

Gastvrijheid in de horeca

Tips voor horecamedewerkers



AllesToegankelijk

Overal kunnen komen, alles kunnen doen.

Als medewerker in de horeca zal je (steeds meer) gasten met een beperking ontvangen. Hoe ga je nou goed met hen om? Hieronder staan voor verschillende beperkingen belangrijke tips en aandachtspunten. En weet je het een keer niet zeker, bedenk dan dat jouw gast zelf het beste weet hoe je hem of haar kunt helpen. Daar mag je gerust naar vragen!



Lichamelijke beperking

- Geef gasten voldoende tijd, bijvoorbeeld bij het plaatsnemen aan een tafel.
- Vraag of je kunt helpen en op welke manier.
- Denk creatief en overleg met je gast.



Beperking in het zien

- Beschrijf de omgeving goed en duidelijk.
- Bied een arm aan om de gast te begeleiden naar een zitplaats.
- Vraag of je kan helpen met bijvoorbeeld de menukaart.



Beperking in het horen

- Kijk de gast aan en spreek duidelijk.
- Ondersteun zinnen waar mogelijk met gebaren.
- Schrijf dingen die voor de gast belangrijk zijn om te onthouden op een briefje.



Verstandelijke beperking

- Spreek de gast met een verstandelijke beperking aan en communiceer niet via de begeleider.
- Gebruik eenvoudige taal, maar maak het niet kinderlijk.
- Doe suggesties om de gast te helpen, bijvoorbeeld door in verschillende woorden uit te leggen wat je bedoelt.



Psychische stoornis

- De beperking is niet altijd zichtbaar. Probeer de gast goed te 'lezen'.
- Bied de gast een rustig plekje aan als hij of zij last heeft van te veel geluid en bewegingen.
- Check of het naar wens is en geef de gast nog wat extra tijd.



Luchtwegproblemen

- Bied de gast (indien mogelijk) een zitplaats aan in een rookvrije ruimte.
- Bied een tochtvrije plek aan.
- Bied bij een open keuken een tafel aan zo vrij mogelijk van keukengeuren.