



## **ADVIES TOEGANKELIJKHEID HOTELS**

Den Haag, september 2023

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)



## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	4
2.	Fysieke toegankelijkheid .....	5
	Algemeen .....	5
	Bereikbaarheid .....	5
	Hoofdentree .....	5
	Vluchtwegen .....	5
	Binnendeuren .....	5
	Elektronische kaartlezers .....	6
	Vloerbedekking .....	6
	Receptie en balies .....	6
	Trappen en hoogteverschillen .....	6
	Lift .....	7
	Restaurant en lobbyruimte .....	7
	Rolstoeltoilet .....	8
	Aangepaste hotelkamer(s) .....	9
	Voorzieningen voor mensen met een visuele beperking .....	13
	Voorzieningen voor mensen met een auditieve beperking .....	13
3.	Digitale toegankelijkheid .....	14
	Algemeen .....	14
	Richtlijnen .....	14
	Gebruikerstest .....	15
	Tools .....	15
	Zoekfunctie .....	15
	Reserveren .....	15
	Contactgegevens .....	15
4.	Bejegening .....	16
	Algemeen .....	16
	Fysieke beperking .....	16
	Visuele beperking .....	16
	Auditieve beperking .....	17
	Verstandelijke beperking .....	17
	Mensen die prikkelgevoelig zijn .....	17
	Workshop .....	18
5.	Ten slotte .....	18
6.	Over Voorall .....	18
7.	Vragen? .....	19

# ADVIES TOEGANKELIJKHEID HOTELS

## 1. Inleiding

Den Haag kent vele hotels waar de grote hoeveelheid bezoekers van onze stad terecht kunnen voor een verblijf. Omdat ongeveer 20 procent van de Nederlandse bevolking een beperking of chronische ziekte heeft, is het aannemelijk dat ook een deel van de hotelgasten een vorm van een beperking heeft. Een aantal van hen heeft extra voorzieningen nodig om zelfstandig gebruik te kunnen maken van de kamers en faciliteiten in een hotel. Vooral, de belangenorganisatie voor Hagenaars met een beperking, heeft daarom dit advies opgesteld waarin we waardevolle kennis delen over de manier waarop er in hotels rekening kan worden gehouden met deze doelgroep. Denk daarbij aan de inrichting van een toegankelijke hotelkamer, maar ook aan eisen die gesteld worden aan algemene ruimtes van het hotel, zoals de entree en het restaurant. Ook lichten we toe op welke wijze u de verschillende voorzieningen voor mensen met een beperking die het hotel kent, inzichtelijk kunt maken op de website, zodat gasten bij het boeken van een kamer kunnen inschatten of het hotel en de kamer voor hen geschikt is. Niet iedereen is immers hetzelfde en dat geldt ook voor de voorzieningen die mensen met een beperking nodig hebben. Verder leest u in dit advies meer over de wijze waarop u uw website toegankelijk kunt maken, zodat deze te gebruiken is voor bijvoorbeeld mensen met een visuele beperking. Tot slot geven we tips over de wijze waarop u gasten met een beperking benadert, zodat zij zich welkom voelen in uw hotel.

Met dit advies streven we ernaar de kennis over de toegankelijkheid te vergroten, waardoor u als hoteleigenaar, -manager of -medewerker nog beter in staat bent in te spelen op de wensen van al uw gasten, of dit nu mensen met of zonder beperking zijn.

## 2. Fysieke toegankelijkheid

### Algemeen

Uitgangspunt is het optimaliseren van de toegankelijkheid van het gebouw, zodanig dat het in de praktijk zelfstandig, dus zonder hulp, betreedbaar en bruikbaar is voor de overgrote meerderheid van bezoekers. Het is daarvoor niet noodzakelijk dat alles exact voldoet aan NEN 1814 of ITS (internationaal toegankelijkheidssymbool). Zoiets zou kostbare ingrepen kunnen inhouden, die niet in verhouding staan tot de extra te realiseren toegankelijkheid.

### Bereikbaarheid

Zorg voor een goede bereikbaarheid, bijvoorbeeld met openbaar vervoer, en voor goede parkeermogelijkheden. Zo mogelijk één of enkele volwaardige rolstoelparkeerplaatsen nabij de hoofdentree. Bij rolstoelparkeerplaatsen in een parkeergarage zorgen voor een binnendoorroute naar het hotel. De parkeergarage moet via een lift te verlaten zijn. Bedieningspaneel, afleesscherm en pinmogelijkheid van de parkeerautomaat op een hoogte van 90-120 cm. Niet elke rolstoelbus past in een parkeergarage, daarom blijven één of meerdere algemene gehandicaptenparkeerplaatsen nabij de hoofdentree noodzakelijk.

### Hoofdentree

De entree heeft licht en eenvoudig bedienbare toegangsdeuren. Zo mogelijk automatische deuren. Bij gesloten deuren een intercom met een beeld-/spraak-/luisterverbinding met de balie binnen.

Geen drempels meer dan 20mm. Entree goed bereikbaar vanaf trottoir en parkeerplaats via een vlak bestraat pad zonder obstakels of hellingen.

### Vluchtwegen

Let op rolstoelgeschikte vluchtwegen. Rolstoelgebruikers en slecht ter been zijnde personen kunnen niet zonder hulp en specifieke vluchtvoorzieningen weggomen! Let er daarom op dat er in noodsituaties altijd voldoende bhv'ers (of andere helpers) beschikbaar zijn. Zorg naast de algemeen geldende brandweereisen ook voor voldoende hulpmaterialen voor mensen met een beperking, zoals een Evac evacuatiestoel bij trappenhuizen en (bij brand onbruikbare) liften. Alleen in rolstoelgeschikte vluchtroutes de groene bordjes vervangen door vluchtbordjes met rolstoelsymbool. (zie: [www.nooduitgang.nu](http://www.nooduitgang.nu))

### Binnendeuren

Let op dat deuren tenminste 850mm breed (bij dubbele deuren ook bij één openstaande helft) en niet te zwaar bedienbaar zijn. Kamerdeur bij voorkeur zonder dranger. Drangers bij voorkeur rond 20N, max 30N trekkracht. Soms is

het mogelijk een dranger tijdelijk los te koppelen. Belangrijk is dan dat het personeel hiervan op de hoogte is. Zo mogelijk (brand)deuren in geopende stand met kleefmagneten toepassen. Indien onhaalbaar is hulp van derden mogelijk, al gaat dat ten koste van de wenselijke zelfstandigheid.

Op plaatsen waar drempels van meer dan 20mm aanwezig zijn, afgeschuinde scheglatten toepassen. Glasdeuren op ooghoogte voorzien van contrastrijke bestickering ten behoeve van slechtzienden.

### Elektronische kaartlezers

Bij elektrische kaartlezers om de hoteldeur te openen, hebben systemen zonder gleuf de voorkeur. Dit is vooral belangrijk voor mensen die moeite hebben met het bewegen van (de fijne motoriek van) de handen.

Hetzelfde geldt voor de kaartlezer in de kamer om de elektriciteit in te schakelen.

### Vloerbedekking

De ondergrond dient licht berijdbaar te zijn. Hardere ondergronden verdienen de voorkeur. Hoogpolig tapijt rijdt te zwaar voor gebruikers van een rollator of handbewogen rolstoel. Tapijt met de polen opzij gericht, hebben als effect dat de voorwielen van de rollator of rolstoel constant één kant op gedrukt worden en de rolstoel dus een continue bocht maakt in een rechte gang.

### Receptie en balies

Zorg altijd voor een lager (ca. 800mm hoog) baliegedeelte waar rolstoelgebruikers kunnen worden geholpen. De balie heeft niet altijd onderrijdbaar te zijn, als deze maar wel altijd aanrijdbaar is. Een eventueel pinapparaat voor betalingen moet los (al dan niet via een lang snoer) beschikbaar zijn.

### Trappen en hoogteverschillen

Alle binnentrappen moeten leuning aan beide zijden hebben, die met een horizontaal deel van 300mm tot voorbij de bovenste en onderste treden doorlopen. Die zijn nodig om blinden en slechtzienden te laten ervaren waar de trap begint en ophoudt. De traptreden moeten daarnaast voldoende contrast hebben, zodat een slechtziende ziet waar de treden ophouden. Dit moet op de volgende wijze gebeuren:

1. Op de rand van de onderste en bovenste trede van elk trapgedeelte (ook het tussenbordes) voelbare reliëfmarkeringen aanbrengen. Door middel van tape, bv. Slipsafe, 40mm breed, of epoxy- of acrylaathars, 40mm diep en trapbreed, kleur contrasterend. Reliëfhoogte tenminste 2mm. Alternatief: ronde "punaises", diameter 40mm, hoh. 120mm, kleur contrasterend.
2. Op alle tussentreden aan beide zijden contrastmarkeringen aanbrengen over 300mm breedte vanaf de leuning. Bij trapbreedten tot 800mm deze over de volle breedte aanbrengen. Uitvoering als hierboven.

Voor mensen die blind of slechtziend zijn is het belangrijk dat hoogteverschillen voorzien zijn van een leuning en duidelijk worden aangegeven met contrastmarkering.

### Lift

De kleinst mogelijke, voor rolstoelen geschikte lift heeft een binnenmaat van tenminste 900x1200mm. Dit is voldoende voor een rolstoel maar niet voor grotere scootmobielen. Die vragen tenminste 900x1500mm, of dienen beneden in een hal of gang geparkeerd te worden.

In ieder geval moet aanwezig zijn:

1. Een spiegel tegen de achterwand voor gemakkelijker in/uitrijden met rolstoel.
2. Bij meer dan twee stopplaatsen een opklapbaar zitje voor moeilijk ter been zijnde mensen.
3. Bedienknoppen op maximaal 1200mm boven de grond en voorzien van voelbare, opliggende cijfers/letters, eventueel braille. Een eventuele kaartlezer die toegang geeft tot de verdiepingen ook op maximaal 1200mm hoogte.
4. Bij meer dan twee stopplaatsen zo mogelijk een gesproken verdiepingsaanduiding ten behoeve van blinden.
5. De liftdeuren bij een grotere openingsweerstand dan ca. 20N, max. 30N, automatisch bedienbaar maken. Sluitvertraging min. 6 sec. vanaf 90-75 graden openstand deur. Openingsduur min. 6 sec.

### Restaurant en lobbyruimte

1. Onderrijdbare tafels, zodat mensen met een rolstoel aan tafel kunnen eten. Vrije ruimte onder de tafel minimaal 68cm, vrije diepte minimaal 85cm, vrije breedte minimaal 70 cm.
2. Voldoende ruimte (minimaal 1m) tussen de tafels ook bij bezette stoelen voor rolstoelen/rollators/mensen met dienbladen.
3. Stoelen met en zonder armleuningen bieden keuze voor mensen die moeilijk opstaan.
4. Buffetten, balies, koffieautomaten en kassa's (deels) verlaagd met voldoende opstel- en manoeuvreerruimte daar omheen voor rolstoel/rollatorgebruikers. Dit wordt door rolstoelgebruikers genoemd als een van de meest ontoegankelijke onderdelen van een hotel. De benodigdheden voor het ontbijt staan te hoog of er is niet voldoende plaats om er met een rolstoel bij te kunnen.
5. Eventuele betaalmogelijkheid door middel van pinapparaat met lang snoer of vrijstaand.

## Rolstoeltoilet

Bij publieksruimten als lobby of restaurant dient een volwaardig rolstoeltoilet van 2200x1650mm in de buurt te liggen. Voor zo'n toilet moet in ieder geval rekening worden gehouden met de volgende aanpassingen:

1. Hoogte van de toiletpot 460mm, inclusief bril 480mm.
2. Plaats de toiletpot zo, dat er aan één kant ruimte ontstaat om de rolstoel te kunnen zetten. De obstakelvrije afstand van de closetpot tot één van de zijwanden dient ten minste 900 mm te zijn. Mensen die geen beenfunctie meer hebben, moeten hun rolstoel namelijk vlak naast het toilet kunnen plaatsen waardoor ze de transfer kunnen maken van rolstoel naar toiletpot en andersom.
3. Aan weerszijden van de toiletpot opklapbare beugels, hart op hart 600mm. Eén daarvan voorzien van een toiletrolhouder.
4. Spoelknop bereikbaar vanuit de rolstoel. De bedieningsknop mag zich midden bovenop het reservoir bevinden, maar het is makkelijker wanneer de knop zich aan die zijde bevindt waar de rolstoel naast de closetpot kan staan.
5. Twee kledinghaken, 900-1200mm uit vloerniveau.
6. Op de binnenzijde van de naar buiten openslaande deur een horizontale beugel over de volle breedte. Hoogte tussen 850mm en 950mm. Hiermee is de deur van binnenuit gemakkelijker te sluiten.
7. De vergrendelknop op de deur voorzien van een gemakkelijk te bedienen, verlengd hendeltje.
8. Op 300-450mm hoogte boven de vloer een rondlopend alarmkoord van nyldraad, diameter plm. 2-3mm, kleur oranje of rood. Aan één uiteinde verbonden met een alleen in het toilet zelf bedienbare alarmschakelaar. Deze te combineren met alarmverlichting, zichtbaar aan de buitenzijde in de gang. Tevens een doormelding realiseren naar een kantoor of balie waar mensen zijn.
9. Een onderrijdbare wastafel met buikuitsparing, bv. Paracelsus. Hoogte bovenzijde max. ca. 800mm. Eénhendel thermomengkraan met lange bedieningshendel. Gemonteerd op de wastafel.
10. Geen afvallemmer of andere obstakels onder wastafel of naast toilet plaatsen.
11. Geen planchet toepassen boven wastafel. Vlakke spiegel afm. 600x950 (breedte x hoogte), plaatsing tegen de wand, onderzijde op 1000mm hoogte boven vloer.
12. Toiletdeur voorzien van een duidelijk bordje met rolstoelsymbool, van minimaal 150x150mm.
13. Op elke verdieping vanaf hal, gang en lift verwijsborden aanbrengen. Met rolstoelsymbool, pijl en tekst "rolstoeltoilet".
14. Bij het tegelijk plaatsen van een babyverschoontafel in de toiletruimte, is het belangrijk dat dit niet in de buurt van de toiletpot is. De babyverschoontafel bevindt zich vaak op schouderhoogte van de rolstoelgebruiker en daarmee ter hoogte van de rugleuning van de



rolstoel. Hierdoor is het niet meer mogelijk de rolstoel naast het toilet te plaatsen voor de transfer.

### Aangepaste hotelkamer(s)

De voor rolstoelgebruikers aangepaste hotelkamers situeren op de begane grond of dicht bij een lift. In verband met geluidshinder liefst niet direct tegen de lift.

Hoogte van alle schakelaars zoals lichtknopjes, elektriciteit, schakelpaneel klimaatbeheersing ed tussen de 90cm en 1.20m. Gebruik touchscreens vermijden. Deze zijn niet bedienbaar voor mensen met een visuele beperking en ook niet voor mensen die een armverlenging zoals een stok o.i.d. gebruiken. Zorg ervoor dat raambediening te bereiken en te bedienen is vanuit een rolstoel, dus ook op een hoogte tussen de 90 cm en 1.20m.

Voorkeur voor een in hoogte verstelbaar bed. Alternatief is het gebruik van een matras in combinatie met een topper, zodat de topper eventueel weggehaald kan worden.

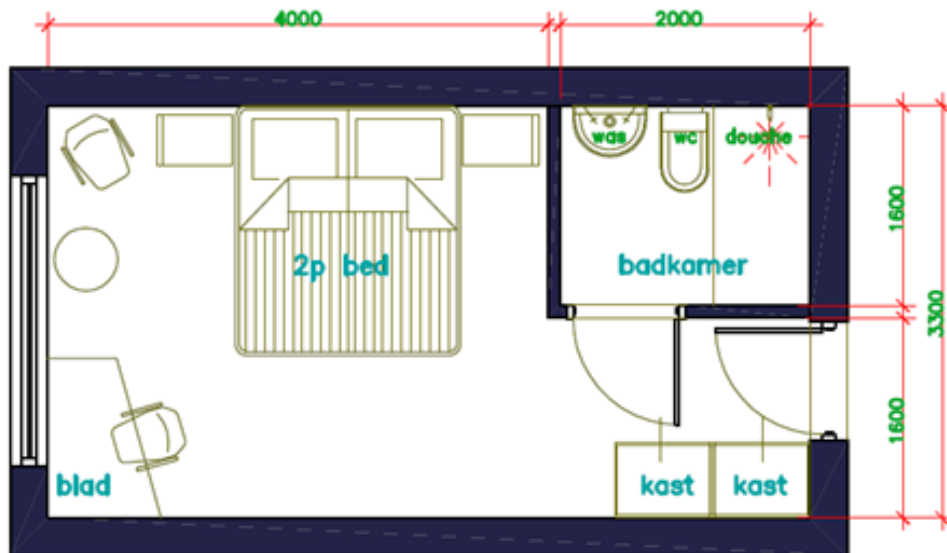
Een aangepaste kamer dient in ieder geval te beschikken over voldoende ruimte aan één zijde (de badkamerzijde) van het bed voor een rolstoel. Een draaicirkel van 1500mm moet op die plek mogelijk zijn. Verplaatsbaar nachtkastje dat zo nodig is weg te nemen voor een goede transfer naar het bed.

Een draaicirkel van 1500mm moet ook in de badkamer mogelijk zijn, in een aparte badkamerruimte dan wel als afscheidbaar deel van de slaapruijnte. De badkamer moet zonder drempel of ander hoogteverschil bereikbaar zijn. Een vloerafschot van 1-2% naar het doucherooster moet natuurlijk wel aanwezig zijn.

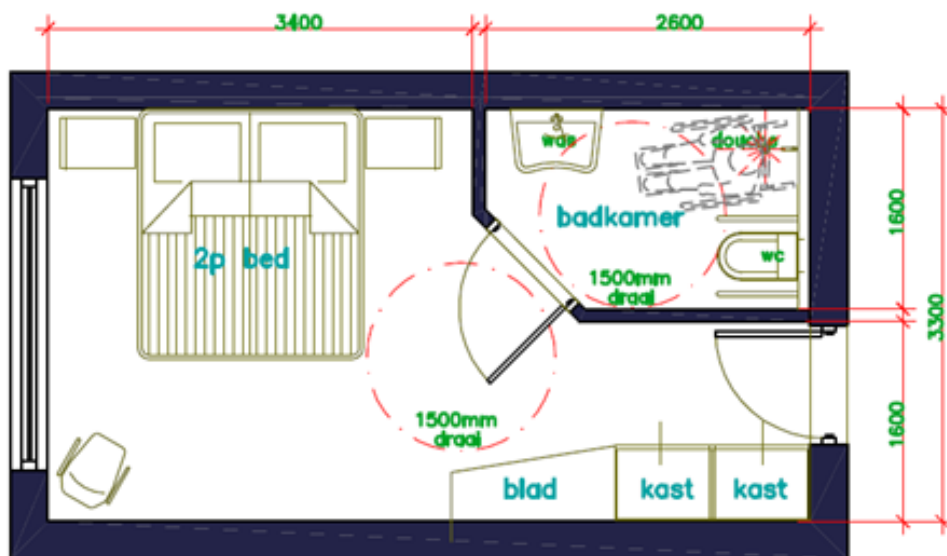
De badkamer bevat een toilet met opklapbare beugels, een onderrijdbare wastafel (zie voor uitvoering bij "Rolstoeltoilet") en een vlakke douchehoek met opklapbaar stoeltje met opklapbare beugels aan beide zijden. Een uitschuifbare scheer/make-up spiegel is erg handig.

Een douchegordijn dan wel een wegklapbaar spatscherm biedt voldoende ruimte voor een eventuele helper bij het douchen.

Zorg voor de mogelijkheid om de watertemperatuur van de douche te testen, alvorens men onder de douche gaat zitten. Iemand die rolstoelgebonden is kan namelijk niet snel een stapje opzij doen of wegspringen. Een kraan niet direct onder de waterstraal verdient dan de voorkeur. Dit is ook handig in het geval er assistentie wordt verleend.

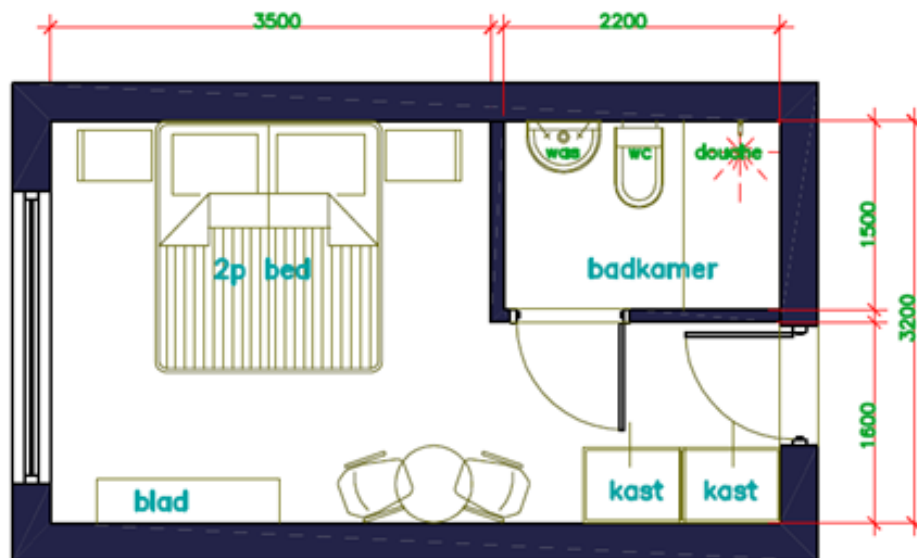


*voor aanpassing*

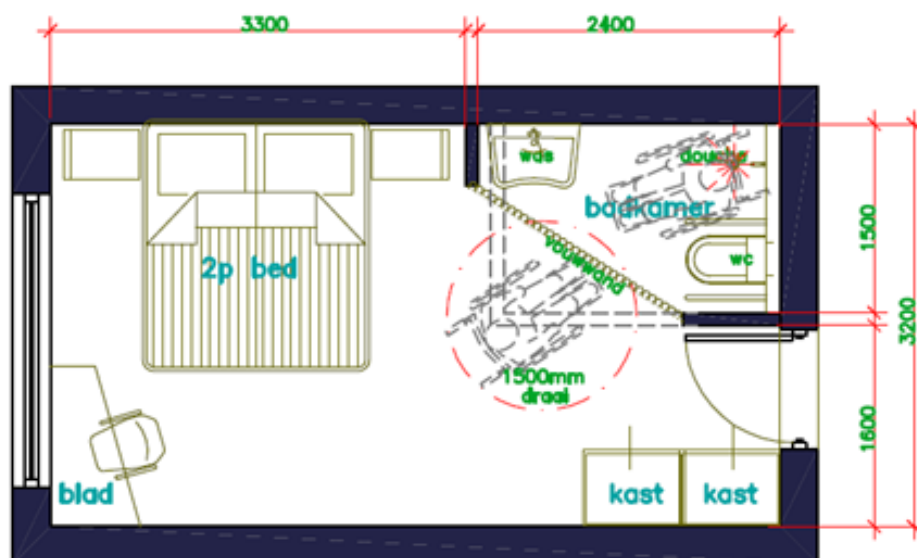


*na aanpassing*

2308-1  
 1 : 20 27.07.25 *standaard hotelkamer*

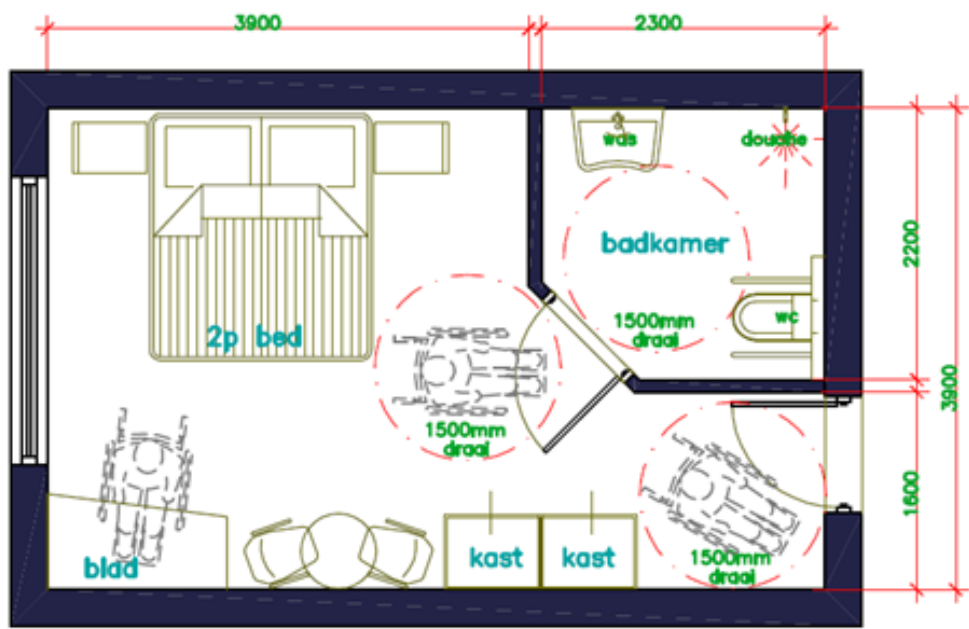


*voor aanpassing*



*na aanpassing*

2308-2  
1 : 20 27.07.23 *minimale hotelkamer*



*integraal bruikbare kamer*

1 : 20  
27.07.23

2308-3  
*optimale hotelkamer*

### Voorzieningen voor mensen met een visuele beperking

Houd voor gasten die blind of slechtziend zijn rekening met de volgende aandachtspunten:

1. Overzichtsverlichting in de kamer.
2. Taakverlichting om bijvoorbeeld te lezen in de kamer.
3. Voldoende en vindbare stopcontacten om ook digitale apparaten op te laden.
4. Goed zichtbaar en voelbaar kamernummer, dus een groot kleurcontrast tussen cijfer en deur en cijfers met opvallend reliëf.
5. Kleurcontrast tussen deurkozijn en deur.
6. Gebruik van touchscreens vermijden
7. Voelbaar reliëf op liftknopjes.
8. TV op zithoogte om er dichtbij te kunnen zitten.
9. Blindengeleidehonden dienen volgens de wet gelijke behandeling overal te worden toegelaten, dus ook in de algemene ruimten van het hotel inclusief het restaurant en in de hotelkamer.

### Voorzieningen voor mensen met een auditieve beperking

Een brandalarm is voor mensen die doof of zeer slechthorend zijn niet waar te nemen. Als alternatief bestaan er trilkussens die gaan trillen wanneer het brandalarm afgaat. Ook ondersteuning van het brandalarm met behulp van een lichtsignaal attendeert mensen met een auditieve beperking op het afgaan van het brandalarm.

### 3. Digitale toegankelijkheid

#### Algemeen

Niet elke website is leesbaar voor iedereen. Mensen met bijvoorbeeld een visuele beperking kunnen alleen websites lezen die voldoen aan de richtlijnen voor toegankelijkheid. Ook voor mensen met een cognitieve beperking, een verminderde handfunctie, ouderen en laaggeletterden is een toegankelijke website belangrijk. Voor overheden is het inmiddels verplicht om hun digitale communicatie toegankelijk aan te bieden. Daarnaast helpt een toegankelijke website voor promotie, omdat de website beter scoort in de zoekmachines, waardoor meer mensen uw website bezoeken.

Er zijn een aantal punten waar u op kunt letten als het gaat om het verbeteren van de toegankelijkheid van uw website:

#### Richtlijnen

Een toegankelijke website voldoet aan de richtlijnen WCAG 2.1 level AA. U kunt ze vinden via deze link: [Richtlijnen WCAG21](#). Check of de websitebouwer op de hoogte is van deze richtlijnen en zorg ervoor dat hiermee rekening gehouden wordt vanaf het begin van de ontwikkeling van de website of app. Hiermee voorkomt u achteraf onverwachte en vaak duurdere aanpassingen. Door een website te bouwen volgens deze richtlijnen is de site toegankelijk voor een brede groep mensen met een beperking.

Hieronder volgen een aantal belangrijke aandachtspunten uit de richtlijn:

1. Mensen die blind zijn, maken vaak gebruik van schermleessoftware waarbij koppen en informatie van een website voorgelezen worden. Daardoor navigeren mensen met een visuele beperking anders door een website. Zorg daarom voor het toevoegen van alternatieve teksten bij afbeeldingen en links.
2. Voor mensen die slechtziend zijn, is het kunnen aanpassen van de lettergrootte en van letterkleur in zwart of wit belangrijk.
3. Zorg voor een groot kleurcontrast tussen letter en achtergrond. Vermijd het gebruik van teksten door afbeeldingen heen.
4. Maak de navigatie van de website zo simpel mogelijk. Zorg ervoor dat er niet tientallen webpagina's worden aangemaakt die alleen door verschillende submenu's en vele clicks gevonden kunnen worden. Dit is voor niemand een fijne gebruikerservaring en dus ook niet voor mensen met een beperking.
5. Veel PDF-bestanden zijn niet toegankelijk. Ze kunnen niet voorgelezen worden door de voorleessoftware. Zorg er dan voor dat er een alternatief beschikbaar is, zoals een Word-bestand of een aparte webpagina met platte tekst met de informatie.
6. Zorg er bij video's voor dat de informatie op verschillende manieren gepresenteerd wordt: via ondertiteling, een toelichting in tekst of audiodescriptie (gesproken beschrijving van bewegende beelden).

Er zijn diverse digitale handboeken uitgebracht over het toegankelijk maken van [Webcontent](#) en over de [Richtlijnen digitale toegankelijkheid](#). Ook kunt u gebruikmaken van de website [www.digitaaltoegankelijk.nl](http://www.digitaaltoegankelijk.nl) waar veel informatie te vinden is over digitale toegankelijkheid.

### Gebruikerstest

Zorg ervoor dat een gebruikerstest wordt uitgevoerd met ervaringsdeskundigen om het gebruikersgedrag goed te kunnen ervaren en te analyseren. Een gebruikerstest kan aangevraagd worden via Voorall. Dit is over het algemeen gratis. Wanneer de omvang van het verzoek erg groot blijkt te zijn, vragen we in overleg een tegemoetkoming in de kosten.

### Tools

Maak gebruik van de tool AXE. Met deze online gratis tool kunt u direct checken in hoeverre uw website voldoet aan de toegankelijkheidsrichtlijnen. De tool vindt u hier: [AXE](#)

Laat ook het leesniveau checken via de tool van stichting Accessibility. Om ervoor te zorgen dat ook laaggeletterden de content op een website goed tot zich kunnen nemen, is het van belang om leesniveau B1 te hanteren. De tool vindt u hier: [Leesniveau](#)

### Zoekfunctie

Mensen met een visuele beperking maken vaak gebruik van de zoekfunctie op een website. Zorg er daarom voor dat de zoekfunctie gemakkelijk vindbaar is, goed werkt en zoveel mogelijk zoekresultaten laat zien.

### Reserveren

Zorg op de website voor een overzichtelijk, gemakkelijk reserveringssysteem met een extra opmerkingenveld waarbij iemand speciale wensen of behoeften kan aangeven.

Meestal is het invullen van een telefoonnummer verplicht bij het maken van een reservering. Mensen die doof zijn, telefoneren echter niet. Communicatie via sms/whatsapp/mail is wel mogelijk. Zorg daarom voor de mogelijkheid dat iemand duidelijk kan maken dat hij wil communiceren via sms/whatsapp/mail, bijvoorbeeld door te vragen 'hoe kunnen we met u communiceren?'

### Contactgegevens

Zorg ervoor dat de contactgegevens (inclusief mailadres voor mensen met een auditieve beperking) gemakkelijk te vinden zijn op de website door de gegevens zowel te plaatsen in de footer als op een aparte webpagina. Maak zo weinig mogelijk gebruik van een contactformulier.

## 4. Bejegening

### Algemeen

Mensen met een beperking willen als mens gezien worden en niet als 'gehandicapte', dus aangesproken worden zoals elke gast aangesproken wordt. Soms is het nodig iets extra's te doen, vanwege iemands beperking. Vraag in dat geval of er iets is waarmee rekening gehouden moet worden. Vraag of u kunt helpen en op welke manier. Spreek mensen met een beperking zelf aan en niet degene met wie hij samen binnenkomt. Belangrijk is ook dat u zich niet ongevraagd ontfermt over mensen en hun hulpmiddelen. Probeer mee te denken als iets vanwege de beperking niet mogelijk is.

### Fysieke beperking

Belangrijk is dat medewerkers van het hotel goed op de hoogte zijn van de voorzieningen die een hotel biedt aan mensen met een beperking en specifiek over de inrichting van de aangepaste hotelkamer, zodat zij (telefonisch) vragen hierover kunnen beantwoorden. Mensen met een beperking informeren over het algemeen van tevoren op welke wijze een hotel toegerust is op hun situatie, om niet voor onverwachte verrassingen te komen te staan. Een detail zoals de hoogte van de toiletpot kan bepalend zijn voor de geschiktheid van een aangepaste hotelkamer.

Handig is om op de website foto's en een plattegrond van de aangepaste kamer en badkamer te plaatsen. Mensen die afhankelijk zijn van een rolstoel moeten er zeker van zijn dat er voor hen voldoende ruimte is en dat ze een transfer (van bijvoorbeeld rolstoel naar toilet) veilig kunnen maken. Ook een beschrijving van de wijze waarop nog meer rekening gehouden is met mensen met een beperking is erg waardevol. Een goed voorbeeld van communicatie over voorzieningen voor mensen in een rolstoel is te vinden op de website van [duxmt](#), zie: [Duxmt Den Haag](#)

### Visuele beperking

Wanneer u iemand tegenkomt die slecht ziet, is het handig uw naam te noemen en uit te leggen wie u bent. Als u tot handelen overgaat, vertel dan wat u doet of van plan bent. Zeg het ook wanneer u weggaat, zodat uw gesprekspartner niet door blijft praten terwijl u er niet meer bent.

Mensen met een visuele beperking stellen persoonlijke begeleiding naar de kamer toe en uitleg wat er waar in de kamer staat vaak op prijs. Vraag van tevoren hoe u iemand kunt begeleiden: met de hand op uw schouder, aan de arm of door u te volgen aan de hand van uw mondelinge uitleg. Vermijdt de woorden 'hier' en 'daar', maar wees concreet: linksaf, rechtsaf, een stapje naar links enz. Woorden als 'kijken' of 'zien' ('tot ziens') kunt u gerust gebruiken. Mensen met een visuele beperking lezen graag vooraf de menukaart op de website. Zij kunnen deze thuis lezen, eventueel met aanpassingen op de computer. In het restaurant is een QR-code op de menukaart een handig hulpmiddel om het menu snel te vinden op de smartphone, waardoor er voor de



gebruiker mogelijkheden ontstaan om het menu te vergroten of voor te laten lezen. Een alternatief is dat het personeel de menukaart toelicht. Een tip die helemaal niks kost, maar wel degelijk bijdraagt: een viltje dat in kleur contrasteert met de tafel helpt bij het vinden van het glas voor iemand die slechtziend is.

#### Auditieve beperking

Mensen die doof of slechthorend zijn hebben last van achtergrondgeluid, voor hen is een rustige akoestiek belangrijk. Spreek rustig, duidelijk en niet op afstand. Maak oogcontact, zodat je elkaar kunt volgen. Houd rekening met een tragere reactie. Een slechthorende kijkt vaak eerst naar wat er wordt gezegd en kan daarna pas de inhoud van het gesprek tot zich laten doordringen.

Aan iemand die doof of slechthorend is, kun je vragen op welke manier hij wil communiceren: liplezen of schrijven? Schrijven kan op papier of via een smartphone. Hier zijn handige apps voor beschikbaar, zoals 'live transcriberen', zie: <https://androidworld.nl/android-apps/live-transcriptie>

Daarnaast voelen mensen met een auditieve beperking zich extra welkom als het personeel enige basisgebaren kent van de Nederlandse Gebarentaal. Denk bijvoorbeeld aan de gebaren voor goedemorgen/middag/avond, dank u wel, van harte welkom, wilt u iets drinken, koffie/thee/bier. Het is mogelijk hiervoor een workshop te organiseren.

#### Verstandelijke beperking

Ook bij mensen met een verstandelijke beperking geldt: praat tegen de persoon zelf en niet tegen de begeleider. Lukt het contact niet, vraag dan 'mag ik even met je vader/zus /vriend praten?' Gebruik korte zinnen en gemakkelijke woorden. Ondersteun het gesprek non-verbaal met gebaren, oogcontact, stemvolume, houding, gezichtsuitdrukking enz. Luister aandachtig en neem de tijd. Zeg precies wat je bedoelt en wees duidelijk in wat je van de ander verwacht. Geef één opdracht of boodschap tegelijk. Controleer af en toe of uw gesprekspartner u begrijpt. Laat hem of haar in eigen woorden zo nodig iets navertellen.

#### Mensen die prikkelgevoelig zijn

Voor mensen die prikkelgevoelig zijn of concentratieproblemen hebben, is een rustige omgeving belangrijk. Een tip is om in de lounge of het restaurant te zorgen voor een of meerdere rustige plekken, waar de muziek minder goed is te horen, er geen doorloop van andere klanten is en met voldoende verlichting. Ook is er behoefte om te weten of het café of restaurant een aantal rustige plaatsen heeft. Dit kunt u bijvoorbeeld op de website communiceren met een tekst zoals: 'we zoeken een rustige plek voor u uit als u daar behoefte aan heeft'. Een menukaart op de website is ook handig voor mensen die prikkelgevoelig zijn, zodat zij thuis in alle rust alvast hun keuze kunnen maken. Ook is het goed om te weten dat mensen die het risico lopen in een psychische crisis te raken, soms een Crisiskaart hebben. Dit is een opvouwbaar kaartje, dat

past in een portemonnee en waarop staat wat omstanders en hulpverleners moeten doen of laten als iemand in crisis is.

## Workshop

Het helpt enorm als u als ondernemer ervaring hebt in de omgang met mensen met een beperking. Wilt u dat eens ervaren? Voorall nodigt ondernemers uit om eens op een ongedwongen manier kennis te maken met mensen met een beperking, via een workshop die wij kunnen organiseren.

## 5. Ten slotte

Met dit advies streven we ernaar de kennis bij hoteleigenaren, -managers en -medewerkers te vergroten over dat wat mensen met een beperking nodig hebben zodat zij zich in het hotel welkom en comfortabel voelen, ongeacht hun mogelijkheden.

Wij dagen u uit om samen met Voorall de stap te zetten om te werken aan het verder verbeteren van de toegankelijkheid van uw hotel. Soms kan de locatie of de situatie van het hotel dermate ongeschikt zijn dat niet alle aanpassingen te realiseren zijn. We kunnen samen met u bespreken welke aanpassingen wel haalbaar zijn. Voorall biedt advies bij het aanpassen van uw accommodatie in Den Haag om de toegankelijkheid te verbeteren. Onze architect die gespecialiseerd is in toegankelijkheid komt graag bij u langs om de mogelijkheden te bespreken. Dit is over het algemeen gratis. Bij een uitgebreider advies vragen we in overleg een tegemoetkoming in de kosten. Daarnaast biedt de gemeente Den Haag een interessante subsidie aan om de fysieke, digitale of sociale toegankelijkheid van uw hotel te verbeteren. Zie voor meer informatie: [Subsidie toegankelijke stad](#)

Toegankelijkheid loont. Door samen te bouwen aan een toegankelijke stad waarin iedereen welkom is vergroten we de gastvrijheid voor alle bezoekers van Den Haag.

## 6. Over Voorall

Voorall werkt voor mensen in Den Haag met een lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke beperking en/of een chronische ziekte. Voorall is adviseur voor het gehandicaptenbeleid van de gemeente Den Haag en fungeert als spreekbuis voor de achterban. Voorall streeft er naar Den Haag een inclusieve stad te laten zijn, zodat iedereen ongeacht zijn of haar mogelijkheden zelfstandig en gelijkwaardig kan meedoen. Zie voor meer informatie: [www.voorall.nl](http://www.voorall.nl)

## 7. Vragen?

Voor vragen kunt u contact opnemen met  
Margreet Roemeling, projectcoördinator Voorall.  
Email: [margreetroemeling@voorall.nl](mailto:margreetroemeling@voorall.nl) of via 070 – 365 52 88.



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)