Kristof Steegmans

On the move

Let’s talk about accessibility.

Toegankelijkheid start met een glimlach

Kristof Steegmans
On the move

Recht op inclusie

opgenomen in grondwet

Het recht op inclusie van personen met een handicap is opgenomen in de Grondwet.

“Inclusie gaat ervan uit dat niet de persoon met een handicap zich moet aanpassen, maar wel de samenleving zelf”

Kristof Steegmans
On the move

Inleiding

15%

van de wereld bevolking

+-900.000

Vlamingen

Kristof Steegmans

On the move

Inleiding

Kristof Steegmans

On the move

WeTravel2:
Een “bijzondere” reisorganisatie

Kristof Steegmans
On the move

Vzw Kompaan:
Een vrijwilligersorganisatie

KOMPAAN VZW

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

Kristof Steegmans
On the move

WERKWIJZE

DAGELIJKSE WERKING

- Informeren en ondersteunen
- Vrijwilligers aanwerven en selecteren
- Matching
- Opleidingstraject
- Verzekeren
- Evaluatie

RUIMERE WERKING

- Community
- Sensibiliseren
- Partnerships
- Fundraising

KOMPAAN VZW

Kristof Steegmans

On the move

Kristof Steegmans

On the move

Kristof Steegmans

On the move

Toegankelijkheid
is een keuze !!

Kristof Steegmans
On the move

Toegankelijkheid
is een keuze !!

De reden dat de NMBS en De Lijn niet toegankelijk zijn?

Kristof Steegmans
On the move

Toegankelijkheid
is een keuze !!

Iedereen in een organisatie, hoe klein of groot die ook is, van een jeugdclub tot een multinational, moet zich bewust zijn van toegankelijkheid. Toegankelijkheid is systemisch: het overstijgt individuele ingrepen. Alle echelons van de organisatie of zelfs de maatschappij zijn schakels in de keten van toegankelijkheid.

Kristof Steegmans
On the move

“Accessible hospitality”

- **Bewustwording / sensibilisering**
- **Volledige keten van toegankelijkheid**
- **Fysieke toegankelijkheid**

  (Toegankelijke kamers)
- **Mentale toegankelijkheid “Klantvriendelijk onthaal”**
- **Marketing: Spread the word! “Communiceer”**

4a
WC

Doelgroep

- **Fysieke beperking**
  - rolstoelgebruikers
  - personen met een amputatie of prothese
  - slechthorend of doof
  - slechtziend of blind
  - ouderen (die door hun leeftijd niet alles meer kunnen en moeilijker te been zijn)
- **Autisme**
- **Mentale beperking** (meervoudige beperking)
- **NAH** (niet aangeboren hersenletsel)

Doelgroep

- Ouders met kinderen (kinderwagen)
- Kinderen
- Ouderen (ruimste zin)
- Personen met dementie
- Psychische kwetsbaarheid
- Personen met een voedselallergie

Doelgroep

- **De persoon met een beperking zelf….**

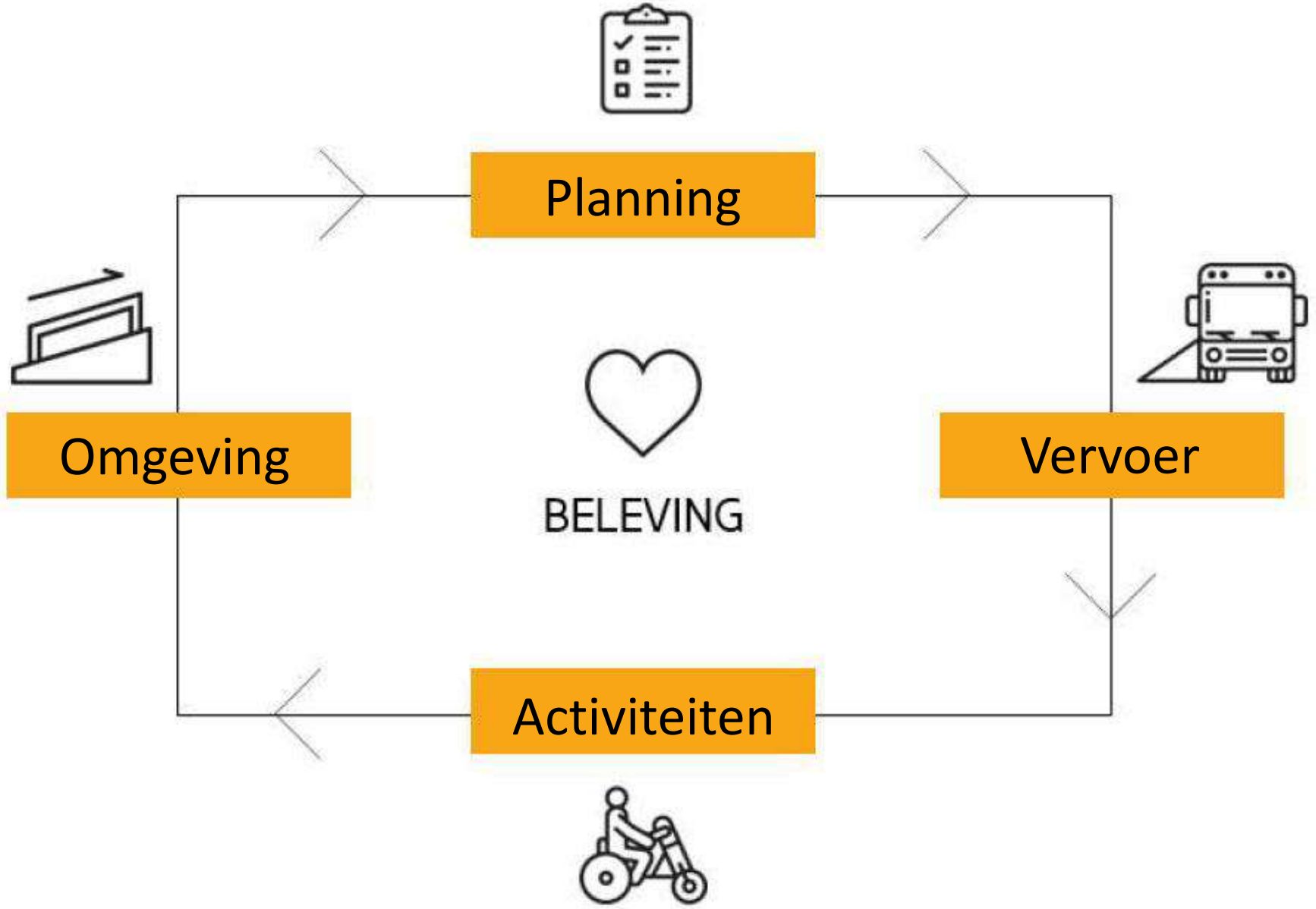
MAAR (wat vaak vergeten wordt):

de ganse entourage van de persoon met een beperking:

partner, kinderen, de ganse familie en vrienden

= groot potentieel

Keten van toegankelijkheid



Volledige keten van toegankelijkheid

Informatie

Hulpmiddelen

Vluchten

Toegankelijke transfers

Excursions
Zien & doen

Toegankelijke verblijven

Assistentie verpleging

Kristof Steegmans
On the move

Fysieke beperking

- Tijdelijke beperking
- Krukken
- Amputatie
- Rugklachten
- Rolstoelgebruikers

Type rolstoelen

Fysieke toegankelijkheid

- **Toegankelijke omgeving**

  (rond je gebouw, parking, verharding, hellingen, trapjes, …)

  - geen trappen / trapjes

  - geen steile hellingen

  - harde ondergrond

  - pad / doorgang voldoende breed (bij voorkeur tss 120 cm en 150 cm)

  - obstakels voldoende contrasterend

Fysieke toegankelijkheid

- **Algemene inkom (toegangsdeur)**

  - breedte van de deur (vrije doorgang van 90 cm)

  - drempel / trapjes (liefst vlak en geen trapjes, maximum 2 cm)

  - automatische deur ?!

Fysieke toegankelijkheid

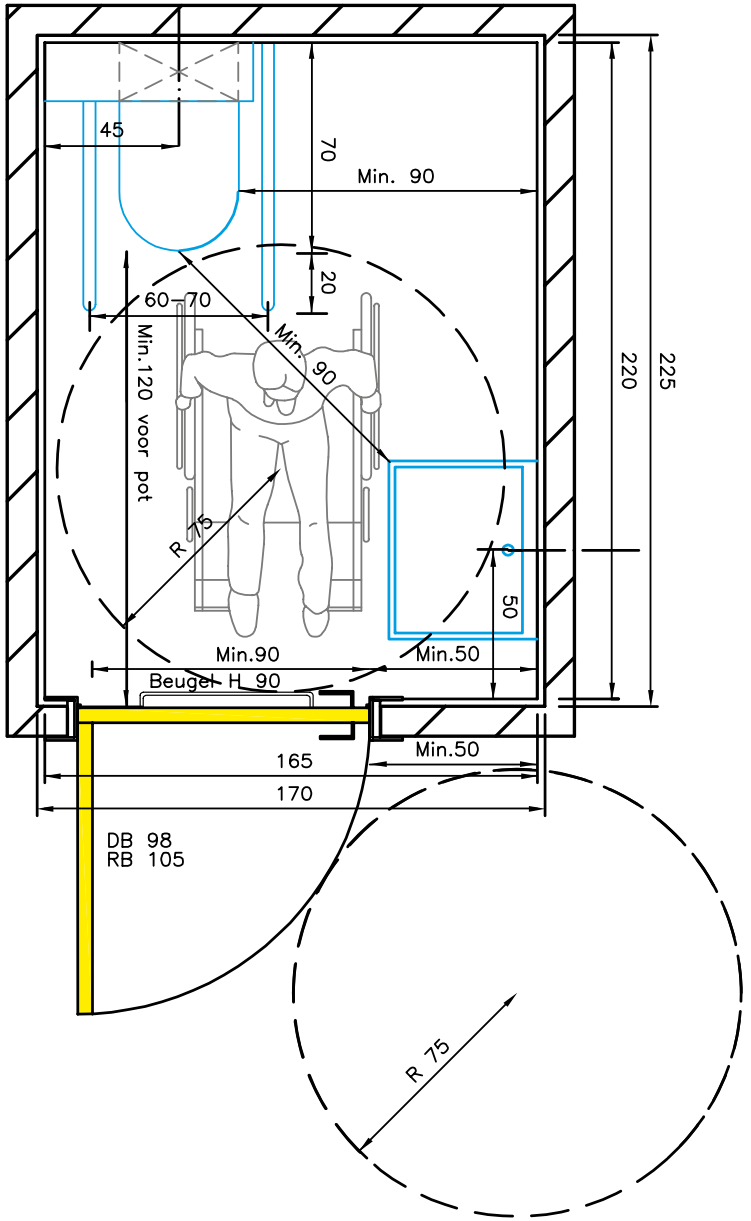
- **Toegankelijk sanitair (toegangsdeur)**

  - breedte van de deur (vrije doorgang van 90 cm)

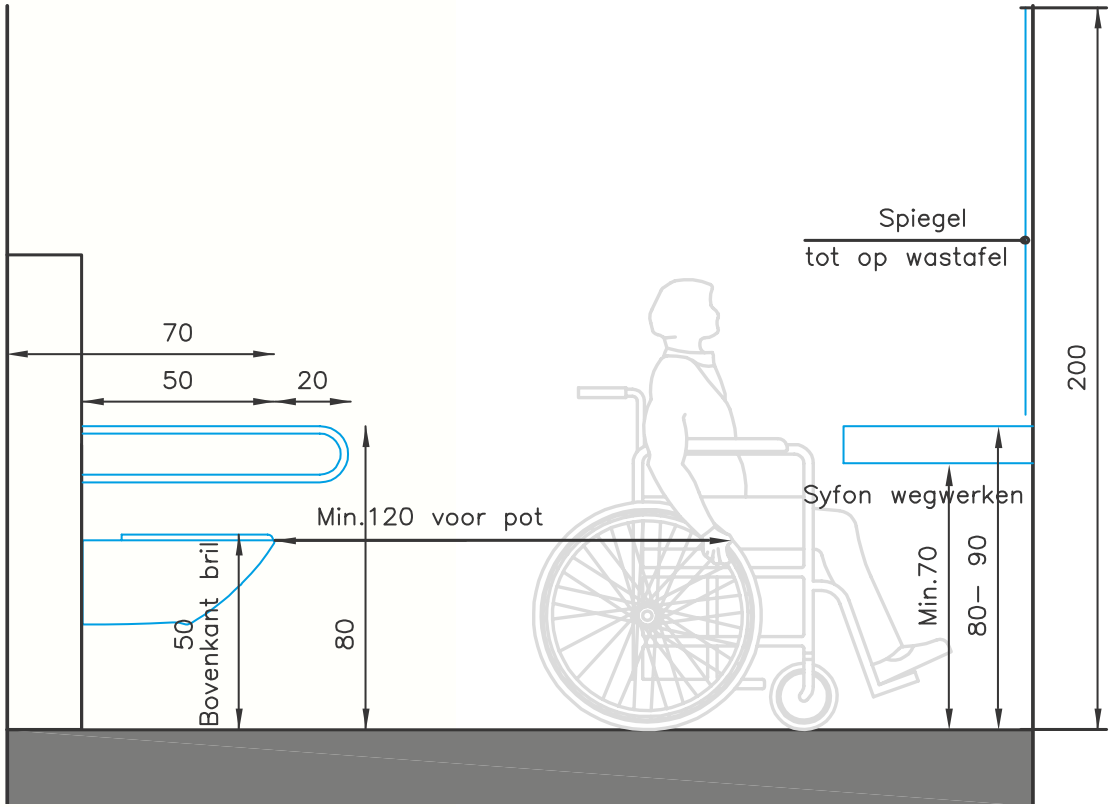
  - circulatieruimte (ideaal draaicirkel van 150 cm)

  - toegankelijk voor iedereen

Toegankelijk sanitair



Toegankelijk sanitair



Fysieke toegankelijkheid

- **Circulatie ruimte** (ideaal 150 cm)
- **Onderrijdbaar meubilair**
  - **vooral tafels** (minimum 70 cm vrije hoogte)
- **Duidelijke signalisatie - symbolen** (voldoende groot)
- **Voldoende contrast**

Fysieke toegankelijkheid

- **Deurbreedte** (vrije doorgang van 90 cm)
- **Inkom / deuren** (geen trapjes of maximum 2 cm)
- **Circulatieruimte** (ideaal 150 cm)
- **Onderrijdbaar meubilair** (minimum 70 cm vrije hoogte)

Mentale toegankelijkheid

Klantvriendelijk onthaal van personen met een beperking

- **Misvatting:**

  - personen met een beperking niet enkel rolstoelgebruikers

  - fysieke beperking ≠ mentale beperking

  - niet elke handicap of beperking is zichtbaar

Mentale toegankelijkheid

Klantvriendelijk onthaal van personen met een beperking

- Focus op de persoon én niet op de handicap
- Maak oogcontact
- Doe normaal en spreek op normale toon
- Spreek tegen persoon in kwestie zelf, niet alleen tegen de begeleider
- Wees tactvol (zeker bij fysiek contact)

Mentale toegankelijkheid

Klantvriendelijk onthaal van personen met een beperking

- Hanteer de term ‘rolstoelgebruiker’ in plaats van ‘rolstoelpatiënt’
- Klant / bezoeker $\neq$ patiënt
- Wees behulpzaam, maar overdrijf niet
- Respecteer de privacy
- Wees creatief

Mentale toegankelijkheid

Klantvriendelijk onthaal van personen met een beperking

- Fysieke beperkingen
- Visuele beperkingen
- Auditieve beperkingen
- Personen met astma en allergieën
- Personen met autisme
- Personen met een mentale beperking

Marketing & communicatie

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

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

— oud afrikaans spreekwoord

Marketing: Case Scandic

Marketing: Case Scandic

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

HOW IT ALL STARTED

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

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

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

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

Hotels with mobile lift

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

Scandic

Sensibiliseringsfilmpje: ‘Charlotte op stap’

Kristof Steegmans

On the move

Integrale toegankelijkheid: Publieke en overheidssteun

- Ambities formuleren
- Draagvlak creëren
- Bestaande situatie in kaart bengen
- Toegankelijkheid verbeteren
- Verankering in de werking

Kristof Steegmans
On the move

Toegankelijkheid is een *mindset*

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

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

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

Kristof Steegmans
On the move

Tips

- Bekijk het volledige plaatje
- Think outside the box - Niet enkel fysieke toegankelijkheid !!
- Soms kleine aanpassingen
- (Trap) lift = schitterend (vraagt tijd cfr groep)
- Denk inclusief (cfr ballonvaren, achter ingang)
- Toegankelijkheid = kinderwagen, trolleys, bagage, …

Duidelijke & eerlijke communicatie

Omwille van de unieke locatie van het restaurant, is het jammer genoeg moeilijk toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Honden zijn niet toegelaten.

Kristof Steegmans

On the move

Duidelijke & eerlijke communicatie

DRESSCODE

Ons team gaat er elke dag voor om perfectie te bereiken op elk vlak. Het is onze passie om niets aan het toeval over te laten. Alleen zo kunnen wij u als gast een bijzondere totaalervaring garanderen. Wij zijn dan ook zo vrij om u te vragen rekening te houden met een aangepaste dresscode (smart casual).

JONGE KINDEREN

De doorlooptijd van een lunch of diner, de infrastructuur en de sfeer zijn niet aangepast in functie van jonge kinderen (< 6 jaar) / baby's. Wij danken u dan ook alvast om hier rekening mee te houden.

Inspiratie

Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie

Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie

Kristof Steegmans

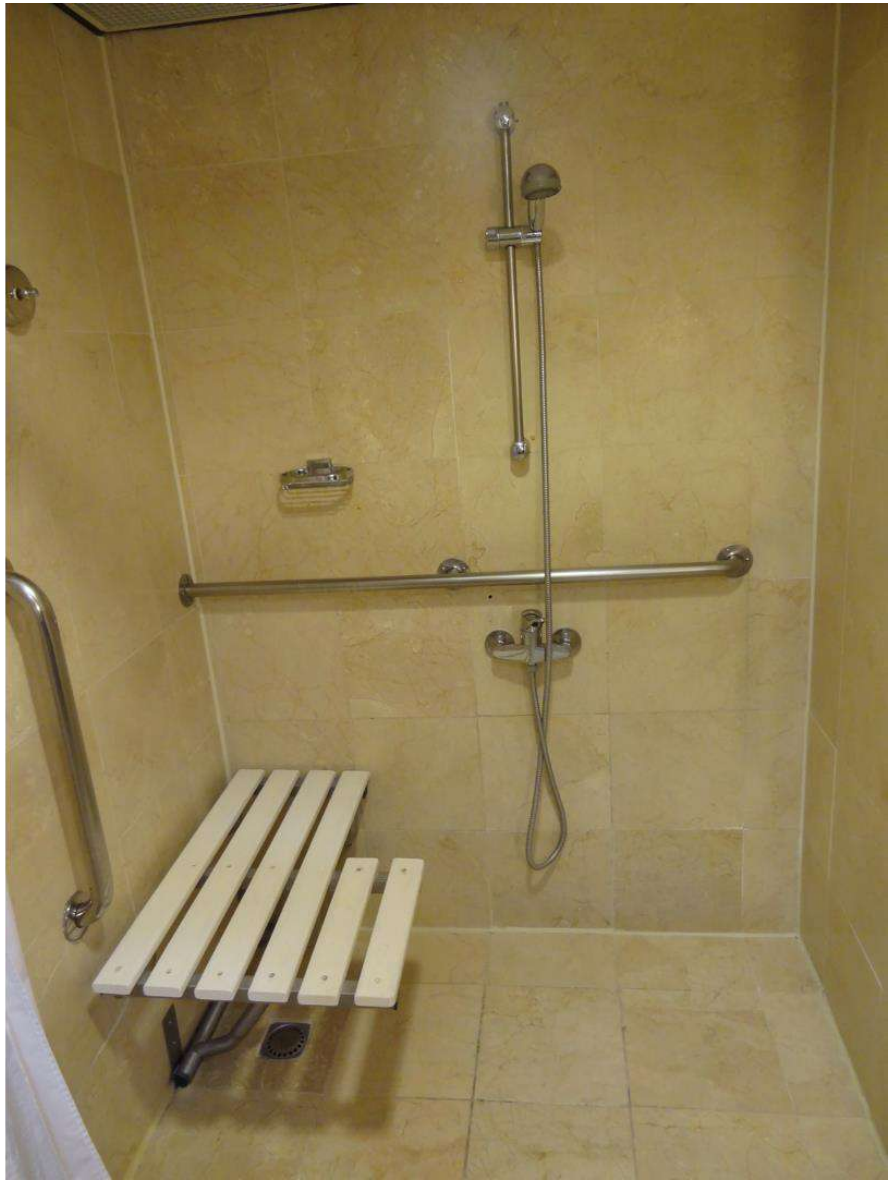
On the move

Inspiratie

Inspiratie

Inspiratie

Inspiratie



Inspiratie

Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie

Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie

Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie

Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie

Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie

Inspiratie

Inspiratie

Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie

Kristof Steegmans

On the move

Inspiratie

Kristof Steegmans

On the move

Inspiratiefilmpje: REIS & BELEEF !!

Kristof Steegmans

On the move

Toegankelijkheid eindigt met een glimlach

Kristof Steegmans
On the move

CONTACT

Kristof Steegmans
Herenthoutseweg 31 B
B-2222 Wiekevorst

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

Thank you.

www.kristofsteegmans.com