

Minding the Accessibility Gap

**An Opportunity and a Challenge
for the hospitality industry**

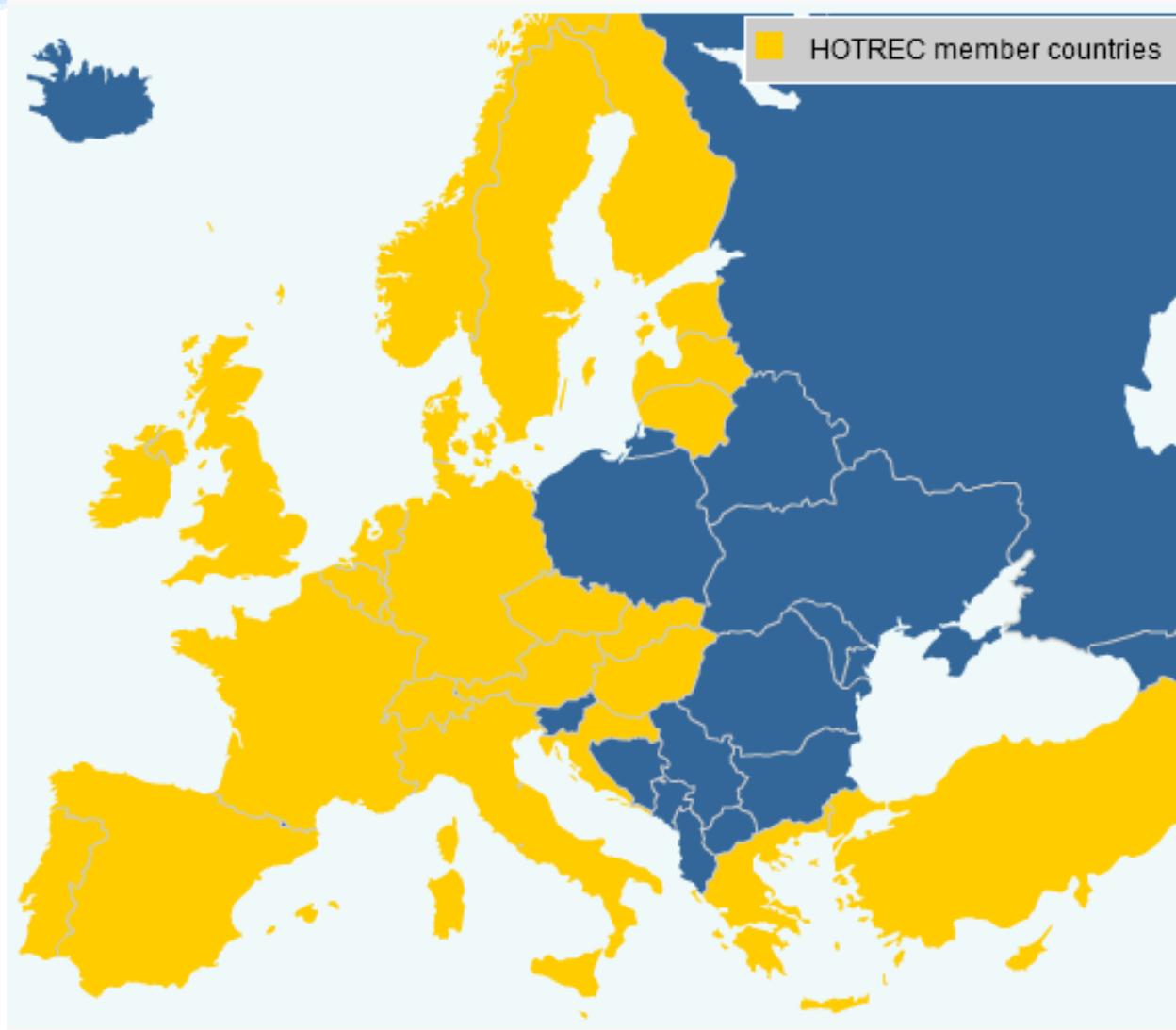
**Christian de Barrin
CEO**

- An Umbrella Association bringing together 42 National Associations representing the hospitality industry in 27 European countries
- The Voice of Hotels, Restaurants, Cafés and similar establishments in Europe

Mission:

- Promote the industry's contributions to society
- Represent the specifics of the industry to the EU Institutions

HOTREC in Europe



A few economic facts and figures

- 1,8 million businesses
 - 99% employing less than 50 employees
 - 91% micro enterprises employing < 10 people
- The hospitality industry employs 10 million people in the EU and supports 16.6 million jobs!

Accessibility: a duty of care

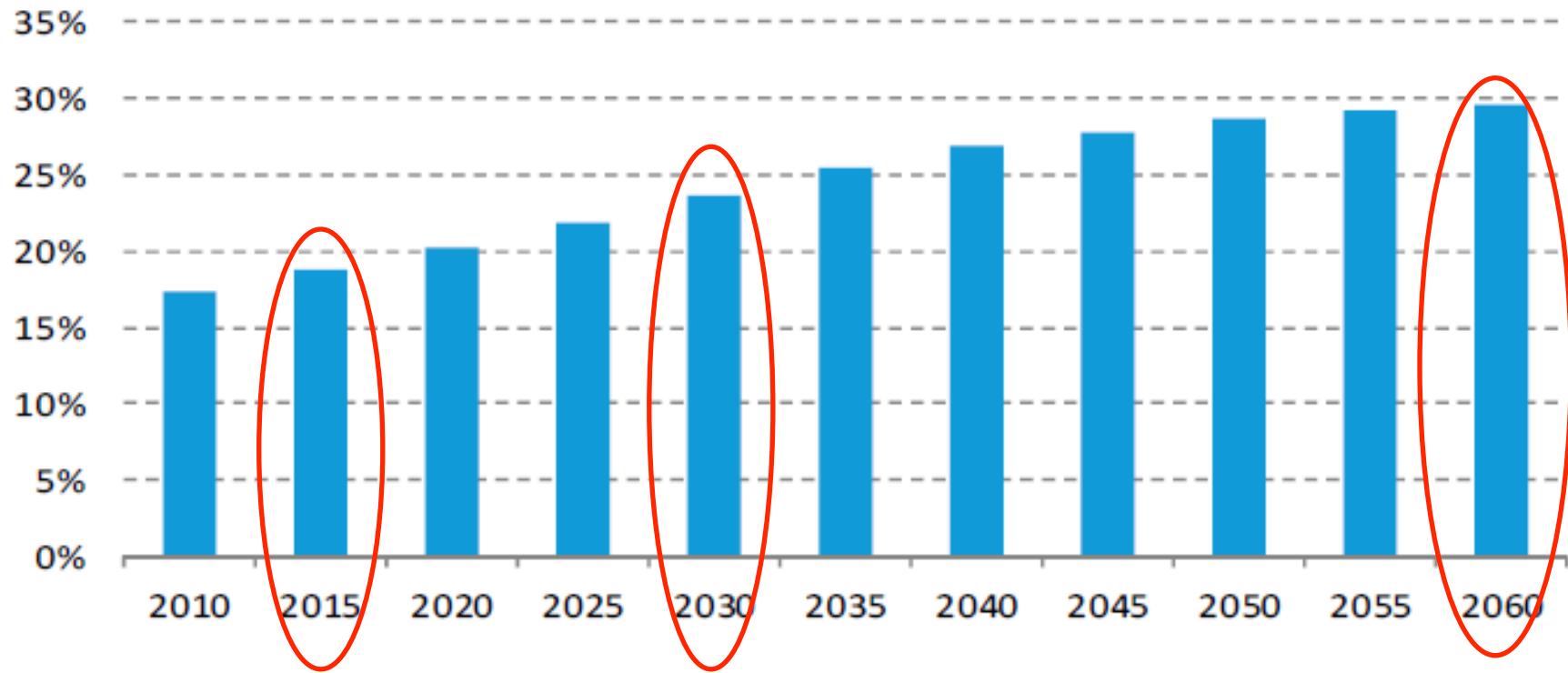
A determining factor to meet people's needs

- Ageing population in Europe
- Rising demand for accessible services
- Duty of care to meet people specifics needs
- An opportunity for the sector



Some figures

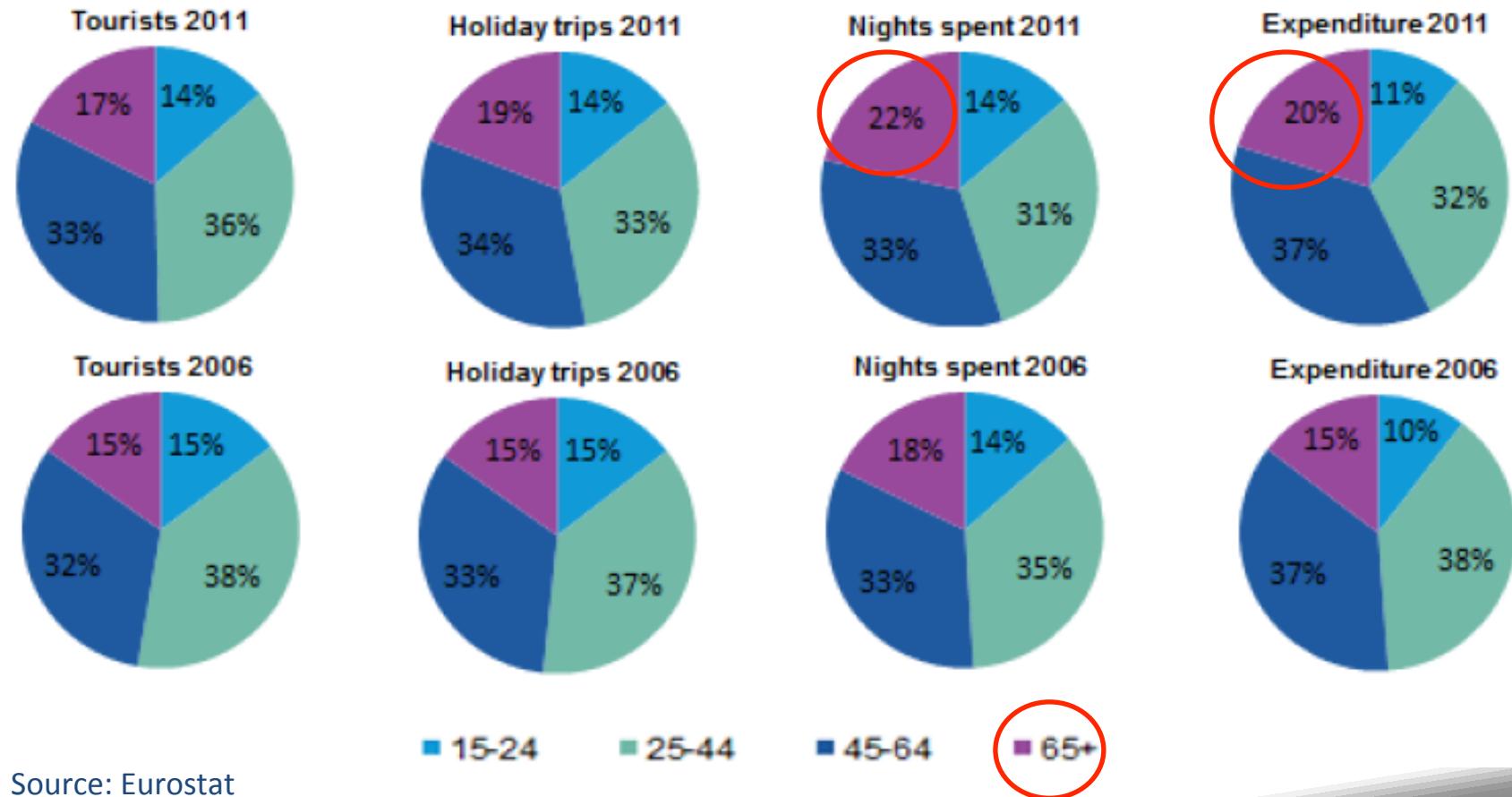
EU 27: Share of 65+ of overall population



Source: Eurostat

Some figures

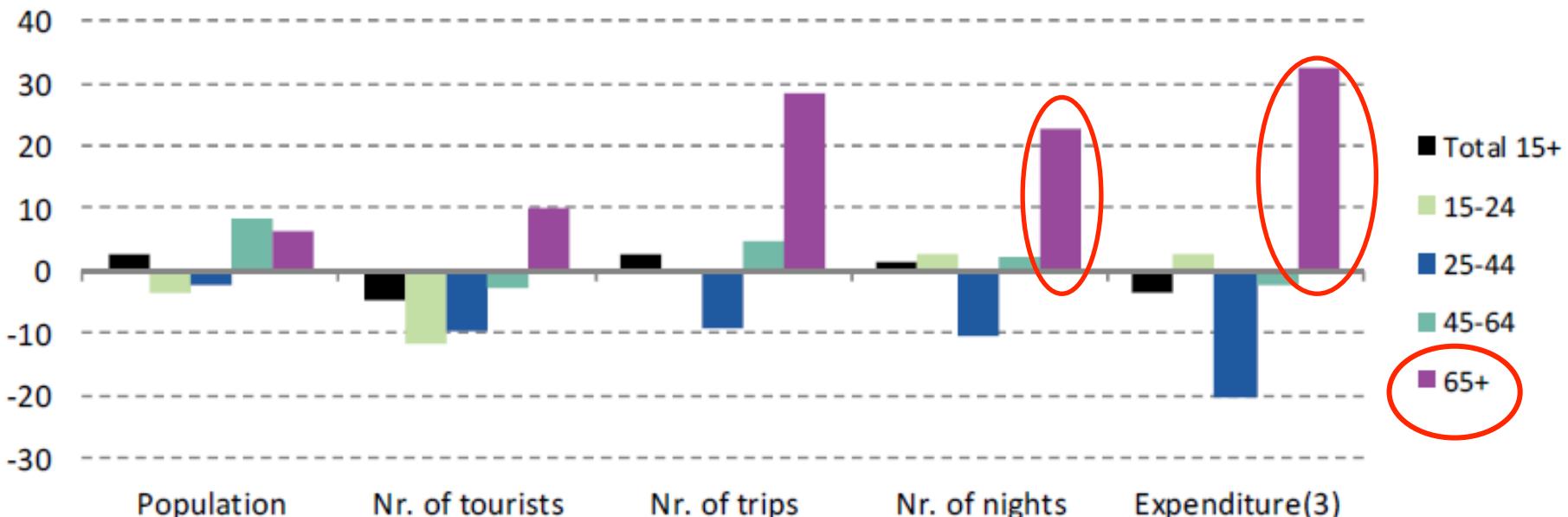
EU 27 indicators by age groups



Source: Eurostat

Some figures

EU 27 indicators: % change between 2006-2011



Source: Eurostat

Main characteristics

- Sometimes too excessive
- Mainly for built environment
- Sometimes nr. of accessible rooms prescribed
- Requirements on information provision
- Formal standards complement regulations
- Complemented with voluntary cooperation:
 - Agreements between industry and disabled organisations
 - Standards
 - Labels, Certificates



Example Austria

- Elaboration of guidelines for hospitality establishments together with organisations and ministry
- Plan for further publications on accessible tourism in 2014



www.bmwfj.gv.at

Example Netherlands

- Cooperation between all affected parties
- AllesToegankelijk: a platform to discuss:
 - What is needed by guest?
 - What can be asked reasonably from entrepreneurs?
- Leaflets and brochures to educate entrepreneurs
- E-learning tool to educate and inform employees

Gastvrijheid in de horeca

Tips voor ondernemers

Meer gasten, welke horecaondernemer wil dat niet? Denk daarom eens na over de toegankelijkheid van uw horecagelegenheid. Kunnen mensen met een beperking gemakkelijk terecht? Hoe gastvrij bent u voor de groeiende groep ouderen of voor mensen die slecht ter been zijn? Een toegankelijke zaak levert u als ondernemer veel voordelen op. In de eerste plaats een grotere groep tevreden gasten.

Toegankelijk en gastvrij zijn is lang niet altijd kostbaar, ingrijpend of ingewikkeld. Het zit vaak ook in communicatie met elkaar. Hoe ga je met gasten om en hoe los je (toegankelijkheids)problemen op? De volgende tips helpen u en uw personeel hierbij.

1 Vraag of iemand wat nodig heeft



2 Maak oogcontact



3 Geef gasten de tijd



4 Wees creatief



5 Creëer de juiste sfeer



6 Informeer duidelijk vooraf



7 Overweeg kleine aanpassingen



8 Denk inclusief



Example Sweden

- Good cooperation between all affected parties
- Establishments provided with manuals and checklists to facilitate implementation
- Exchanging best examples in monthly newsletter of the hospitality association



Om Visita Medlemskap Arbetsgivare Bransch Utbildning Press

Alkoholfrågor
Visita i Almedalen 2014
Ansvarsnämnden
Bluffakturor och vilseledande försäljning
Bokningsregler
Danstillstånd
Diskriminering
Ekonomi
Visitas Etiska regler
Hotellagen
Hotellklassificering
Hyres- och fastighetsfrågor
Kameraövervakning
Kassaregisterkrav
Kontoplan
Kortbetalningar & betalteknik
Livsmedel & hygien
Miljö
Musikavgifter
Nationell strategi för besöksnäringen
Personalliggare
Regelförenklingar

Hem / Bransch / Tillgänglighet

Tillgänglighet

Det är Visitas strävan att hotell- och restaurangbranschen gäller givetvis även gäster med funktionsnedsättning. Villkor är det därför mycket viktigt att både ni som tillgänglighetsfrågor. Många gånger går det att sk

Lokaler dit allmänheten har tillträde (vilket även omfattar personer med nedsatt rörelse- och orienteringsförmåga) förutsättningarna på platsen kan anses rimliga att emellertid inte bli orimligt betungande.

Det är först och främst fastighetsägaren/hyresvärdet dock bra om ni som hyresgäst också tar ansvar för att alltid tänka på hur han kan förbättra tillgänglighet.

Visita har tillsammans med Svensk Handel och Byggnadsföreningen Riksförbund som samarbetar för att öka tillgängligheten för alla. Vi har därför utvecklat enkla checklistor för hur ett hotell eller en restaurang enkelt kan förbättra tillgängligheten för personer med funktionshinderade. En del av tipsen bör kunna tillämpas i hela landet och är inte särskilt ombyggnationssatta.

Du hittar checklistorna här:

[Checklista hotell](#)
[Checklista restaurang](#)

Example Germany

- Cooperation between all affected parties
- Establishments provided with manuals and checklists to facilitate implementation
- Active support for Tourism for All initiative in Germany



The way forward

- Avoid excessive requirements
- Focus on new buildings
- Real market demands to be considered
- High proportion of micro enterprises in the sector (costs)
- Economical aspects to be considered
(e.g. occupancy of special rooms)
- Principle of gradation to be respected
- Public and private sector obligations at least in balance
- Tourism chain in destinations to be developed
- Take into account voluntary cooperations
- **Financial incentives**



Thank you for your kind attention!

www.hotrec.eu