeekant 110, 2586 JJ Telefoon: 070 354 3543 (vermelding website: hulpdieren niet toegestaan!)</p> <p><b>3. Carlton Beach Hotel</b> Gevers Deynootweg 201, 2586 HZ Telefoon: 070 354 1414</p> <p><b>4. Hotel RAMADA Scheveningen</b> Zwolsestraat 17, 2587 TX Telefoon: 070 306 5500 (Vermeldt de toegankelijkheid op de website inclusief foto's)</p> <p><b>5. Crowne Plaza</b> Van Stolkweg 1, 2585 JL Telefoon: 070 352 5161</p> <p><b>6. B-aparthotel Kennedy</b> Stadhoudersplantsoen 18, 2517 JL Telefoon: 070 302 0020</p>	
<p><b>Stadsdeel Laak</b></p> <p><b>7. Teleport Hotel</b> Binkhorstln 131, 2516 BA Telefoon: 070 204 4022</p> <p><b>8. Stayokay Hostel</b> Scheepmakersstraat 27 2515 VA Telefoon: 070 315 7888</p>	<p><b>Stadsdeel Segbroek</b></p> <p><b>9. Novotel</b> Johan de Wittlaan 42-44 2517 JR Telefoon: 070 203 9004</p> <p><b>10. Residenz hotel</b> Sweelinckplein 35 2517 GN Telefoon: 070 364 6190</p>	<p><b>Stadsdeel Escamp</b></p> <p><b>11. The student Hotel</b> Hoefkade 9, 2526 BN telefoon: 020 760 7575</p>

	<p><b>Stadsdeel Centrum</b></p> <p><b>13. Hilton Hotel</b> Zeestraat 35, 2518 AA Telefoon: 070 710 7000</p> <p><b>14. Parkhotel Den Haag</b> Molenstraat 53, 2513 BJ Telefoon: 070 362 4371 / 070 361 4525</p> <p><b>15. Hotel Des Indes</b> Lange Voorhout 54-56, 2514 EG Telefoon: 070 361 2345</p> <p><b>16. Easy Hotel</b> Parkstraat 31, 2514 JD Telefoon: 070 211 6365</p> <p><b>17. Small Luxury Mozaïc Hotel</b> Laan Copes van Cattenburch 38, 2585 GB Telefoon: 070 352 2335</p> <p><b>18. Holiday Inn</b> Lange Houtstraat 5, 2511 CV Telefoon: 070 820 9980</p>
<p><b>Stadsdeel Loosduinen (Kijkduin)</b></p> <p><b>12. Atlantic Hotel</b> Deltaplein 200, 2554 EJ Telefoon: 070 448 2482</p>	<p><b>Stadsdeel Haagse Hout</b></p> <p><b>19. NH Hotel</b> Pr. Margrietplantsoen 100, 2595 BR Telefoon: 070 381 2345</p> <p><b>20. Hotel Babylon</b> Bezuidenhoutseweg 53, 2594 AC Telefoon: 070 381 4901</p>

## 2.2. Inleiding

In Den Haag zijn naar schatting 65 à 70 hotels gevestigd. Voor het onderzoek hebben wij er twintig geselecteerd. Het accent ligt op het stadsdeel Centrum en het stadsdeel Scheveningen. Daarnaast hebben wij hotels geselecteerd uit de stadsdelen Segbroek, Haagse Hout, Laak, Escamp en Loosduinen (Kijkduin). Alleen uit het stadsdeel Leidschenveen/Ypenburg is geen hotel geselecteerd.

## 2.3. Wat gaan we onderzoeken?

De centrale onderzoeksvraag is of mensen met een beperking door de Haagse horeca worden gediscrimineerd. Discriminatie uit zich op verschillende manieren. In de eerste plaats natuurlijk in toelatingsbeleid. Om die reden is de eerste onderzoeksvraag of iemand op grond van zijn/haar beperking de toegang tot een horecavoorziening wordt geweigerd. In de tweede plaats komt discriminatie tot uitdrukking in de toegankelijkheid van een voorziening. De hiervan afgeleide onderzoeksvraag is of iemand met een beperking de onderzochte horecavoorziening kan betreden. Indien dit niet het geval is, is er sprake van uitsluiting en dus van discriminatie. De derde onderzoeksvraag heeft betrekking op de behandeling of bejegening van iemand met een beperking. De hiervan

afgeleide vraag is of iemand met een beperking gelijk wordt behandeld of bejegend als iemand zonder beperking.

Samengevat komen in deze rapportage drie onderzoeksvragen aan bod:

1. Het toelatingsbeleid. Toelaten of weigeren?
2. De toegankelijkheid van de voorziening: Kan iemand met een beperking gebruik maken van de ruimte (de entree, de inrichting van de ruimte en aanwezigheid gehandicaptentoilet/douche).
3. De behandeling/bejegening van iemand met een beperking. Worden mensen met een beperking op dezelfde manier behandeld of bejegend als mensen zonder beperking?

## **2.4. De gestelde vragen**

1. Ik wil graag een kamer boeken en ik wil vooraf een aantal dingen weten.
2. Kunt u mij vertellen hoe de toegankelijkheid in uw hotel is?
3. Hebben jullie een aangepaste kamer en wat voor voorzieningen zijn er aanwezig?
4. Toilet met beugels, douche met douchestoel/of douchezitje met beugels?
5. Kunt u foto's sturen van de aangepaste kamer zodat ik kan beoordelen of het geschikt is voor mij?
6. Hoe zit het met deze aangepaste kamer, als ik deze kamer boek, moet ik dan gelijk betalen of kan ik het ter plekke afrekenen? Is dit specifiek voor deze aangepaste kamer?
7. Houden jullie rekening met bepaalde dieetwensen? Moet ik aangeven bij de boeking dat ik bepaalde voedingswensen heb?
8. Kan ik mijn hulphond meenemen?
9. Mocht er iets gebeuren (als de kamer boven is), wat is jullie beleid bij calamiteiten?
10. Klantvriendelijkheid

Eventueel aanvullende vraag: Hoe is het beleid in uw hotel voor toegankelijkheid?

## **2.5. Hotels in stadsdeel Scheveningen**

### **2.5.1. Ibis hotel Onderzoeksverslag**

Het hotel heeft een aangepaste kamer op de begane grond.  
Er is een ruime badkamer en toilet met beugels.  
Er wordt rekening gehouden met dieetwensen.  
Een hulphond is welkom.

Ter plekke kan worden betaald. Dit hoeft niet vooraf.  
Bij calamiteiten let een BHV-er op de gasten met een beperking.

### **Klantvriendelijkheid**

De medewerker aan de telefoon was klantvriendelijk en zeer behulpzaam.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Het hotel heeft een aangepaste kamer voorzien van aangepast toilet en badkamer. Er wordt rekening gehouden met dieetwensen, een hulphond wordt toegelaten en er is specifiek beleid bij calamiteiten.

## **2.5.2. Hotel Aquarius**

### **Onderzoeksverslag**

Vermelding op de website: huisdieren niet toegestaan!

Het telefoongesprek verliep eerst moeilijk.

Op de vraag of het hotel toegankelijk is voor mensen met een beperking werd ontkennend geantwoord.

Opmerking van de medewerker: 'We *moeten* honden toelaten'.

### **Klantvriendelijkheid**

De medewerker aan de telefoon was vriendelijk, maar niet bereid om verder mee te denken.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. De baliemedewerker gaf echter aan dat het hotel niet toegankelijk is. Dit betekent dat mensen met een beperking er niet kunnen logeren. In dit hotel zijn huisdieren niet toegestaan. Mensen met een visuele beperking en een hulphond worden desondanks toegelaten. Of dit in de praktijk ook daadwerkelijk het geval is, dient nader te worden onderzocht.

## **2.5.3. Carlton Beach Hotel**

### **Onderzoeksverslag**

Het hotel is prima toegankelijk.

Begane grond + vanaf 2<sup>e</sup> etage bereikbare kamers. Er is een lift aanwezig.

Er is geen aangepaste kamer.

De kamers hebben niet veel ruimte.

Er is een normale badkamer/douche en er is geen aangepast toilet.

De hulphond is welkom.

Er wordt rekening gehouden met dieetwensen.

Er zijn foto's beschikbaar op de website.

### **Klantvriendelijkheid**

De medewerker aan de telefoon was klantvriendelijk en zeer behulpzaam.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Het hotel is toegankelijk voor mensen met een beperking, maar de kamers zijn niet aangepast. In de praktijk betekent dit dat mensen met een rolstoel niet in dit

hotel kunnen logeren. Mensen met een visueel beperking met een hulphond kunnen wel in dit hotel logeren.

#### **2.5.4. Hotel RAMADA Scheveningen**

##### **Onderzoeksverslag**

Het hotel vermeldt de toegankelijkheid op de website.

De entree is gelijkvloers.

Het hotel heeft een aangepaste kamer.

Er worden foto's op de website getoond.

De kamer is iets duurder en er kan ter plekke betaald worden.

Er is geen beleid bij calamiteiten, er is geen specifieke BHV-er.

Het restaurant heeft een vast menu, dus dieetwensen zijn moeilijk te realiseren.

Opmerking baliemedewerker: 'Mijn baas is niet van hulphonden'.

##### **Klantvriendelijkheid**

De medewerker aan de telefoon was niet klantvriendelijk.

##### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Het hotel is toegankelijk en er is een aangepaste kamer. Er is geen beleid bij calamiteiten en er wordt geen rekening gehouden met dieetwensen. Het is niet uitgesloten dat iemand met een visuele beperking met een hulphond wordt geweigerd. Dit dient nader te worden onderzocht.

#### **2.5.5. Crowne Plaza**

##### **Onderzoeksverslag**

Het hotel heeft een aangepaste kamer. Douche en toilet zijn aangepast en voorzien van beugels.

Op de website staat uitgebreide informatie over aanwezige aanpassingen ten behoeve van mensen met een handicap. Dit is onderverdeeld in wheelchair, hearing-impaired and vision-impaired accessibility.

Bij het boeken via de website van het hotel is het even zoeken waar je kan aangeven dat je een *accessible* room nodig hebt. Bij *Refine your results* kan een vakje worden aanvinkt.

De reservering is echter niet gelukt doordat telkens wordt aangegeven dat de kamer is gereserveerd. Het is daardoor niet mogelijk verder te gaan met de boeking.

Het hotel is te bereiken via een helling. Die is niet steil en kan op eigen kracht genomen worden. In de openbare ruimte bevindt zich een aangepast toilet.

##### **Klantvriendelijkheid**

De medewerker is erg vriendelijk. Ze weet ook niet precies waar het aan ligt met de reservering. Ze geeft het mailadres van het hotel waarin alle vragen gesteld kunnen worden. Als daarin ook de telefonische gegevens vermeld worden, biedt ze aan om een collega telefonisch contact te laten opnemen:

[Reservation@crowneplazadenhaag.nl](mailto:Reservation@crowneplazadenhaag.nl)



## **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Het hotel is toegankelijk en er is een aangepaste kamer met voorzieningen voor mensen met een rolstoel.

### **2.5.6. B-aparthotel Kennedy**

#### **Onderzoeksverslag**

Het hotel is niet toegankelijk.

De deur is heel zwaar en moet naar je toe getrokken worden. De medewerker gaf aan dat iemand in een rolstoel de deur niet kon openen. Dit gold ook voor de kamers. De medewerkers kunnen hier niet altijd bij helpen, omdat deze gedurende de werkdagen tot 20.00 uur en in het weekend tot 16.00 uur aanwezig zijn. Er is een lift aanwezig en er zijn in het hotel kleine drempels. Er zijn nog geen aangepaste kamers, maar er wordt aan gewerkt en men verwacht dit vanaf 2018 te kunnen aanbieden.

Voor een hond wordt een toeslag van €10 per dag gevraagd, maar voor een hulphond wordt geen toeslag gevraagd.

Dieetwensen kunnen doorgegeven worden.

Er zijn foto's ter illustratie gemaald.

#### **Klantvriendelijkheid**

De medewerker waarmee is gesproken, was zeer vriendelijk en probeerde zo actief mogelijk mee te denken over een geschikte kamer. Hij besprak zelfs de deurbreedte, de drempels en de badkamer.

## **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Dit hotel is niet toegankelijk voor mensen met een rolstoel. De deur kan niet worden geopend en er is niet permanent personeel aanwezig om bijvoorbeeld bij calamiteiten ondersteuning te bieden. Dit hotel is wel toegankelijk voor mensen met een visuele beperking met een hulphond.

## **2.6. Hotels in stadsdeel Laak**

### **2.6.1. Teleport Hotel**

#### **Onderzoeksverslag**

Het hotel heeft voor rolstoelgebruikers een achteringang. Entree aan de achterkant, omdat zich aan de voorkant uitsluitend trappen bevinden.

Alles is gelijkvloers.

Hotel heeft geen aangepaste kamers.

Hulphond mag mee.

Mocht er iets gebeuren (als de kamer boven is), wat is dan uw beleid bij calamiteiten? Reactie: 'Alle etages zijn via lift bereikbaar'.

Aanvullende vraag: Is er beleid over toegankelijkheid? Reactie: 'Nee, er is geen beleid'.

### **Klantvriendelijkheid**

De medewerker aan de telefoon was niet klantvriendelijk. Dit blijkt onder meer uit de onverschillige reactie op de vraag bij de reservering over de toegankelijkheid van het hotel.

Medewerker geeft steeds aan dat hij het niet kan verstaan. Medewerker niet bereid om verder te zoeken naar mogelijkheden.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Er is geen aangepaste kamer beschikbaar voor iemand in een rolstoel. Als iemand in een rolstoel wil logeren in het hotel, moet gebruik worden gemaakt van een achteringang. Dit gecombineerd met de klantvriendelijke bejegening is dit hotel per saldo niet toegankelijk voor mensen met een rolstoel. Het hotel is wel toegankelijk voor mensen met een visuele beperking en een hulphond.

## **2.6.2. Stayokay Hostel**

### **Onderzoeksverslag**

Hotel is rolstoeltoegankelijk, er is een lift aanwezig.

Op begane grond is één algemeen rolstoeltoilet.

Er is geen aangepaste badruimte met douchestoel of douchezitje met beugels.

Dieetwensen kunnen doorgegeven worden aan het restaurant.

Hulphond mag worden meegenomen.

Mocht er brand uitbreken, wordt de lift afgesloten.

Er is een BHV-er aanwezig.

Er is geen escape-chair of brancard aanwezig.

Er is niet goed nagedacht over wat te doen bij calamiteiten.

### **Klantvriendelijkheid**

Vriendelijkheid goed, medewerker bereid om verder te zoeken naar mogelijkheden.

Ze antwoordt ontkennend op de vraag of ze andere hotels weet die wel toegankelijk zijn.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Het hotel is toegankelijk, maar er is geen aangepaste kamer. Per saldo kunnen mensen met een rolstoel niet in dit hotel logeren. Het hotel is wel toegankelijk voor mensen met een visuele beperking met een hulphond.

## **2.7. Hotels in stadsdeel Segbroek**

### **2.7.1. Novotel**

#### **Onderzoeksverslag**

Dit hotel is goed toegankelijk.

Hotel heeft een aangepaste kamer met toilet met beugels en douchezitje met beugels.

Kamer is zeer gewild dus is niet direct beschikbaar. Reserveren ver van te voren. Medewerker weet op veel vragen geen antwoord. Vragen via mail stellen.

Hulphond toegestaan: € 15,- p.h.p.d. Misschien mogelijk via mail gratis hulphond te vragen.

Foto's kunnen gevraagd worden via mailadres: [h5389@accor.com](mailto:h5389@accor.com)

### **Klantvriendelijkheid**

Vriendelijkheid goed, medewerker bereid om antwoord te geven op de vragen. Geeft aan dat er maar één kamer beschikbaar is voor mensen met handicap. De datum móet doorgegeven worden, anders is de kamer bezet.

Medewerker heeft geen zicht op beleid en eventuele calamiteiten.

De afgespeelde muziek tijdens het wachten bij telefoongesprek, was erg hard.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Het hotel is goed toegankelijk en er is een aangepaste kamer beschikbaar. Opmerkelijk is dat de kamer ver van te voren moet worden gereserveerd. Het hotel is toegankelijk voor mensen met een visuele beperking met een hulphond.

## **2.8. Hotels in stadsdeel Segbroek**

### **2.8.1. Residenz hotel**

#### **Onderzoeksverslag**

Dit hotel is niet goed toegankelijk voor mensen met een rolstoel.

Er zijn geen aanpaste kamers.

Het hotel bevindt zich in een monumentaal pand. Het is volgens zeggen niet toegestaan daar aanpassingen in aan te brengen.

Hulphonden worden niet toegelaten.

### **Klantvriendelijkheid**

Vriendelijkheid goed, medewerker bereid om antwoord te geven op de vragen. Geeft aan dat er géén kamer beschikbaar is voor mensen met handicap.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Dit hotel is niet toegankelijk en er is geen aangepaste kamer. Mensen met een rolstoel kunnen niet in dit hotel logeren.

## **2.9. Hotels in stadsdeel Escamp**

### **2.9.1. The Student Hotel**

#### **Onderzoeksverslag**

Het hotel is goed toegankelijk.

Het hotel vermeldt op de website: *'room suitable for disabled guests'*.

Er zijn meerdere aangepaste kamers op de begane grond: toilet en douchzitje zonder steunen (foto's doorgestuurd).

Telefonist gaf mailadres door om aanvullende vragen te stellen:

[thehague@thestudenthotel.com](mailto:thehague@thestudenthotel.com)

Hulphond niet toegestaan.

### **Klantvriendelijkheid**

Erg vriendelijk, medewerker bereid om antwoord te geven op de vragen.  
Meerdere kamers beschikbaar, wel in een hogere prijsklasse.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Dit hotel heeft meerdere aangepaste kamers op de begane grond. Het hotel is toegankelijk voor mensen met een rolstoel. Voor mensen met een visuele beperking met een hulphond is dit hotel niet toegankelijk.

## **2.10. Hotels in stadsdeel Loosduinen (Kijkduin)**

### **2.10.1. Atlantic Hotel**

#### **Onderzoeksverslag**

Dit hotel is toegankelijk.

Er is een aangepaste kamer.

Er is een volledig verstelbaar bed. De kamer beschikt over een toilet met beugels en douchestoel.

Er is geen brancard.

Een hulphond wordt toegelaten.

### **Klantvriendelijkheid**

Medewerker bereid om antwoord te geven op de vragen. Niet heel vriendelijk/behulpzaam. Wel binnen een uur mail met foto's.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Dit hotel is toegankelijk. Er is een aangepaste kamer met voorzieningen voor iemand met een rolstoel.

## **2.11. Hotels in stadsdeel Centrum**

### **2.11.1. Hilton Hotel**

#### **Onderzoeksverslag**

Bij het hotel is een speciale ingang (met helling) voor mensen in een rolstoel. Het hotel heeft drie aangepaste kamers. Op de kamers is er een speciaal bed. Toilet met beugels, douche met douchestoel/ of douchezitje met beugels is aanwezig.

Het was niet mogelijk om foto's door te sturen. Vragensteller werd verwezen naar een app. Op de app is niet duidelijk te zien of er aangepaste kamers zijn en of die gereserveerd kunnen worden.

Hotel houdt rekening met bepaalde dieetwensen.

Braillemenukaart aanwezig.

De hulphond mag mee, er worden wel kosten voor het schoonmaken in rekening gebracht.

Informatie over hulp bij calamiteiten werden doorverwezen naar de app.

### **Klantvriendelijkheid**

Via de telefoon was de medewerker onduidelijk. Bij bezoek aan Hilton waren de medewerkers erg vriendelijk en behulpzaam.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Het hotel is toegankelijk en beschikt over drie aangepaste kamers voor mensen met een rolstoel. Het hotel is ook toegankelijk voor mensen met een visuele beperking met een hulphond en beschikt over een menukaart in braille.

### **2.11.2. Parkhotel Den Haag**

#### **Onderzoeksverslag**

Dit hotel is niet toegankelijk voor mensen met een rolstoel. Het hotel kan rekening houden met dieet of voedingswensen van de gast. Een hulphond mag meegenomen worden.

### **Klantvriendelijkheid**

Geen bijzonderheden.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Dit hotel is niet toegankelijk en het beschikt niet over een aangepaste kamer voor mensen met een rolstoel. Het hotel is wel toegankelijk voor mensen met een visuele beperking met een hulphond.

### **2.11.3. Hotel Des Indes**

#### **Onderzoeksverslag**

Het hotel is toegankelijk.  
Het hotel heeft een aangepaste kamer, de junior suites zijn toegankelijk.  
Toiletten hebben beugels.  
Hulphond is toegestaan. € 25,- p.h.p.d.

### **Klantvriendelijkheid**

De medewerker was bereid om alle informatie te geven over de aanpassingen in het hotel.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Dit hotel is toegankelijk en beschikt over een aangepaste kamer met voorzieningen. Mensen met een rolstoel kunnen hier logeren. Ook mensen met een visuele beperking en een hulphond kunnen hier logeren.

### **2.11.4. Easy hotel**

#### **Onderzoeksverslag**

Dit hotel is toegankelijk.  
Dit hotel heeft een aangepaste tweepersoonskamer op de begane grond.  
De kamers zijn breed, toch is het niet mogelijk met een rolstoel om het bed heen te rijden.  
Er is een toilet met beugels. Er is een douchezitje, maar er zijn geen beugels.

Alle boekingen zijn hetzelfde qua betalingsmogelijkheden.  
Er is geen restaurant dus dieetwensen doorgeven heeft geen zin.  
Hulphonden zijn welkom. Dient wel bij de boeking te worden aangegeven.  
BHV: bij de incheck wordt alle info verstrekt.

### **Klantvriendelijkheid**

Medewerker was vriendelijk.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Dit hotel is toegankelijk. Er is een aangepaste kamer op de begane grond. Mensen in een rolstoel kunnen hier logeren. Het hotel is ook toegankelijk voor mensen met een visuele beperking met een hulphond.

## **2.11.5. Small Luxury Mozaïc Hotel**

### **Onderzoeksverslag**

Het hotel heeft een entree voor mensen met een rolstoel aan de achterzijde van het pand.

Er zijn drempels, maar het is mogelijk.

Op de begane grond is een aangepaste kamer met standaard boxspring. Rolstoel mogelijk aan één kant daarvan. Geen douchestoel, geen toilet met beugels. Wel alarm.

Ook de comfortkamer is toegankelijk, maar die is wel duurder.

Dieetwensen kunnen worden doorgegeven.

BHV-er is altijd op de hoogte.

Hulphond niet toegestaan.

### **Klantvriendelijkheid**

Vriendelijkheid goed, medewerker bereid om antwoord te geven op de vragen. Geeft aan dat er géén kamer beschikbaar is voor mensen met handicap.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Een gast die zich verplaatst met een rolstoel, moet via de achterzijde het hotel betreden. Er is weliswaar een aangepaste kamer, maar daarin zijn geen voorzieningen aangebracht. Er wordt rekening gehouden met dieetwensen en de BHV-er is altijd op de hoogte. Gezien de entree aan de achterzijde is er sprake van een ongelijkwaardige behandeling voor mensen in een rolstoel. Mensen met een visuele beperking met een hulphond kunnen niet logeren in dit hotel.

## **2.11.6. Holiday Inn**

### **Onderzoeksverslag**

Het hotel is toegankelijk.

Er zijn op de begane grond vier aangepaste kamers met een aangepast toilet.

De badkamer is groot, heeft toilet met beugels en ook een douchestoel.

Manager heeft foto's opgestuurd.

Er is een vaste gast in een rolstoel en daar hebben ze nooit klachten van gehad.

Een hulphond is niet toegestaan.

Voor calamiteiten is een *evac-chair* op de derde verdieping aanwezig.

De medewerkers bieden hulp.

Er is ook een rood alarmkoord aanwezig in de badkamer, indien dit afgaat komt er een medewerker kijken wat er aan de hand is.

### **Klantvriendelijkheid**

De medewerkster was zeer vriendelijk. Ze moest meerdere malen iets navragen, maar gaf daarna wel een antwoord.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Er zijn vier aangepaste kamers met aangepast toilet en badkamer. Voor mensen die zijn aangewezen op een rolstoel is het een toegankelijk hotel. Voor mensen met een visuele beperking die zich verplaatsen met een hulphond niet. Of zij worden geweigerd, moet nader worden onderzocht.

## **2.12. Hotels in stadsdeel Haagse Hout**

### **2.12.1. NH Hotel**

#### **Onderzoeksverslag**

Dit hotel is toegankelijk voor mensen met een beperking.

Het hotel beschikt over een aangepaste kamer en heeft dezelfde prijs als een gewone kamer.

Er is een toilet met beugels, douche met douchestoel/ of douchezitje met beugels aanwezig.

Mocht dat op prijs gesteld worden kunnen er foto's gestuurd worden van de aangepaste kamer.

Bij het boeken kan aangegeven worden dat er bepaalde dieetwensen zijn.

Het restaurant is gelijkvloers.

Een hulphond mag meegenomen worden.

Hotel heeft beleid voor calamiteiten.

### **Klantvriendelijkheid**

Medewerker zeer klantvriendelijk. Bereid om antwoorden te geven en mee te denken.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Het hotel is toegankelijk en het heeft een aangepaste kamer voorzien van aangepast toilet en badkamer. Er wordt rekening gehouden met dieetwensen, een hulphond wordt toegelaten en er is specifiek beleid bij calamiteiten. Ook mensen met een visuele beperking met een hulphond kunnen in dit hotel logeren.

### **2.12.2. Hotel Babylon**

#### **Onderzoeksverslag**

Dit hotel is toegankelijk.

Het hotel heeft een aangepaste kamer.

Er is een speciaal toilet met beugels en er is een douchestoel aanwezig.

Het is niet mogelijk om met de rolstoel naast het bed te komen.

De prijs voor de aangepaste kamer is hoger dan een reguliere kamer. Ter plekke kan er betaald worden.

Er wordt rekening gehouden met dieetwensen.

Een hulphond is welkom.

De BHV-er is op de hoogte van wat te doen bij calamiteiten.

### **Klantvriendelijkheid**

Medewerker was vriendelijk.

### **Samengevat**

De persoon die de reservering plaatste, werd niet geweigerd. Het hotel heeft een aangepaste kamer voorzien van aangepaste toilet en badkamer. Er wordt rekening gehouden met dieetwensen, een hulphond wordt toegelaten en er is specifiek beleid bij calamiteiten.

## **2.13. Conclusie**

Uit het onderzoek blijkt dat de personen die de reserveringen in de twintig hotels hebben gemaakt geen enkele keer op basis van hun beperking zijn geweigerd. Op zich is dit een positieve uitkomst. Om een volledig beeld te krijgen van discriminatie in de onderzochte Haagse hotels is echter van belang om te kijken of de betreffende hotels toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Ook moet worden beoordeeld of er één of meerdere kamers zijn aangepast voor een gast in een rolstoel of dat iemand met een visuele beperking met een hulphond wordt toegelaten. Als we deze elementen betrekken in een oordeel over de onderzochte hotels is de conclusie minder positief.

Van de twintig onderzochte hotels zijn er negen volledig toegankelijk, zij beschikken over minimaal één aangepaste kamer met aangepast toilet en badkamer en zijn toegankelijk voor gasten met een visuele beperking met een hulphond. Dit zijn: Ibis, Crowne Plaza, Novotel, Atlantic, Hilton, Des Indes, Easy, NH en Babylon.

Er zijn elf hotels, ofwel meer dan de helft, waarbij de toegankelijkheid niet volledig is. Meer specifiek blijkt dat er daarvan drie hotels zijn die helemaal niet toegankelijk zijn: geen toegankelijke entree, geen aangepaste kamer voor iemand in een rolstoel en geen toegang voor iemand met een visuele beperking met een hulphond. Dit zijn Aquarius, Residenz en Small Luxury.

Verder zijn er drie hotels die geen toegankelijke entree hebben en niet beschikken over één of meer aangepaste kamers maar wel gasten met een hulphond toelaten. Dit zijn: B-apart Kennedy, Teleport en Parkhotel.

Ook zijn er twee hotels die wel een toegankelijke entree hebben maar geen aangepaste kamer. Dit zijn: Carlton Beach en Stayokay. Er zijn tenslotte drie hotels waar geen hulphond wordt toegelaten. Dit zijn Ramada, Student hotel en Holiday Inn.

De onderzoeker heeft bij twee hotels klantvriendelijk gedrag ervaren. Dit had ofwel betrekking op de reservering ofwel op de vragen die naar aanleiding over

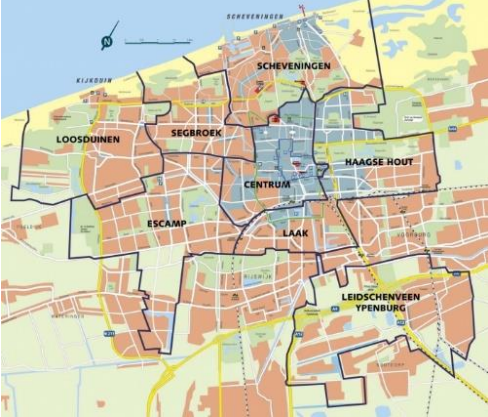



de situatie in het hotel werden gesteld. Het betreft Ramada hotel en Teleport hotel.

Samengevat worden mensen met een beperking in een aanzienlijk aantal hotels weliswaar toegelaten, maar in de praktijk uitgesloten. Hier is dus sprake van discriminatie van mensen met een beperking.

### 3. Discriminatie in Haagse cafés en restaurants

#### 3.1. Spreiding cafés en restaurants over de stad

		<p><b>Stadsdeel Scheveningen</b></p> <p><b>3.Noordzee Boulevard</b> Strandweg 187, 2586 JM</p> <p><b>8.The Harbour Club</b> Vissershaven, Doctor Lelykade 5 2583 CL</p> <p><b>16.Oma Toos</b> Vissershaven, Doctor Lelykade 2583 CL</p> <p><b>9.Gember</b> Stadhouderslaan 43 2517 HV</p>
<p><b>Stadsdeel Centrum</b></p> <p><b>12.Eethuis Fes</b> Wouwermanstraat 36 2525 KV</p> <p><b>14.Restaurant Ourika</b> Stationsweg 142 2515 BS</p> <p><b>2.Da Lina</b> Noordeinde 119 2514 GE</p> <p><b>15.Petit Café De Resident</b> Parnassusplein 5 2511 VX</p>	<p><b>6.Burger Bar</b> Plein 3 2511 CR</p> <p><b>7.Bagels &amp; Beans</b> Spui 40 2511 BS</p> <p><b>4.Eetcafé Cloos</b> Plein 12A 2511 CR</p> <p><b>11.Le Connaisseur</b> Dagelijkse Groenmarkt 35 2513 AL</p>	<p><b>10.Dudok</b> Hofweg 1A, 2511 AA</p> <p><b>19.Hoender en hop</b> Grote Markt 25, 2511 BG</p> <p><b>18.Du Passage</b> Passage 44 2511 AE</p> <p><b>Transvaal</b></p> <p><b>13.Restaurant Mevlana</b> Kempstraat 141 2572 GD</p> <p><b>1.Havana</b> Buitenhof 19 2513 AG</p>
		<p><b>Stadsdeel Segbroek</b></p> <p><b>5.Bij Clarence</b> Piet Heinstraat 60A 2518 CJ</p> <p><b>17.The Upside Café</b> Thomsonlaan 90<sup>E</sup> 2565 JE</p> <p><b>Stadsdeel Loosduinen</b></p> <p><b>20.Palermo Ristorante Pizzeria</b> Forellendaal 304 2553 LM</p>

### **3.2. Inleiding**

In Den Haag zijn naar schatting ruim 1600 cafés en restaurants gevestigd. Voor het onderzoek hebben wij er twintig geselecteerd. Dit is een bescheiden aantal, maar voldoende om vast te stellen of er sprake is van discriminatie in Haagse cafés en restaurants. Er is gekozen voor enige geografische spreiding waarbij het accent ligt op het stadsdeel Centrum. In dit hoofdstuk wordt ingaan op drie aspecten van discriminatie van mensen met een beperking, namelijk het toelatingsbeleid, de toegankelijkheid en de bejegening.

### **3.3. Wat gaan we onderzoeken?**

De centrale onderzoeksvraag is of mensen met een beperking door de Haagse horeca worden gediscrimineerd. Discriminatie uit zich op verschillende manieren. In de eerste plaats in toelatingsbeleid. Om die reden is de eerste onderzoeksvraag of iemand op grond van zijn/haar beperking de toegang tot een horecavoorziening wordt geweigerd. In de tweede plaats komt discriminatie tot uitdrukking in de toegankelijkheid van een voorziening. De hiervan afgeleide onderzoeksvraag is of iemand met een beperking de onderzochte horecavoorziening kan betreden. Indien dit niet het geval is, is er sprake van uitsluiting en dus van discriminatie. De derde onderzoeksvraag heeft betrekking op de behandeling of bejegening van iemand met een beperking. De hiervan afgeleide vraag is of iemand met een beperking gelijk wordt behandeld of bejegend als iemand zonder beperking.

Samengevat komen in deze rapportage drie onderzoeksvragen aan bod:

1. Hoe is het toelatingsbeleid? Worden mensen met een beperking toegelaten of soms geweigerd?
2. Hoe is de toegankelijkheid van het etablissement? Kan iemand met een beperking gebruik maken van de ruimte (de entree, de inrichting van de ruimte en aanwezigheid gehandicaptentoilet/douche).
3. Hoe is de behandeling/bejegening van iemand met een beperking? Worden mensen met een beperking op dezelfde manier behandeld/bejegend als mensen zonder beperking?

### **3.4. Uitvoering van het onderzoek**

Of er sprake is van discriminatie in Haagse cafés en restaurants kan op diverse manieren worden onderzocht. In het voorliggende onderzoek zijn twintig Haagse cafés en restaurants bezocht. Bij de selectie is rekening gehouden met enige geografische spreiding over de stad en zijn bekende en minder bekende etablissementen gekozen. Voorafgaand aan het bezoek van het café of restaurant is de website van de zaak geraadpleegd om te beoordelen of er specifieke informatie voor mensen met een beperking wordt aangeboden.

### **3.5. Welke vragen zijn er gesteld?**

Het onderzoek had betrekking op een viertal aspecten.

1. Het toelatingsbeleid: Wordt iemand met een beperking als gast geaccepteerd? Kan de onderzoeker een geschikte plek kiezen? Bijvoorbeeld: Is er een tafeltje voor twee personen waar de onderzoeker zijn rolstoel goed kan aanschuiven?

2. Toegankelijkheid sanitair: Is toiletbezoek mogelijk? Is er een rolstoeltoegankelijk toilet (met beugels) op de begane grond?

3. Bejegening: Hoe is de bediening en het uitserveren? Bijvoorbeeld: Is het personeel bereid iets extra te doen in verband met iemands beperking? Ter illustratie: een rietje geven omdat de onderzoeker niet uit een glas kan drinken. De pizza snijden omdat de onderzoeker te weinig kracht in zijn handen heeft. Het eten op het bord serveren, omdat de onderzoeker dat niet zelf kan.

4. Vertrek: Kan je met een beperking zelf afrekenen? Bijvoorbeeld: Zijn er barrières bij het pinnen?

### 3.6. Onderzoek twintig Haagse cafés en restaurants

	Café of restaurant	1. Het toelatingsbeleid. Toelaten of weigeren			2. Toegankelijkheid van de voorziening: de entree, de inrichting van de ruimte en aanwezigheid gehandicaptentoilet				3. Behandeling/ bejegening van gasten met een beperking.			
		Belemmeringen/ toegankelijkheidsopmerking	Website informatie	Kan je binnenkomen?	Entree	Ruimte voor je rolstoel	Zelf tafeltje uitkiezen	Tafeltjes goede hoogte	Aanwezigheid toilet	Word je naar binnen/ buiten	Bediening en uitserveren	Extra hulp
1	Havana	-	+	+	+	+	-	-	+	+	nvt	+
2	Da Lina	-	+	+/-	+	+	+	-	-	+	+	+
3	Noordzee	+	+	Helling en drempel	+	+	+	+	+	+	nvt	+
4	Cloos	-	+	Deur die iemand zelf moet open duwen	+	+	+	-	nvt	+	nvt	+
5	Bij Clarence	-	+	Hoge drempel	-	+	+	-	+	+	nvt	+

				bij de deur								
6	Burger Bar	-	+	Geen drempel en brede deur	++	+	+	-	++	+	nvt	-
7	Bagels & Beans	-	+	Dorpel	+	+	+	-	nvt	-	-	-
8	The Harbour Club	-	+	Lage drempel	+	+	+	-	+	+	+	+
9	Gember	-	+	+ Helling	+	+	+	+	+	+	+	+
10	Dudok		+	Helling met hulp	+	+	-	++	-	-/+	-/+	-
11	Le Connaisseur			+	+	+	+	-	+	+	+	-/+
12	Eethuis Fes	-	-	Hoge drempel met oprijplank	+	+	+	-	+	+	+	-
13	Mevlana	-	+	Lage drempel	+/-	+	+	-	+	+	+	-
14	Ourika	-	-	Onhandige 'sluis-entree'	+/- Krap	+	-	-	+	+	+	+
15	Petit Café de Resident	-	+	Perfect	++	+	+	++	nvt	+	+	-
16	Oma Toos	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
17	The Upside café	-	+	+	+	+	-	-	-	+	nvt	+

18	Du passage	-	+/-	+/-	-	+	-	-	+	+/-	+/-	+/-
19	Hoenders en Hop	-	+	+	+	+	+	-	+	++	++	++
20	Palermo	-	-	+	+	+	+	-	-	-	-	+

### 3.6.1. Havana Toelatingsbeleid

Mensen met een beperking worden toegelaten.

Iemand met een rolstoel kan zonder drempels naar binnen. De toegangsdeur moet wel zelf worden opgeduwd.

Als je wordt gezien, wordt er direct hulp geboden door het personeel.

### Toegankelijkheid

De paden door het restaurant zijn breed genoeg voor een rolstoel. Maar wil je bij een tafeltje komen, moet er wel wat geschoven worden. Je kan zelf een tafeltje kiezen en het personeel helpt vriendelijk. De tafeltjes hebben niet allemaal de goede hoogte, dus het is even zoeken.

Er is geen aangepast toilet. Buiten (enkele tientallen meters van het restaurant) is een aangepast openbaar toilet.

Op de website van Havana wordt geen informatie geboden over de toegankelijkheid van het restaurant.

### Bejegening

De onderzoeker heeft een gelijke bejegening waargenomen als iemand zonder beperking. Het personeel is vriendelijk en behulpzaam.

Pinnen kon met een mobiel apparaat aan het tafeltje.

### Samengevat

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is toegankelijk, dat wil zeggen er is geen onneembare drempel en de paden in het restaurant zijn breed genoeg. Het restaurant beschikt echter niet over een invalidentoilet. De bejegening is positief.

### 3.6.2. Restaurant La Lina Toelatingsbeleid

Mensen met een beperking worden toegelaten.

Restaurant La Lina heeft eerst een klein halletje bij de toegangsdeur en een lage drempel. De mat ligt wat scheef en in het halletje moet je direct een draai maken om binnen te komen. Met een handbewogen rolstoel komt iemand hier met enige hulp binnen. Met een elektrische rolstoel is het de vraag of de draai mogelijk is. Het personeel is bereid iemand met een rolstoel naar binnen te helpen. Bij het bezoek van de onderzoeker werd de deur opengehouden door een andere bezoeker. Er was voldoende keuze om een geschikt plekje te kiezen.

### **Toegankelijkheid**

Het hoofdpad door het restaurant is breed genoeg voor een rolstoel. Niet alle plekken zijn geschikt om met een rolstoel te zitten. Het restaurant heeft geen rolstoeltoegankelijk toilet. Alle toiletten zijn beneden.

De bediening was wel bereid om begeleiding te geven naar het toilet bij de burens, een pub waar wel een toegankelijk toilet is.

Via de drinkgelegenheid kom je in een smal gangetje. De vloer ligt niet gelijk, dus je moet je rolstoel goed besturen. Bijna aan het eind van het gangetje is een toilet. Eerst kom je in een kleine ruimte waar een wastafeltje is en achter de volgende deur bevindt zich het toilet. Deze is niet aangepast. In het toilet is geen mogelijkheid om een rolstoel te draaien. Er wordt desgewenst hulp geboden door het personeel. De medewerkster vroeg tijdens het toiletbezoek of het goed ging en of er hulp nodig was.

### **Bejegening**

De bediening was prettig en het personeel was volop bereid om mee te helpen. Het betalen met een pinpas leverde geen problemen op, door de beschikbaarheid van een mobiele pinautomaat.

### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is toegankelijk, dat wil zeggen er is geen onneembare drempel en de paden in het restaurant zijn breed genoeg. Het restaurant beschikt echter niet over een invalidentoilet. De bejegening werd als prettig ervaren.

## **3.6.3. Restaurant Noordzee Boulevard**

### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

Restaurant Noordzee Boulevard heeft bij de toegangsdeur een relatief steile helling en een drempel. Met een handbewogen rolstoel komt iemand hier met enige moeite tegenop. Met een elektrische rolstoel is het waarschijnlijk eenvoudiger. Het personeel van het restaurant is bereid iemand naar binnen helpen. De deur wordt voor de gast opengedaan.

### **Toegankelijkheid**

Restaurant Noordzee Boulevard is een redelijk toegankelijk restaurant. Het hoofdpad door het restaurant is breed genoeg voor een rolstoel. De zijpaden zijn minder toegankelijk. Dan moet er met enige stoelen worden geschoven. Het was tijdens het bezoek van onze onderzoeker niet druk in het restaurant, zodat er volop keuze was voor een geschikt tafeltje.

Het restaurant heeft een rolstoeltoegankelijk toilet. Het is echter de vraag of iedereen daar terecht kan. Het is niet groot en de beugel zat voor onze onderzoekster aan de verkeerde kant. De toiletbril zat los en het zeep en houder met papieren handdoekjes hing te hoog.

### **Bejegening**

De bediening was niet erg attent. Om een plekje te bereiken moest onze onderzoeker zelf enkele stoelen wegschuiven. Door het personeel werd daarbij geen hulp geboden. Hulp kwam er wel nadat er om werd gevraagd.

Het betalen van de rekening leverde geen problemen op, pinnen kon aan de tafel met een mobiel pinapparaat.

### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is toegankelijk, dat wil zeggen er is weliswaar een helling en een drempel, maar daar kan een handbewogen rolstoel met enige inspanning tegenop. De paden in het restaurant zijn breed genoeg. Het restaurant beschikt over een invalidentoilet. De bejegening werd als niet erg attent ervaren.

#### **3.6.4. Eetcafé Cloos**

##### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

Onze onderzoeker kon bij Cloos zonder drempels naar binnen. De onderzoeker moest de toegangsdeur wel zelf openduwen. Dat lukte doordat de deur naar binnen open ging.

##### **Toegankelijkheid**

Het hoofdpad van het eetcafé is breed genoeg. Iemand met een rolstoel (zowel handbewogen als elektrisch) kan dus makkelijk met zijn rolstoel door het café voortbewegen. Een gehandicapte gast is wel beperkt in zijn keuze voor een tafel als hij niet uit de rolstoel kan. Het restaurant heeft namelijk een aantal hoge tafels met barkrukken. Ook zijn sommige tafels alleen bereikbaar via een trede. De tafels waar iemand met de rolstoel onder kan zitten, zijn hoog genoeg en de tafelpoot zit niet in de weg.

Cloos heeft geen gehandicaptoilet of rolstoelvriendelijk toilet. Het toilet bevindt zich namelijk in de kelder en is alleen te bereiken met een trap. Op de vraag aan de bediening of ergens in de buurt een gehandicaptoilet was, werd aangegeven dat restaurant Luden een toilet op de begane grond heeft. En op de vraag of beide zaken een afspraak hadden over het gebruik van het toilet door rolstoelgasten van eetcafé Cloos, bleek dit niet het geval.

##### **Bejegening**

Onze onderzoeker voelde zich bij Cloos niet anders behandeld dan de andere gasten. De onderzoeker is netjes geholpen terwijl zij aan het tafeltje zat. Maar het personeel hield ook niet in de gaten of de onderzoeker wellicht ergens hulp bij nodig had. Ook is er geen hulp geboden bij binnenkomst en vertrek. Door de beschikbaarheid van een mobiel pinapparaat was pinbetaling aan tafel geen probleem.

### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is toegankelijk, dat wil zeggen er is geen onneembare drempel en de paden in het restaurant zijn breed genoeg. Het restaurant beschikt echter niet over een invalidentoilet. De bejegening was volgens onze onderzoeker gelijkwaardig aan de andere gasten.

#### **3.6.5. Restaurant Bij Clarence**

##### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.



Bij Clarence heeft bij de toegangsdeur een hoge drempel. Met een handbewogen rolstoel komt iemand hier met hulp overheen. Waarschijnlijk is de drempel voor een elektrische rolstoel te hoog.

Het restaurant beschikt niet over een (aluminium) hellingplaat. De medewerkers van het restaurant zijn echter wel bereid iemand wel naar binnen helpen.

### **Toegankelijkheid**

Het hoofdpad door het restaurant is breed genoeg voor een rolstoel. Niet alle plekken in het restaurant zijn geschikt voor een rolstoel. Iemand met een rolstoel blokkeert mogelijk het hoofdpad. De tafels zijn wel hoog genoeg om met de rolstoel aan te gaan zitten.

Het restaurant heeft geen gehandicaptoilet of rolstoelvriendelijk toilet, voordat de ruimte met de toiletten kan worden betreden moet iemand een hoge drempel over. De bediening was wel bereid om onze onderzoeker naar het toilet te begeleiden.

### **Bejegening**

De onderzoeker voelde zich prettig bejegend. Er werd door de bediening hulp aangeboden bij het toiletbezoek. Bij vertrek werd er - nadat hierom werd gevraagd - hulp geboden aan onze onderzoeker om de drempel bij de uitgang te overbruggen.

Het betalen met een pinpas was geen probleem, want er kon aan tafel worden gepind met een mobiele pinautomaat.

### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is toegankelijk, dat wil zeggen er weliswaar een hoge drempel, maar de paden in het restaurant zijn breed genoeg. Het restaurant beschikt echter niet over een invalidentoilet. De bejegening werd als prettig ervaren.

## **3.6.6. Burger Bar**

### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

Bij de Burger Bar kan iemand die in een handbewogen rolstoel of elektrische rolstoel zit goed binnenkomen, want de toegangsdeur heeft geen drempel en is erg breed. De toegangsdeur gaat niet automatisch open en moet iemand zelf open duwen. De toegangsdeur gaat naar binnen open. Als de bediening iemand in rolstoel ziet staan, houden ze de deur voor diegene open. De kans dat de bediening iemand ziet staan is groot, want de pui van de bar en de toegangsdeur zijn grotendeels van glas.

### **Toegankelijkheid**

De Burger Bar is ruim opgezet en er is voldoende ruimte voor een rolstoel. Aan de grote houten tafel (die in het midden van de bar staat) kan iemand met een rolstoel makkelijk aanschuiven. Er zit onder deze tafel geen poot in de weg en de tafel is hoog genoeg. Ook aan de andere tafels kan iemand in een rolstoel zonder problemen aanschuiven.

## **Bejegening**

Onze onderzoeker voelde zich erg welkom bij de Burger Bar. Toen onze onderzoeker zijn rolstoel bij de tafel parkeerde, werd direct een stoel weggehaald. Bij de Burger Bar moet er aan een balie worden besteld. Zodra de maaltijd gereed is, krijgt de gast een signaaltje om het op te halen. Desgewenst komt een medewerker het eten brengen. Bij het verlaten van het etablissement hield een personeelslid de deur voor onze onderzoeker open.

Burger Bar heeft geen invalidentoilet. De toiletten bevinden zich op de 1<sup>e</sup> etage die allen met de trap bereikbaar zijn.

Betalen verliep niet helemaal soepel. De pinautomaat stond eigenlijk iets te hoog. De aansluiting was echter lang genoeg, waardoor het apparaat iets verschoven kon worden.

## **Overige opmerkingen**

Het restaurant heeft een aparte allergenen kaart.

## **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is toegankelijk, dat wil zeggen er is geen onneembare drempel en het is breed opgezet. Het restaurant beschikt echter niet over een invalidentoilet. De bejegening is als erg positief ervaren.

### **3.6.7. Lunchroom Bagels & Beans**

#### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

Deze vestiging van Bagels & Beans is gevestigd in boekwinkel Van Stockum aan het Spui. Er zit bij de toegangsdeur een kleine dorpel die voor zowel mensen met een handbewogen rolstoel en elektrisch rolstoel te doen is. Wel is de vraag waarom in zo'n relatief nieuw gebouw bij de toegangsdeur een dorpel zit?

#### **Toegankelijkheid**

Er is in deze vestiging van Bagels & Beans genoeg ruimte om met de rolstoel bij de meeste tafels te komen. De keuze in tafels is beperkt, omdat iemand niet bij alle tafels met zijn rolstoel goed onder de tafel kan komen. Deze vestiging van Bagels & Beans heeft onder andere tafels met een grote poot. Deze tafelpoot loopt breed uit en door deze poot kan iemand niet met zijn rolstoel helemaal onder de tafel rijden. Daardoor zit iemand ver van de tafel af. Er zijn ook geschikte tafels, maar hiervan zijn er een stuk minder.

#### **Bejegening**

Onze onderzoeker voelde zich niet prettig bejegend en is zonder consumptie vertrokken. Het volgende was het geval: Er was nog slechts één tafeltje vrij. Daar probeerde onze onderzoeker zijn rolstoel goed tegenaan/onder te parkeren, maar dit lukte niet door een breed uitlopende tafelpoot. Het probleem is bij het personeel aangekaart, maar die reageerden daar uitgesproken passief op.

#### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd.

### **3.6.8. Restaurant The Harbour Club**

#### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

Restaurant The Harbour Club heeft bij de toegangsdeur een lage drempel. Met een handbewogen rolstoel komt iemand hier met hulp overheen. Met een elektrische rolstoel zal het ook waarschijnlijk wel mogelijk zijn. De medewerkers van het restaurant willen iemand wel naar binnen helpen. De deur wordt opgedaan. Direct bij binnenkomst pakken ze je jas aan om netjes voor je op te hangen.

#### **Toegankelijkheid**

Restaurant The Harbour Club is goed toegankelijk. Het hoofdpad door het restaurant is breed genoeg voor een rolstoel. Niet alle plekken zijn geschikt om met de rolstoel te zitten, omdat er vaststaande tafels met daaromheen banken staan. Een beperkt aantal tafels heeft losse stoelen. Een aantal tafels staat op een verhoging en zijn daardoor niet toegankelijk.

Het restaurant heeft geen rolstoelvriendelijk toilet. Alle toiletten zijn boven, maar er is wel een lift. De bediening was bereid om onze onderzoeker naar het toilet te begeleiden. Dit moest via de keuken met een smalle doorgang. De lift moest handmatig worden bediend. Dat wil zeggen, de knop moest permanent worden ingedrukt. Boven was te weinig ruimte om een noodzakelijke draai te maken. Kortom, een ontoegankelijke situatie.

Betaling verliep door de beschikbaarheid van een mobiel pinapparaat soepel.

#### **Bejegening**

De bediening was prettig en volop bereid om mee te helpen. Er was tijdens het bezoek van onze onderzoeker voldoende mogelijkheid een geschikt tafeltje te kiezen. De bediening was bereid service te verlenen bij het toilet bezoek. Bij vertrek werd de jas aangeboden.

#### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is toegankelijk, dat wil zeggen er is weliswaar een lage drempel, maar het hoofdpad in het restaurant is breed genoeg. Het restaurant beschikt echter niet over een invalidentoilet. De bejegening werd als prettig ervaren.

### **3.6.9. Gember**

#### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

Het restaurant vermeldt niets over toegankelijkheid op de website.

Bij de entree is een helling. Onze onderzoeker had hierbij geen hulp nodig.

#### **Toegankelijkheid**

Er is een garderobe in de hal. Vanwege de hoogte was het voor onze onderzoeker lastig hiervan zelfstandig gebruik te maken.

Het restaurant is groot en ruim opgezet. Je kan goed onder de tafeltjes plaatsnemen.

Er is een goed aangepast toilet aanwezig.

#### **Bejegening**

Prima.

## **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is toegankelijk, dat wil zeggen er is weliswaar een helling maar die was zelfstandig te gebruiken. Het restaurant is breed en toegankelijk opgezet. Het restaurant beschikt over een invalidentoilet en de bejegening was prima.

### **3.6.10. Café Brasserie Dudok**

#### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

De entree van Dudok beschikt over een brede hellingbaan, maar heeft vervolgens een zware deur. Je dient dus de deur open te houden, terwijl je op de helling staat. Met een rolstoel of scootmobiel is dat dus praktisch onmogelijk.

#### **Toegankelijkheid**

Deze brasserie is ruim opgezet, maar beschikt helaas niet over tafeltjes waar je met een rolstoel gemakkelijk onder kan komen i.v.m. de voetsteun(en).

Het invalidentoilet is goed ingericht en ruim.

De pinautomaat zit vast en staat hoog, dat is een minpunt voor rolstoelgebruikers.

#### **Bejegening**

De bejegening was gelijk aan iemand anders. Serviceverlening vindt uitsluitend plaats op verzoek.

## **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is toegankelijk, dat wil zeggen de entreedeur is niet zelfstandig te bedienen, maar er is geen onneembare drempel. De paden in het restaurant zijn breed genoeg. Het restaurant beschikt over een invalidentoilet. Serviceverlening vindt uitsluitend op verzoek plaats.

### **3.6.11. Restaurant Le Connaisseur**

#### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

Restaurant Le Connaisseur heeft, als entree, een warmtesluis en een drempel van 2cm.

Bij aankomst werd de deur voor onze onderzoeker opengehouden en er werd gevraagd of de onderzoeker in de rolstoel bleef zitten of wilde overstappen naar een reguliere stoel.

#### **Toegankelijkheid**

Binnen is alles groots opgezet zodat iemand met een rolstoel zich eenvoudig kan bewegen. De ruimte onder de tafel was voldoende.

Er is geen invalidentoilet beschikbaar.

De pinautomaat was niet mobiel, maar er kon enigszins mee worden geschoven zodat onze onderzoeker wel zelf kon afrekenen.

### **Bejegening**

De bediening was uitermate vriendelijk. Bij het gebruik van het reguliere (heren)toilet liep de serveerster mee om de hoofddeur van het herentoilet te bewaken, zodat onze onderzoeker hier gebruik van kon maken.

### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is toegankelijk, dat wil zeggen er is geen onneembare drempel en de paden in het restaurant zijn breed genoeg. Het restaurant beschikt niet over een invalidentoilet. Onze onderzoeker heeft de bejegening als heel positief ervaren.

## **3.6.12. Restaurant Eethuis Fés**

### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

De ingang van dit restaurant heeft een zeer hoge drempel.

Personeel komt onze onderzoeker op eigen initiatief helpen om deze drempel te passeren. De oplossing zat in een houten plank voorzien van twee blokken. Geen ideale entree, maar de medewerker van het restaurant was wel heel behulpzaam.

### **Toegankelijkheid**

Het restaurant is ruimtelijk ingericht waardoor er veel manoeuvreerruimte is. Onze onderzoeker kon zelf een tafeltje kiezen. De tafel had de juiste hoogte voor de rolstoel. Er is geen invalidentoilet aanwezig.

### **Bejegening**

De onderzoeker werd zowel naar binnen als naar buiten geholpen. Het personeel was erg servicegericht. Het eten werd op verzoek gesneden. Betaling leverde geen problemen op.

### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is niet toegankelijk, dat wil zeggen er was een onneembare drempel. Het restaurant is ruimtelijk ingericht waardoor er voldoende manoeuvreerruimte is. Het restaurant beschikt niet over een invalidentoilet.

## **3.6.13. Restaurant Mevlana**

### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

Mevlana heeft vier locaties. Onze onderzoeker bezocht de locatie Kempstraat. De voordeur heeft een lage drempel en is daardoor goed bereikbaar. De onderzoeker kon de deur niet zelf openen, maar werd door een medewerker geopend.

### **Toegankelijkheid**

Als gevolg van een volle inrichting was het voor onze onderzoeker lastig een geschikt tafeltje te vinden.

De tafel stond op de juiste hoogte voor de rolstoel van de onderzoeker. Er was geen invalidentoilet aanwezig.

### **Bejegening**

Personeel was zeer vriendelijk en servicegericht. Onze onderzoeker werd zowel bij binnenkomst als bij vertrek door een medewerker geholpen. Ook tijdens de maaltijd werd er desgevraagd hulp geboden.

Betaling verliep soepel door de beschikbaarheid van een mobiel pinapparaat.

### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is toegankelijk, dat wil zeggen er is geen onneembare drempel, maar de paden in het restaurant zijn niet breed genoeg. Het restaurant beschikt niet over een invalidentoilet.

### **3.6.14. Restaurant Ourika**

#### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

De entree heeft geen drempel en is goed toegankelijk. De enige belemmering zit in de sluis-constructie nadat onze onderzoeker binnen was. Dit is onhandig voor rolstoelgebruikers, omdat hierbij veel moet worden gemanoeuvreed. Voor een elektrische rolstoel is het niet mogelijk hier alleen naar binnen te gaan.

#### **Toegankelijkheid**

Het restaurant is niet groot en de opstelling is niet gunstig voor rolstoelgebruikers. Een rolstoel staat al snel in het gangpad. Hoewel dit door het personeel niet als hinderlijk werd ervaren, is het voor iemand in een rolstoelgebruiker erg onplezierig.

Het personeel hielp onze onderzoeker bij de keuze van een geschikt tafeltje. De tafels zijn net iets te laag, maar het personeel heeft de tafel iets opgetild zodat de rolstoel er goed onder paste.

Er is geen invalidentoilet aanwezig.

Betalen verliep soepel. De kassa is op een plek die goed toegankelijk is voor een rolstoel.

### **Bejegening**

Het personeel is zeer vriendelijk en is erg servicegericht. Onze onderzoeker kreeg regelmatig de vraag of er nog aanvullende wensen waren.

### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is toegankelijk, dat wil zeggen er is geen onneembare drempel is. De sluis-constructie is wel hinderlijk voor rolstoelgebruikers. Het restaurant beschikt echter niet over een invalidentoilet. Het personeel was erg vriendelijk en servicegericht.

### **3.6.15. Restaurant Petit Café de Resident**

#### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

Petit café de Resident is in het atrium van de ministeries VWS en SZW. De entree is goed toegankelijk. Er ligt bij de hoofdingang een oprijplaat, de helling is voor

een (elektrische) rolstoel geen enkel probleem. Het café is op de begane grond en ook hier is de entree goed.

### **Toegankelijkheid**

Onze onderzoeker kon zelf een geschikt tafeltje kiezen. Het is binnen erg ruim en het is geen probleem om de rolstoel goed onder de tafels te parkeren.

Er is een invalidentoilet aanwezig. Het toilet is zeer ruim en bevat aan beide zijden genoeg ruimte voor een rolstoel. Er zijn beugels aangebracht, er is een goed bereikbare wastafel en ook een beugel bevestigd aan de deur zodat de deur voor rolstoelgebruikers makkelijk is te openen en sluiten. De zeepdispenser en de handdoekjes waren echter niet te bereiken voor onze onderzoeker.

Betalen verliep niet gemakkelijk. Pinnen was niet mogelijk. En is alleen mogelijk voor iemand waarvan de rolstoel in hoogte verstelbaar is.

### **Bejegening**

Door de toegankelijkheid is het niet nodig om naar binnen en buiten geholpen te worden. De bediening houdt rekening met (eventuele) wensen. Zo werd er op eigen initiatief een rietje aan onze onderzoeker aangeboden.

### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is zeer goed toegankelijk, dat wil zeggen er is standaard een rijplaat aanwezig, de paden in het restaurant zijn breed genoeg en het restaurant beschikt over een invalidentoilet. De bejegening is vriendelijk en servicegericht.

## **3.6.16. Brasserie Oma Toos**

### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

De entree van Oma Toos beschikt over een hellingbaan die voor onze onderzoeker te stijl was om te gebruiken. Door hulp van een passant kon de onderzoeker toch naar binnen.

De entree bestaat uit een dubbele deur, waarvan er één openstaat en de tweede werd open gehouden door een personeelslid.

### **Toegankelijkheid**

Oma Toos is voor een rolstoel lastig te bereiken. De openbare weg is vrij scheef en lastig te berijden met rolstoel vanwege de afwatering op de kade.

De brasserie is op de begaande grond geheel drempelvrij

De ruimte onder de tafeltjes en de hoogte van de tafeltjes is voldoende om er met een rolstoel gemakkelijk onder te manoeuvreren i.v.m. de voetsteun(en).

Er is een ruim invalidentoilet.

De pinautomaat, die normaliter draadloos is, had bij het bezoek van onze onderzoeker een storing. Er moest derhalve bij een vaste pinautomaat (op een ontoegankelijke hoogte) worden gepind.

### **Bejegening**

De bediening was heel vriendelijk en behulpzaam. Onze onderzoeker voelde zich erg welkom. Bij vertrek werd door een personeelslid hulp aangeboden bij het gebruik van de hellingbaan.

### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. De

openbare weg in de directe omgeving van dit restaurant is lastig voor mensen in een rolstoel. De entree van het restaurant heeft een hellingbaan die voor onze onderzoeker te stijl was. Binnen is de toegankelijkheid goed geregeld. De ruimte is drempelvrij, de paden zijn breed genoeg en er is een invalidentoilet aanwezig. Het personeel is vriendelijk en behulpzaam.

### **3.6.17. The Upside Café**

#### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

Voor een diner moet worden gereserveerd.

The Upside café is een restaurant wat mede gerund wordt door mensen met een verstandelijke beperking. Bij de voordeur ligt een plank, zodat de toegankelijkheid goed is geregeld. Het is echter wel lastig om zonder hulp zelf naar binnen en naar buiten te gaan.

#### **Toegankelijkheid**

De tafeltjes hebben de goede hoogte, maar een poot in het midden is lastig voor de voetensteun van de rolstoel.

Er is in dit restaurant geen aangepast toilet aanwezig.

#### **Bejegening**

De bejegening is prima. Onze onderzoeker werd niet anders behandeld dan andere mensen. Bij de vraag naar een rietje werd deze aangeboden.

#### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. De entree van het restaurant is mede door de rijplank goed toegankelijk. Dit restaurant beschikt niet over een invalidentoilet. De bewegingsruimte voor een rolstoel is voldoende. De bejegening is vriendelijk.

### **3.6.18. Restaurant Du Passage**

#### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

De ingang van het restaurant is erg smal. De rolstoel van onze onderzoeker (64 cm breed) past maar net door de deur. Ook de paden waren te smal om met een rolstoel te manoeuvreren. Dit restaurant is niet toegankelijk is voor rolstoelgebruikers.

#### **Toegankelijkheid**

Het restaurant beschikt over een overdekt terras. Onze onderzoeker kon hier echter geen maaltijd gebruiken doordat de rolstoel niet goed onder de tafel kan worden geparkeerd. Het gebruiken van een drankje was wel mogelijk.

Het afrekenen was voor onze onderzoeker erg ingewikkeld. Het was alleen mogelijk om binnen (in een klein ontoegankelijk hoekje) te pinnen.

Het restaurant beschikt niet over een invalidentoilet. Op de vraag van onze onderzoeker waar wel gebruik kon worden gemaakt van een invalidentoilet, werd verwezen naar het naastgelegen hotel. Dit toilet was op slot en kon uitsluitend worden geopend met een schroevendraaier. Dit was voor onze onderzoeker niet mogelijk zonder hulp. Het invalidentoilet bleek onbruikbaar voor onze



onderzoeker doordat de steunen te ver van de toilet afzaten dat gebruik tot een gevaarlijke situatie zou leiden.

### **Bejegening**

Onze onderzoeker werd goed en vriendelijk geholpen. Bij het afrekenen werd onze onderzoeker door een personeelslid geholpen bij het inrijden van het etablissement zaak omdat de paden te smal waren.

### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is vanwege een te smalle entree en te smalle paden ontoegankelijk. De bewegingsruimte voor een rolstoel is te beperkt. Het beschikt bovendien niet over een invalidentoilet. Het personeel was vriendelijk en behulpzaam.

## **3.6.19. Restaurant Hoender en Hop**

### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

Er is geen drempel bij de entree. Er zijn twee deuren die allebei open kunnen. De deuren moeten wel handmatig open worden gedaan waardoor een rolstoelgebruiker wel altijd hulp moet vragen bij het naar binnengaan.

### **Toegankelijkheid**

Er zijn enkele tafels beschikbaar waar iemand met een rolstoel gebruik van kan maken.

Er is geen invalidentoilet aanwezig. De toiletten bevinden zich boven en zijn niet te bereiken voor iemand met een rolstoel.

### **Bejegening**

Onze onderzoeker werd goed geholpen. Een personeelslid heeft om een maaltijd te gebruiken diverse extra voorbereidende handelingen verricht.

Voor vertrek kon onze onderzoeker gebruik maken van een draadloze pinautomaat. Een personeelslid heeft desgevraagd geholpen met het aantrekken van de jas.

### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. De entree van het restaurant is toegankelijk voor iemand met een rolstoel. Er is wel hulp nodig bij het openen van de deuren. Er zijn enkele toegankelijke tafels beschikbaar. Er is geen invalidentoilet aanwezig.

## **3.6.20. Restaurant Palermo Ristorante Pizzeria**

### **Toelatingsbeleid**

Mensen met een beperking worden toegelaten.

Om dit restaurant te betreden, moet men twee deuren door. De eerste deur gaat naar binnen open en de twee naar buiten dus het was niet mogelijk om zonder hulp naar binnen te komen.

### **Toegankelijkheid**

Binnen is het erg ruim opgezet. De paden zijn breed genoeg. Er zijn diverse tafels beschikbaar om met een rolstoel aan te zitten.

Er is in dit restaurant geen invalidentoilet aanwezig.  
De onderzoeker kon goed gebruik maken van de pinautomaat.

### **Bejegening**

Onze onderzoeker was samen met iemand zonder beperking. Dit had tot gevolg dat de conversatie tussen onze onderzoeker en het personeelslid werd gevoerd via de persoon zonder beperking.

Op verzoek van onze onderzoeker om enkele extra voorbereidende werkzaamheden te verrichten, werd door het personeel positief gereageerd.

Op het verzoek van onze onderzoeker om een drankje in een grotere kop te schenken werd ondanks een duidelijke uitleg, negatief gereageerd. Tegen de gast van onze onderzoeker werd gezegd dat dit alleen mogelijk was tegen een meerprijs. Onze onderzoeker maakte hierover een opmerking en kreeg daarop als reactie dat iedereen anders om een grotere kop zou vragen.

### **Samengevat**

Onze onderzoeker werd niet op grond van zijn beperking geweigerd. Het restaurant is toegankelijk, dat wil zeggen er is geen onneembare drempel aanwezig en de paden in het restaurant zijn breed genoeg. Het restaurant beschikt echter niet over een invalidentoilet. Onze onderzoeker heeft de bejegening als negatief ervaren. Men was aanvankelijk hulpvaardig, maar de grens hiervan was snel bereikt.

## **4. Conclusie**

Uit het onderzoek blijkt dat mensen met een beperking in alle twintig onderzochte café of restaurant werden binnengelaten. Het hebben van een beperking blijkt geen reden te zijn om een gast te weigeren. Er is geen discriminatie ten aanzien van het toegangsbeleid geconstateerd.

Indien wij echter de toegankelijkheid van cafés en restaurants, de aanwezigheid van een invalidentoilet en de bejegening door het personeel bij het onderzoek betrekken, zijn de uitkomsten veel minder positief. Uit het onderzoek blijkt dat slechts drie van de twintig onderzochte cafés en restaurants volledig toegankelijk zijn. Dit betekent dat de entree drempelvrij is, het etablissement ruimtelijk is ingericht zodat er voldoende manoeuvreerruimte is, er een invalidentoilet is en de bejegening van mensen met een beperking positief is. De drie cafés en restaurants zijn: Gember, Dudok en De Resident.

Van de onderzochte Haagse cafés en restaurant beschikken er vijftien over een toegankelijke entree, terwijl vijf cafés en restaurants geen toegankelijke entree hebben. Het gaat om Havana, La Lina, Cloos, Burger Bar, Bagels & Beans, Harbour Club, Gember, Dudok, Le Connaisseur, Mevlana, Ourika, De Resident, The Upside café, Hoender en Hop en Palermo. Dit betekent dat er vijf niet toegankelijk zijn. Dit zijn Noordzee Boulevard, Bij Clarence, Eethuis Fes, Oma Toos en Du Passage.

Vervolgens zijn zeventien cafés en restaurants toegankelijk ingericht waardoor mensen in een rolstoel gebruik kunnen maken van minimaal een pad en voldoende manoeuvreerruimte hebben voor hun rolstoel. Drie cafés en restaurants beschikten hier niet over. Dit zijn Mevlana, Ourika en Du Passage.

Slechts vijf cafés en restaurants beschikken over een invalidentoilet. Dit zijn Noordzee Boulevard, Gember, Dudok, De Resident en Oma Toos. Dit betekent dat vijftien cafés en restaurants hier niet over beschikken.

Tenslotte heeft onze onderzoeker de bejegening in zeventien cafés en restaurants als positief (vriendelijk, servicegericht) ervaren. In drie cafés en restaurants was de bejegening niet positief. Dit zijn Noordzee Boulevard, Bagels & Beans en Palermo.

Er zijn twee cafés en restaurants die wel over een invalidentoilet beschikken en een voor rolstoelen aantrekkelijke inrichting hebben. Helaas zijn ze door een beperkte toegankelijkheid van de entree als niet toegankelijk ervaren. Dit zijn Noordzee Boulevard en Oma Toos. Dit is extra teleurstellend omdat deze etablissementen wel tonen dat toegankelijkheid voor hen een belangrijk punt is.

## 4. Discriminatie in Haagse uitgaansgelegenheden

### 4.1. Inleiding

Voor dit onderdeel van het onderzoek zijn vijf uitgaansgelegenheden bezocht, namelijk Havana, Paard van Troje, Cloos, Boterwaag en Millers.

### 4.2. Onderzochte aspecten

De toegankelijkheid van de vijf etablissementen is op drie deelterreinen en in totaal op ongeveer tien punten onderzocht. In de eerste plaats is gekeken naar de vraag of onze onderzoeker werd binnengelaten. Daarbij is gekeken of er informatie over toegankelijkheid van de uitgaansgelegenheid op de website werd aangeboden. Daarna is gekeken of onze onderzoeker zelfstandig naar binnen kon en of hij als bezoeker werd geaccepteerd. Vervolgens is gekeken naar de kwaliteit van de toegankelijkheid. Dit had onder meer betrekking op de entree, de ruimte voor de rolstoel, de garderobe en de aanwezigheid van een invalidentoilet. Tenslotte is gekeken naar de bejegening. Daarbij komen aspecten aan de orde als: Wordt er hulp geboden bij aankomst of vertrek, wordt er hulp geboden bij begeleiding naar een plek, kan er extra hulp aan het personeel worden gevraagd en is het mogelijk om zelfstandig te betalen. Een en ander is in het onderstaande schema uitgewerkt.

	Uitgaans-gelegenheid	1. Het toelatingsbeleid. Toelaten of weigeren Belemmeringen/ toegankelijkheidsopmerking			2. Toegankelijkheid van de voorziening; de entree, de inrichting van de ruimte en aanwezigheid gehandicaptentoilet				3. behandeling/ bejegening van de mensen met een handicap.			
		Website informatie	Kan je binnenkomen?	Word je binnengelaten	Entree	Ruimte voor je rolstoel	Garderobe / kluisjes	Aanwezigheid toilet	Word je naar binnen/ buiten geholpen?	Begeleiding naar plek	Extra hulp	Betalen
1.	Havana	-	+	+	+	+	-	-	+	+	nvt	+
2.	Paard van Troje	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	-
3.	Cloos	-	+	+	+	+	-	-	-	-	-	-
4.	Boterwaag	+	+/-	+	+	Ligt aan tijdstip	++	+	++	NVT	++	+/-

5.	Millers	-	+	+	+	+		-	-	-		+
----	---------	---	---	---	---	---	--	---	---	---	--	---

#### 4.4. Bezochte Haagse uitgaansgelegenheden

##### 4.1. Havana

Buitenhof 19, 2513 AG

Het restaurant wordt op een bepaald tijdstip omgevormd tot een dancing.

##### Toelatingsbeleid

Op de website is geen informatie te vinden over toegankelijkheid voor mensen met een beperking.

Bij Havana kan iemand zonder drempels via de toegangsdeur binnenkomen. De toegangsdeur moet je zelf open duwen, maar als je gezien wordt, komt het personeel snel aanlopen om te helpen.

##### Toegankelijkheid

De toiletten bevinden zich beneden. Er is geen aangepast toilet. Buiten (op enkele tientallen meters van de het etablissement) is een openbaar toegankelijk toilet.

##### Bejegening

De bediening behandelt mensen met een beperking niet anders dan andere mensen. Het personeel is vriendelijk en behulpzaam.

Pinnen kon met een mobiel apparaat aan het tafeltje.

##### Samengevat

Er is geen sprake van deurbeleid op basis waarvan mensen met een rolstoel worden geweigerd. De dancing is toegankelijk voor mensen met een rolstoel. Voor gebruik van het toilet moet een bezoeker in een rolstoel gebruik maken van een openbaar toilet op de openbare weg.

##### 4.2. Paard van Troje

Prinsegracht 12, 2512 GA

##### Toelatingsbeleid

De website biedt uitgebreide informatie voor mensen met een beperking: het gebouw is uitstekend toegankelijk voor mindervaliden. Entree, foyer, garderobe, toiletvoorzieningen en beide zalen (lift) zijn goed bereik- en berijdbaar met rolstoelen. Let op: neem tijdig contact op (minstens 48 uur van te voren en hou er rekening mee dat de receptie niet bemand is op weekenddagen)! Bij drukbezochte of uitverkochte concerten wordt gasten met een beperking geadviseerd ruimschoots voor het concert contact op te nemen met Paard van Troje (070 750 3434), zodat een goede en veilige plaats in de zaal kan worden gegarandeerd. Tevens worden bezoekers geadviseerd op de avond van een concert op tijd te arriveren zodat de medewerkers de bezoeker op een correcte wijze kunnen begeleiden naar de gereserveerde plek in de zaal.

## **Toegankelijkheid**

Onze onderzoeker heeft telefonisch contact gezocht met het Paard. Tijdens het gesprek werd duidelijk dat gebruik moest worden gemaakt van de zij-ingang, Lange Beestenmarkt 2. Daar moest de onderzoeker zich melden om daarna naar de zaal te worden gebracht. Bij aankomst heeft onze onderzoeker hulp gevraagd aan een toevallig passerende medewerker die toezegde iemand te sturen. Eenmaal binnen was op diverse plekken hulp nodig, zoals bij de garderobe (balie te hoog) en de lift (standaard op slot).

Het toilet is moeilijk bereikbaar doordat er materialen voor staan. Het toilet is ruim en wordt tevens gebruikt als opslagplaats voor schoonmaakspullen. Het toilet is gedateerd en staat ver van de muur waardoor er geen steun in de rug is. De bril zit los wat kan leiden tot gevaarlijke situaties. De wastafel hangt te laag waardoor de kraan vanuit een rolstoel niet goed is te gebruiken.

De concertzaal is goed te bereiken. Na afloop van het concert is er niemand die klaarstaat om de liftdeur te van slot te halen. Er moet hulp worden gevraagd. Bij het verlaten van het pand blijkt het toch mogelijk om met de rolstoel de hoofdingang te gebruiken. Telefonisch blijkt verkeerde informatie te zijn verstrekt.

## **Bejegening**

Er is bereidheid bij het personeel om hulp te bieden. Dit verloopt in de praktijk echter bijzonder traag. Er is veel geduld nodig. De hulp beperkt zich tot de entree van de zaal. Vanaf dat moment moest onze onderzoeker zelf een plek zoeken (in een omgeving van uitsluitend staande bezoekers). Ook was het voor onze onderzoeker erg lastig manoeuvreren om bij de bar een drankje te bestellen.

Bij het verlaten van de zaal moest onze onderzoeker hulp vragen om gebruik te kunnen maken van de lift. Ook moest hulp worden gevraagd bij het toiletbezoek.

## **Samengevat**

Er is geen sprake van deurbeleid op basis waarvan mensen met een rolstoel worden geweigerd. De dancing is toegankelijk voor mensen met een rolstoel. Voor vrijwel elk onderdeel moet hulp worden gevraagd. Er is een invalidentoilet beschikbaar, maar dat heeft een onderhoudsbeurt nodig.

## **4.3. Cloos**

Plein 12A, 2511 CR

### **Toelatingsbeleid**

Cloos vermeldt geen informatie over toegankelijkheid op de website. Onze onderzoeker kon zonder drempels via de toegangsdeur binnenkomen en moet wel zelf worden opgeduwd. De toegangsdeur gaat naar binnen open. Onze onderzoeker aarzelt over de vraag of de toegangsdeur voor elke type rolstoel breed genoeg is.

### **Toegankelijkheid**

Het hoofdpad van Cloos is breed genoeg. Iemand met een rolstoel (zowel handbewogen als elektrisch) kan dus makkelijk met zijn rolstoel door het café voortbewegen.

Cloos heeft geen gehandicaptoilet of rolstoelvriendelijk toilet. Het toilet bevindt zich in de kelder en is alleen te bereiken met een trap.

### **Bejegening**

Onze onderzoeker voelde zich bij Cloos niet anders behandeld dan de andere gasten. Onze onderzoeker werd goed bejegend, maar er werd niet gelet op een mogelijke hulpvraag.

### **Samengevat**

Er is geen sprake van deurbeleid op basis waarvan mensen met een rolstoel worden geweigerd. De dancing is toegankelijk voor mensen met een rolstoel. Er is geen invalidentoilet beschikbaar.

## **4.4. Boterwaag**

Grote Markt 8A, 2511 BG

### **Toelatingsbeleid**

Er bevindt zich een drempel bij de voordeur. Onze onderzoeker werd hierbij door een portier geholpen. De hoofdingang is een draaideur. Onze onderzoeker kon echter gebruik maken van de naastgelegen gewone deur.

### **Toegankelijkheid**

Bij de gaderobe werd onze onderzoeker geholpen. Ondanks de drukte werd dit met zorg gedaan.

Voor het gebruik van het toilet moest onze onderzoeker twee klapdeuren passeren. Het toilet was erg klein, maar wel bruikbaar.

### **Bejegening**

Onze onderzoeker heeft de bejegening in dit etablissement als heel positief ervaren. Zowel personeelsleden als andere bezoekers waren bijzonder vriendelijk.

### **Samengevat**

Er is geen sprake van deurbeleid op basis waarvan mensen met een rolstoel worden geweigerd. De dancing is toegankelijk voor mensen met een rolstoel. Er is een invalidentoilet beschikbaar. De bejegening heeft onze onderzoeker als heel positief ervaren.

## **4.5. Millers**

Plein 10, 2511 CR

### **Toelatingsbeleid**

Millers biedt op de website geen informatie over de toegankelijkheid voor bezoekers met een beperking.

### **Toegankelijkheid**

De dancing is toegankelijk voor mensen met een rolstoel.

### **Bejegening**

Het personeel is servicegericht.

### **Samengevat**

Er is geen sprake van deurbeleid op basis waarvan mensen met een rolstoel worden geweigerd. De dancing is toegankelijk voor mensen met een rolstoel. Er is een invalidentoilet beschikbaar.

## **4.6. Conclusie**

In het kader van dit onderzoek zijn vijf uitgaansgelegenheden bezocht om te beoordelen of mensen op grond van hun beperking worden gediscrimineerd. Dit is niet het geval. In geen van de vijf uitgaansgelegenheden werd onze onderzoeker geweigerd.

Er is bij het bezoek van de etablissementen ook gekeken naar een reeks andere aspecten, zoals de fysieke toegankelijkheid voor mensen met een beperking en naar de bejegening van de gasten.

Ten aanzien van de fysieke toegankelijkheid blijkt dat er in vier van de vijf etablissementen geen drempels bij de entree zijn (Havana, Paard, Cloos en Millers). Bij de Boterwaag is wel een drempel, maar hier is een portier behulpzaam.

In twee van de vijf onderzochte uitgaansgelegenheden is een invalidentoilet aanwezig, namelijk bij het Paard en de Boterwaag. Bij het Paard was wel achterstallig onderhoud en bij de Boterwaag waren de afmeting erg klein. In de overige drie (Havana, Cloos en Millers) is geen invalidentoilet. Bij Havana worden mensen met een rolstoel verwezen naar het buiten (op enkele tientallen meters afstand) geplaatste openbare invalidentoilet.

Ten aanzien van de bejegening kan worden geconcludeerd dat er bij alle vijf de uitgaansgelegenheden hulp wordt aangeboden. Bij de een iets actiever dan bij de ander, maar hulp wordt desgevraagd altijd geboden.

Per saldo zijn alle vijf de dancings fysiek toegankelijk en wordt bij alle vijf de etablissementen desgevraagd hulp geboden. Het onderscheidende element zit in de aanwezigheid van een invalidentoilet. In slechts twee van de vijf uitgaansgelegenheden is een invalidentoilet aanwezig. In drie dancings ontbreekt dit. Hierdoor zijn deze uitgaansgelegenheden in de praktijk als dancing niet toegankelijk voor mensen in een rolstoel.



## **5. Conclusie**

In het kader van dit mystery-guest onderzoek zijn 45 horecavoorzieningen geanalyseerd. In totaal zijn twintig hotels benaderd om te beoordelen of er sprake is van discriminatie. Er is een reservering geplaatst en er heeft een gesprek plaatsgevonden over de toegankelijkheid van het hotel. Daarnaast zijn er twintig cafés en restaurants bezocht en ook zijn er nog vijf uitgaansgelegenheden bezocht.

Bij discriminatie in de horeca wordt in de eerste plaats gedacht aan een vorm van uitsluiting waarbij iemand op grond van zijn huidskleur, uiterlijk of beperking niet wordt binnengelaten. Deze vorm van discriminatie komt voor in uitgaansgelegenheden. Er zijn echter ook andere vormen van discriminatie. Daarbij gaat het niet om het wel of niet toelaten van iemand, maar om de toegankelijkheid van een voorziening of het ontbreken van specifieke voorzieningen voor bepaalde gasten. Denk daarbij aan een onneembare drempel bij de entree of het ontbreken van een invalidentoilet. Deze vorm van discriminatie komt niet alleen voor bij uitgaansgelegenheden, maar ook bij hotels en cafés en restaurants.

Tenslotte komt discriminatie voor in de bejegening van mensen. Dit gebeurt niet in de vorm van direct discriminerend gedrag van personeel, maar wel in de vorm van een andere bejegening jegens de gasten. Te denken valt aan minder gastvrijheid, minder dienstbaarheid of minder vriendelijkheid.

In dit onderzoek zijn alle drie de vormen van discriminatie onderzocht: discriminatie in de vorm van toegangsbeleid, discriminatie als gevolg van slechte toegankelijkheid en discriminatie in de vorm van bejegening.

### **5.1. Hotels**

De onderzoekers die een reservering bij één van de twintig hotels plaatsten, werden geen enkele keer geweigerd. Van de twintig onderzochte hotels zijn er negen volledig toegankelijk, zij beschikken over minimaal één aangepaste kamer met aangepast toilet en badkamer en zijn toegankelijk voor gasten met een visuele beperking met een hulphond. Dit zijn: Ibis, Crowne Plaza, Novotel, Atlantic, Hilton, Des Indes, Easy, NH en Babylon.

Er zijn elf hotels, ofwel meer dan de helft, waarbij de toegankelijkheid niet volledig is. Meer specifiek blijkt dat er drie hotels zijn die niet helemaal toegankelijk zijn. Er is geen toegankelijke entree, geen aangepaste kamer voor iemand in een rolstoel en er worden geen gasten met een visuele beperking met een hulphond toegelaten. Verder zijn er twee hotels die wel een toegankelijke entree hebben, maar geen aangepaste kamer. Tenslotte zijn er drie hotels waar geen hulphond wordt toegelaten.

Onze onderzoeker heeft bij twee hotels klantvriendelijk gedrag ervaren. Mensen met een beperking worden weliswaar in alle hotels toegelaten, maar in de praktijk bij een groot aantal hotels uitgesloten. Hier is dus sprake van discriminatie van mensen met een beperking. Drie Haagse hotels scoren bijzonder slecht op toegankelijkheid. Dit zijn Aquarius, Residenz en Small Luxury.

## **5.2. Cafés en restaurants**

Uit het onderzoek blijkt dat mensen met een beperking in alle twintig onderzochte café of restaurant werden binnengelaten. Het hebben van een beperking blijkt geen reden te zijn om een gast te weigeren. Er is geen discriminatie ten aanzien van het toegangsbeleid geconstateerd. Indien wij echter de toegankelijkheid van cafés en restaurants, de aanwezigheid van een invalidentoilet en de bejegening door het personeel bij het onderzoek betrekken, zijn de uitkomsten veel minder positief.

Uit het onderzoek blijkt dat slechts drie van de twintig onderzochte cafés en restaurants volledig toegankelijk zijn. Dit betekent dat de entree drempelvrij is, het etablissement ruimtelijk is ingericht zodat er voldoende manoeuvreerruimte is, er een invalidentoilet is en de bejegening van mensen met een beperking positief is. De drie cafés en restaurants zijn: Gember, Dudok en De Resident.

Van de onderzochte Haagse cafés en restaurant beschikken er vijftien over een toegankelijke entree, terwijl vijf cafés en restaurants geen toegankelijke entree hebben. Dit betekent dat er vijf niet toegankelijk zijn. Vervolgens zijn zeventien cafés en restaurants toegankelijk ingericht waardoor mensen in een rolstoel gebruik kunnen maken van minimaal een pad en voldoende manoeuvreerruimte hebben voor hun rolstoel. Drie cafés en restaurants beschikken hier niet over. Dit zijn Mevlana, Ourika en Du Passage. Slechts vijf cafés en restaurants beschikken over een invalidentoilet. Dit zijn Noordzee Boulevard, Gember, Dudok, De Resident en Oma Toos. Dit betekent dat vijftien cafés en restaurants hier niet over beschikken. Tenslotte heeft onze onderzoeker de bejegening in zeventien cafés en restaurants als positief (vriendelijk, servicegericht) ervaren. In drie cafés en restaurants was de bejegening niet positief. Dit zijn Noordzee Boulevard, Bagels & Beans en Palermo.

Er zijn twee cafés en restaurants die wel over een invalidentoilet beschikken en een voor rolstoelen aantrekkelijke inrichting hebben. Helaas hebben ze geen toegankelijke entree.

## **5.3. Uitgaansgelegenheden**

In het kader van dit onderzoek zijn vijf uitgaansgelegenheden bezocht om te beoordelen of mensen op grond van hun beperking worden gediscrimineerd. Dit is niet het geval. In geen van de vijf uitgaansgelegenheden werd onze onderzoeker geweigerd.

Er is bij het bezoek van de etablissementen ook gekeken naar een reeks andere aspecten, zoals de fysieke toegankelijkheid voor mensen met een beperking en naar de bejegening van de gasten. Ten aanzien van de fysieke toegankelijkheid blijkt dat er in vier van de vijf etablissementen geen drempels bij de entree zijn en bij de vijfde wel, maar hier is een portier behulpzaam. In twee van de vijf onderzochte uitgaansgelegenheden is een invalidentoilet aanwezig, namelijk bij het Paard en de Boterwaag. Bij het Paard was wel achterstallig onderhoud en bij de Boterwaag waren de afmetingen erg klein. In de overige drie is geen invalidentoilet. Bij Havana worden mensen met een rolstoel verwezen naar het

buiten (op enkele tientallen meters afstand) geplaatste openbare invalidentoilet. Ten aanzien van de bejegening kan worden geconcludeerd dat er bij alle vijf de uitgaansgelegenheden hulp wordt aangeboden. Bij de een iets actiever dan bij de ander, maar hulp wordt desgevraagd altijd geboden.

Per saldo zijn alle vijf de dancings fysiek toegankelijk en wordt bij alle vijf de etablissementen desgevraagd hulp geboden. Het onderscheidende element zit in de aanwezigheid van een invalidentoilet. In slechts twee van de vijf uitgaansgelegenheden is een invalidentoilet aanwezig. Dit zijn het Paard en de Boterwaag. In drie dancings ontbreekt dit. Dit zijn Havana, Cloos en Millers. Hierdoor zijn deze uitgaansgelegenheden in de praktijk als dancing niet toegankelijk voor mensen in een rolstoel.

### **Ten slotte**

In totaal zijn 45 Haagse horecavoorzieningen onderzocht. In geen van deze voorzieningen wordt mensen met een beperking de toegang geweigerd. Uit nadere analyse blijkt echter dat slechts negen hotels volledig toegankelijk zijn doordat zij beschikken over minimaal één aangepaste kamer met aangepast toilet en badkamer en toegankelijk zijn voor gasten met een visuele beperking met een hulphond. Voorts blijkt dat slechts drie cafés en restaurants volledig toegankelijk zijn. Dit betekent dat de entree drempelvrij is, het etablissement ruimtelijk is ingericht zodat er voldoende manoeuvreerruimte is, er een invalidentoilet is en de bejegening van mensen met een beperking positief is. En dat slechts twee uitgaansgelegenheden volledig toegankelijk zijn doordat ze een drempelvrije entree hebben, beschikken over een invalidentoilet en voor mensen met een beperking een vriendelijke en servicegerichte bejegening hebben.

Opgeteld betekent dit dat veertien van de 45 Haagse horecavoorzieningen volledig toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Dit is minder dan een derde. Als verzachtende omstandigheid kan hier worden aangevoerd dat het toegankelijk maken van een etablissement een kostbare ingreep vraagt. Het is tegen deze achtergrond opmerkelijk dat ook recent geopende horecavoorzieningen (die voor een aanzienlijk deel niet bij dit onderzoek zijn betrokken) nog steeds niet volledig toegankelijk zijn. Er wordt met andere woorden nog steeds onbewust geselecteerd in wie er wel en wie er niet wordt binnengelaten. Een vorm van discriminatie die kennelijk wordt geaccepteerd.