

Toegankelijkheid van

winkels

Dit wenkenblad is een leidraad om de toegankelijkheid van winkels te verhogen.

Het geeft handelaars, ontwerpers en bouwheren een aantal tips om hun winkel bereikbaar en bruikbaar te maken voor iedereen.

Een goed toegankelijke winkel betekent steeds een comfortverhoging voor iedereen. De klanten hebben er natuurlijk op de eerste plaats baat bij, maar ook de leveranciers die er regelmatig komen.

Voor een hele groep mensen is toegankelijkheid een belangrijke voorwaarde om zelfstandig boodschappen te doen of te winkelen. Ook door de toename van het aantal ouderen zal de noodzaak van toegankelijkheid sterk toenemen. Wie werk maakt van toegankelijkheid investeert in de toekomst en zal zijn klantenbestand zien toenemen.



Parkeerplaatsen

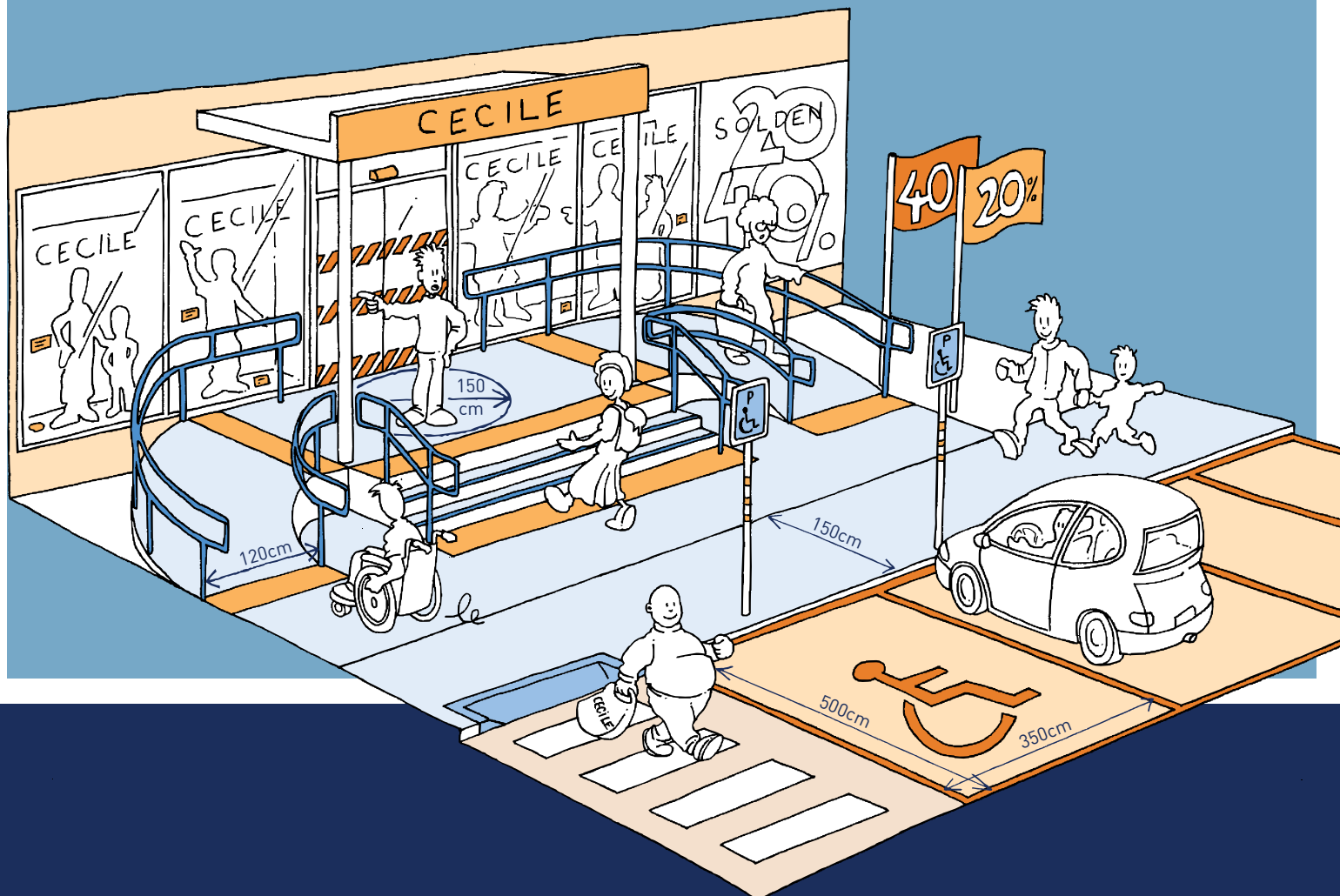
- Min. 1 parkeerplaats is aangepast en voorbehouden voor personen met een beperking.
- Deze parkeerplaatsen zijn min. 3,50 m breed en 5 m lang (6 m lang als de auto's achter elkaar geparkeerd worden) en liggen zo dicht mogelijk bij de toegang tot het gebouw (bij voorkeur niet verder dan 25 m).
- Ze worden duidelijk gesignaleerd (gemarkeerde randen en een officieel bord).
- Het parkeervak heeft een dwarshelling van max. 2% en heeft een rolstoelveste ondergrond (effen, aaneengesloten en stroef).
- Is er geen eigen parkeervoorziening, dan kan in samenspraak met de bevoegde instanties gezocht worden naar een oplossing op het openbaar domein.

Toegangspad

- Het toegangspad is rolstoelvast en min. 1,50 m breed (ter hoogte van obstakels min. 90 cm).
- Het toegangspad is steeds goed verlicht.
- Aansluitende paden, voetpaden en trottoirafritten zijn goed bereikbaar en voldoende verlicht.
- Er is steeds een pad voorzien dat vanaf de parkeervoorziening, de fietsenstalling en het openbaar domein leidt naar de toegang tot het gebouw.

Toegang

- De toegang tot het gebouw is goed zichtbaar (signalisatie, vormgeving, kleurgebruik, tactiele en visuele contrasten,...).
- De toegang is drempelvrij. Een niveauverschil tot max. 2 cm is toegelaten.
- De vrije doorgangsbreedte van de deur bedraagt min. 90 cm.
- Er is voldoende vrije ruimte voor en achter de deur (min. 1,50 m diameter) om met een rolstoel te kunnen manoeuvreren. Aan de zijde van de deurkruk is een opstelruimte van min. 50 cm voorzien.
- Een zelfsluitend pompmechanisme bij manueel bedienbare deuren is voldoende licht afgesteld (max. 3 kg). Bij het volledig automatiseren van de toegangsdeur genieten schuifdeuren de voorkeur.
- Een draaideur (tourniquet) is niet bruikbaar voor blinden of slechtzienden. Het plaatsen van een extra manuele deur is in dit geval noodzakelijk.
- Ook ter hoogte van een beveiligingssysteem is een doorgangsbreedte van min. 90 cm gegarandeerd. Voorzie bij een draaihek of draaikruishek een alternatieve toegang met vleugeldeuren.
- Matten vormen geen obstakel als ze korte haartjes en een antislip onderlaag hebben. Ze liggen best verzonken in de vloer.
- Breng aan de buitenzijde van de toegang een informatiebord aan met de gegevens van de winkel (openingsuren,...). Deze gegevens zijn aangebracht in contrasterende kleuren en met voldoende grote, schreefloze letters.



Etalage

- Het gezichtsveld van een zittend persoon is lager dan dat van iemand die rechtstaat. Plaats de geëtaleerde producten niet te hoog. Ook kleine personen en kinderen hebben hier baat bij.
- Afhankelijk van de grootte van de producten die gepresenteerd worden, komt de onderhoogte van het etalageraam tussen 40 cm en 70 cm.
- Kies reclameaffiches met een duidelijk leesbaar lettertype. Eenvoudige letters, zonder versieringen, komen hiervoor in aanmerking.
- Luifels, uithangborden en zonnetenten hangen niet lager dan 2,30 m.
- Bij het plaatsen van verkoopspartikelen of reclameborden op het voetpad, moet volgens het besluit van de Vlaamse regering inzake wegen voor voetgangersverkeer een obstakelvrije loopweg van minstens 1 m behouden blijven. Een vrije doorgang van min. 1,50 m is echter aan te bevelen. Alle obstakels zijn aan één zijde van de looproute geplaatst.

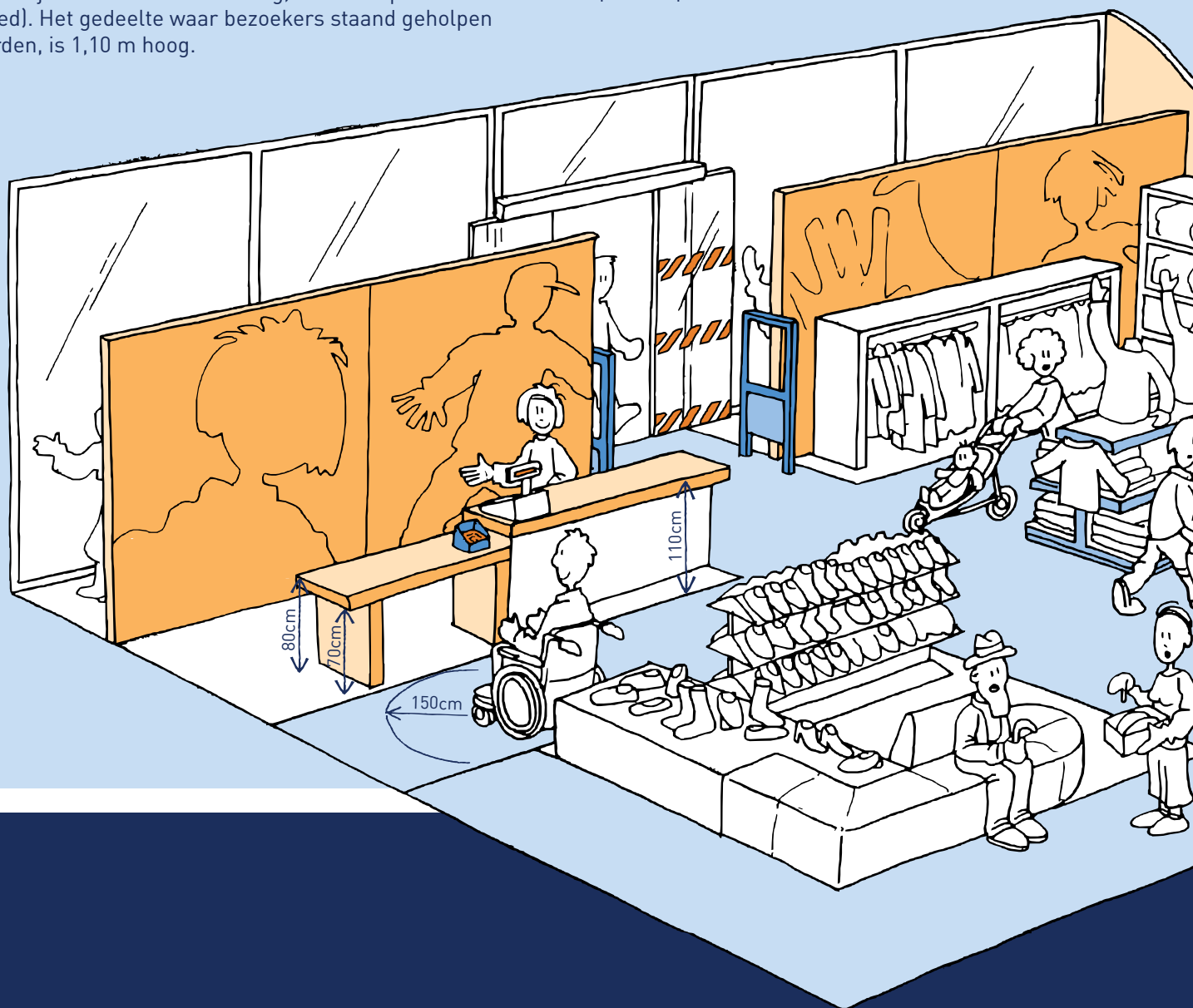
Kassa en onthaal

- De toonbank of balie bestaat uit twee hoogten, zodat bezoekers zowel staand als zittend geholpen kunnen worden. Het verlaagde deel is onderrijdbaar (een vrije ruimte van 70 cm hoog, 60 cm diep en 90 cm breed). Het gedeelte waar bezoekers staand geholpen worden, is 1,10 m hoog.

- Ter hoogte van de toonbank of balie is een vrije draairuimte met een diameter van 1,50 m.
- Bij meerdere kassa's naast elkaar (zoals bij grootwarenhuizen) is een vrije doorgangsbreedte van min. 1,20 m tussen de verschillende kassarijen noodzakelijk.
- Het scherm van de kassa is zichtbaar en duidelijk leesbaar (voldoende grote cijfers en voldoende contrast) voor de klant.
- Het betaalsysteem is verplaatsbaar of geplaatst op het verlaagde, onderrijdbare deel, op een hoogte van max. 80 à 85 cm zodat toetsen en gleuven bereikbaar zijn vanuit een zittende positie.

Winkelinrichting

- Zorg voor een evenwijdige, rechtlijnige schikking van de rekken.
- Tussen de rekken is een vrije breedte van min. 1,20 m. Aan de uiteinden van een rek is er keermogelijkheid (een vrije draairuimte met een diameter van 1,50 m).
- Bij een plaatselijke versmalling is een vrije breedte van minstens 90 cm gegarandeerd.
- Vermijd uitstekende voorwerpen tussen de rekken en overhangende producten of obstakels op de looproute.



- Bied de koopwaren (toch zeker de dagdagelijkse producten) goed bereikbaar aan, op een hoogte tussen 40 cm en 1,40 m.
- Het schikken van dezelfde producten in verticale blokken (boven elkaar in plaats van naast elkaar) zorgt ervoor dat ze voor iedereen bereikbaar zijn.
- Plaats indien mogelijk op regelmatige afstanden stoelen of zetels. Die verhogen het comfort van alle bezoekers en in het bijzonder van bezoekers die slecht te been zijn.
- Voorzie bij de zitmogelijkheid ook een vrije opstelruimte van min. 90 cm x 1,40 m voor rolstoelgebruikers en kindervagens.
- Prijsaanduidingen bij de verkoopspullen zijn voldoende groot en vormen een groot contrast met de achtergrond.
- Een winkelmandje is voor rolstoelgebruikers en slechtzienden gemakkelijker dan een winkelkar. Ouderen verkiezen minder diepe winkelkarren.

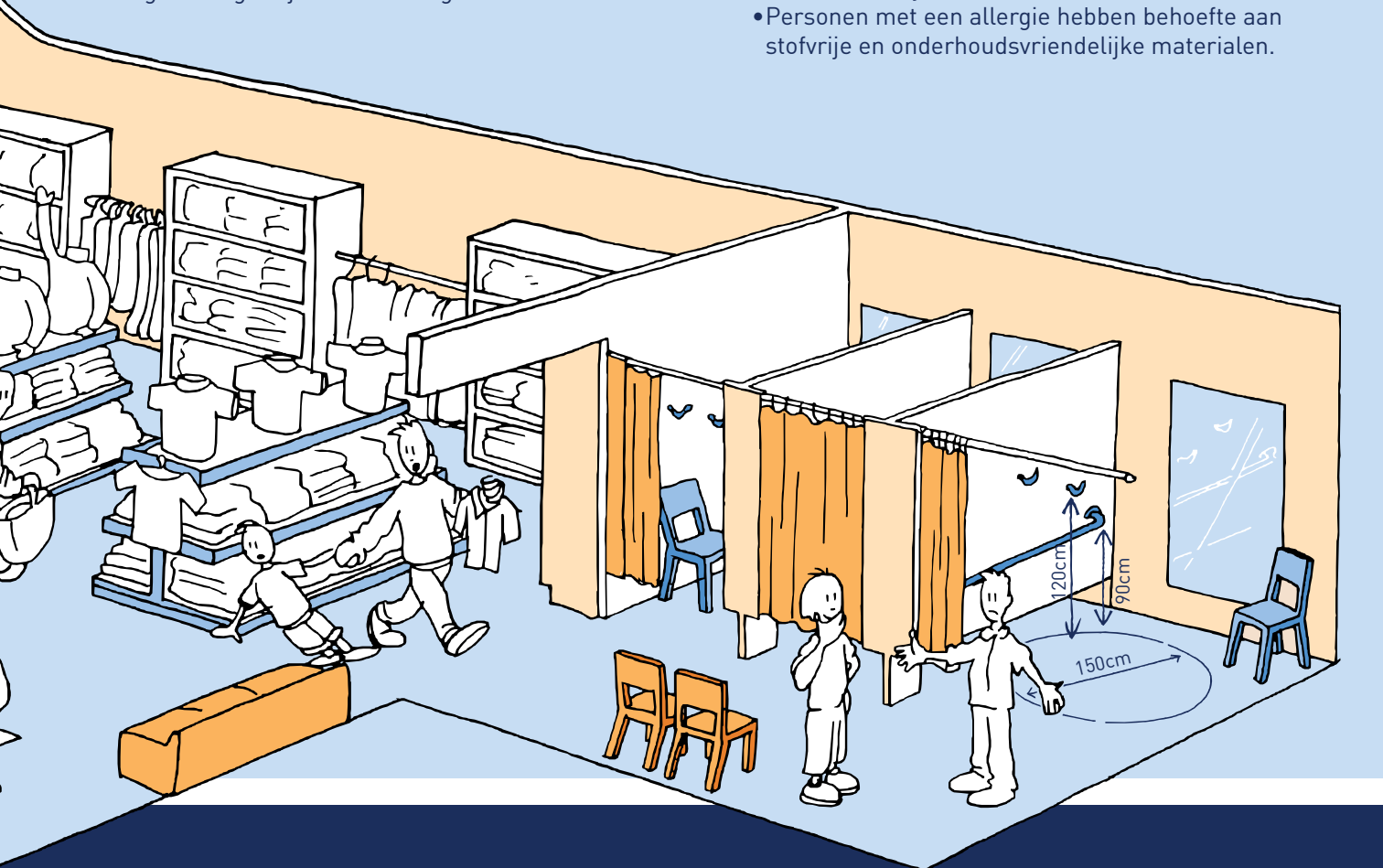
Paskamer

- Minstens één paskamer is als aangepast voorzien: voldoende groot zodat er een draaicirkel van min. 1,50 m gemaakt kan worden en vrij van obstakels.
- De deur van de paskamer draait naar buiten open. Een horizontale greep aan de binnenzijde van de deur vergemakkelijkt het openen en het sluiten. Handig is een gordijn als afsluiting.

- Met een gordijn tussen twee paskamers is het mogelijk één grote paskamer te maken als hier behoefte toe is.
- Aan één van de wanden is een leuning voorzien op 90 cm hoogte voor steun bij het omkleden.
- Voorzie een verplaatsbare stoel in de paskamer.
- Kapstokken en kleeerhangers zijn op verschillende hoogten geplaatst (enkele op een hoogte van 1,20 m).
- Spiegels zijn zo geplaatst dat de onderrand op max. 90 cm en de bovenrand op min. 2 m boven het vloerniveau komt, zodat zowel personen met een kleine als een grote gestalte ze kunnen gebruiken.

Algemene aandachtspunten

- De kleuren van de wanden en het plafond contrasteren. Ook de kleur van het meubilair zoals winkelrekken, kassa's,... contrasteert met de omgeving.
- Er is voldoende en gelijkmatige verlichting aanwezig in elke zone van de winkel. Ter hoogte van de kassa's, paskamers,... is een accentverlichting noodzakelijk.
- Voorzie een goede signalisatie. Maak gebruik van contrasterende kleuren en voldoende grote letters. Bij voorkeur worden letters en (universele) pictogrammen ook uitgevoerd in reliëf.
- Vermijd te veel achtergrondlawaai, zoals radio, airconditioning,... zodat een gesprek voor een slechthorende mogelijk is. Ook voor ouderen en personen met oriëntatieproblemen is het belangrijk elkaar duidelijk te kunnen verstaan.
- Personen met een allergie hebben behoefte aan stofvrije en onderhoudsvriendelijke materialen.



Circuleren in het gebouw

- Op de looproute worden drempels en obstakels steeds vermeden. Gangen en doorgangen zijn min. 1,50 m breed (ter hoogte van obstakels min. 90 cm).
- Glazen deuren en wanden zijn voorzien van een contrasterende kleurmarkering op drie hoogtes.
- Kleine niveauverschillen (tot 18 cm) worden overbrugd door een helling. Grotere niveauverschillen worden overbrugd met een combinatie van een helling of trap en een lift.

Trap

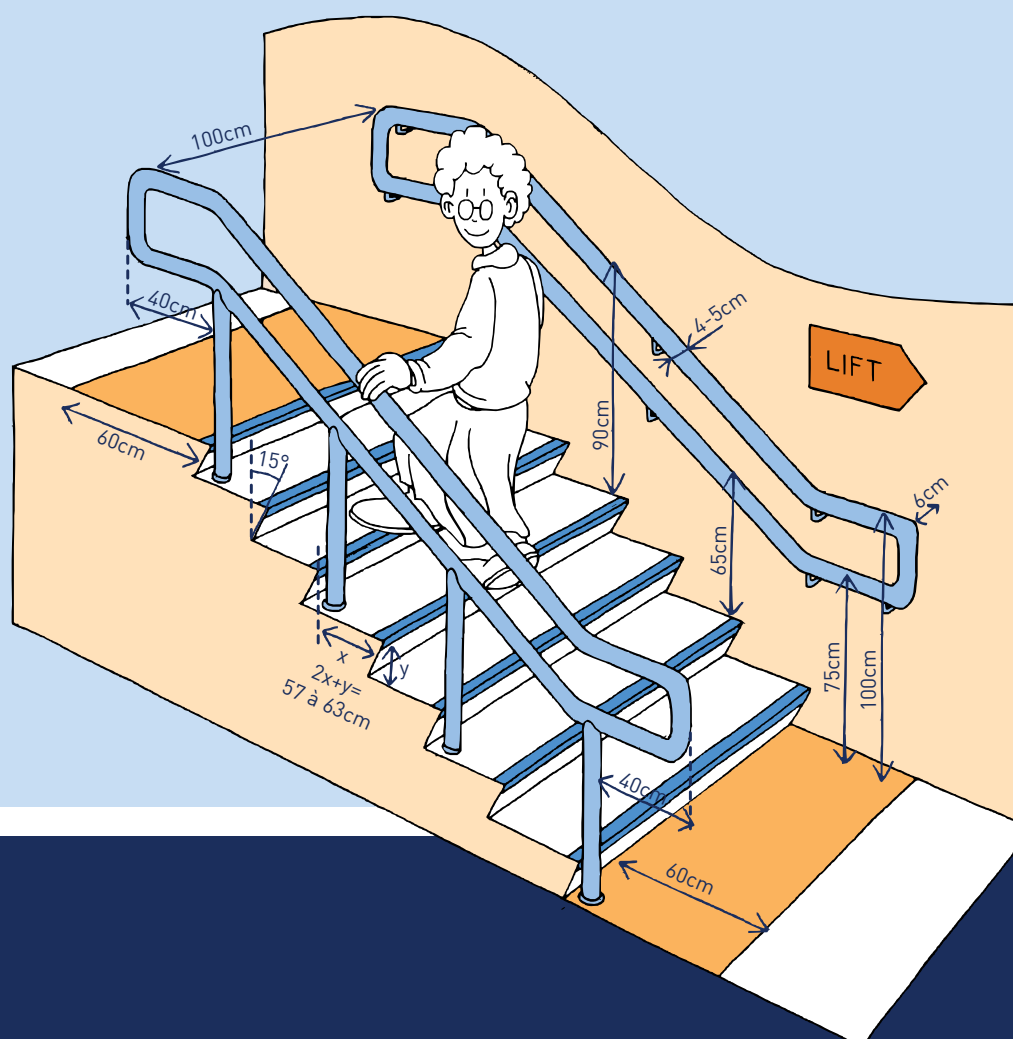
- De trap heeft een vrije doorgangsbreedte van min. 1 m.
- Trappen zijn van het rechte type, niet te steil en voorzien van slipvrij materiaal.
- De trap voldoet aan de trapformule: $2 \times \text{optrede} + \text{aanrede} = 57 \text{ à } 63 \text{ cm}$. De optrede is max. 18 cm en de aanrede min. 23 cm.
- Optimaal is er om de 10 à 12 treden een tussenbordes om uit te rusten.
- Aan beide zijden is een stevige leuning aangebracht op twee hoogtes. Boven- en onderaan de trap loopt de leuning 40 cm door, waarna ze afgebogen of afgerond wordt naar de wand of vloer.
- Het begin en het einde van een (rol)trap wordt aangegeven door een voelbare en contrasterende waarschuwingsstrook van 60 cm over de volledige breedte.

Helling

- De helling heeft een vrije doorgangsbreedte van min. 1,20 m.
- De hellingsgraad van hellingen is afgestemd op het totaal te overbruggen hoogteverschil en varieert:
 - max. 10% bij niveauverschillen tot 10 cm;
 - max. 5% bij niveauverschillen van 50 cm of groter.
- Voor en na elke helling is een vrije en vlakke draairuimte (doormeter 1,50 m).
- Aan beide zijden is een stevige leuning aangebracht op twee hoogtes, zodat zowel grote als kleine mensen en kinderen de leuning kunnen gebruiken. Boven- en onderaan de helling loopt de leuning 40 cm door, waarna ze afgebogen of afgerond wordt naar de wand of vloer.

Lift

- De lift is een personenlift en is rolstoeltoegankelijk.
- De liftkooi is min. 1,10 m breed en 1,40 m diep (een diepte van 1,60 m is aangewezen).
- De automatische liftdeur heeft een vrije doorgangsbreedte van min. 90 cm.
- Voor de liftdeur is een vrije draairuimte met een diameter van min. 1,50 m.



Communicatie en dienstverlening

Zelfstandig kunnen winkelen is een meerwaarde voor elke bezoeker, ook voor personen met een beperking. De dienstverlening in de winkel zorgt steeds voor een belangrijke bijdrage om dit te bereiken.

Enkele tips voor een goede dienstverlening zijn:

- Richt je vragen en opmerkingen rechtstreeks aan de persoon en niet aan de begeleider of tolk.
- Vraag of en hoe je kan helpen vooraleer je iets (ongevraagd) onderneemt.
- Gebruik de correcte terminologie. We spreken over personen met een beperking of handicap. Verouderde terminologie zoals mindervaliden, invaliden, doofstommen,... wordt niet meer aanvaard.
- Wees bereid om belangrijke informatie aan te geven of om alles op te schrijven als men daarom vraagt:
 - Gebruik eenvoudige, directe taal en vermijd dialect.
 - Gebruik korte zinnen en vermijd abstracte begrippen.
 - Vermijd vaktaal, afkortingen en initialen.
- Bied informatie zo veel mogelijk zowel visueel, tactiel als auditief aan.
- Voor personen die niet zelf naar de winkel kunnen komen, is een dienst die op bestelling producten aan huis levert een extra service.
- De website is toegankelijk en draagt het AnySurfer-kwaliteitslabel.
- Geef juiste informatie over de toegankelijkheid van de winkel (bv. de aanwezigheid van een aangepaste parkeerplaats, lift,...). Contactgegevens, openingsuren, bereikbaarheid en andere praktische gegevens worden duidelijk vermeld.
- Blindengeleide- en assistentiehonden hebben toegang tot de volledige winkel.

Regelgeving

Winkels worden beschouwd als publiek toegankelijke gebouwen. Ga je (ver)bouwen, dan dien je in Vlaanderen rekening te houden met de 'Gewestelijke Stedenbouwkundige Verordening van 5 juni 2009 inzake toegankelijkheid'.

Surf naar www.toegankelijkgebouw.be voor meer informatie over deze regelgeving. Je vindt er ook het 'Handboek toegankelijkheid publieke gebouwen', werktools en heel wat tips voor het realiseren van toegankelijke gebouwen.

Databank Toegankelijk Vlaanderen

Wil je een toegankelijke winkel vinden of wil je de toegankelijkheid van je winkel beter kenbaar maken aan bezoekers, surf dan naar www.toegankelijkvlaanderen.be.

Praktische informatie

Dit wenkenblad is een publicatie van Enter vzw, in samenwerking met Toegankelijkheidsbureau vzw en met de steun van de Vlaamse Overheid, Gelijke Kansen in Vlaanderen.

Enter vzw

Belgiëplein 1 – 3510 Hasselt
Tel. 011 26 50 30 – Fax 011 87 41 39
info@entervzw.be
www.entervzw.be

Dit wenkenblad vermeldt een aantal basisrichtlijnen. Voor meer specifieke richtlijnen en advies op maat van uw project kunt u terecht bij de provinciale adviesbureaus toegankelijkheid:

Adviesbureau Toegankelijke Omgeving vzw (ATO)

Tel. 03 780 35 38 (Oost-Vlaanderen)
www.ato-vzw.be

Centrum voor Toegankelijkheid Provincie Antwerpen (CTPA)

Tel. 03 240 56 47 (Antwerpen)
www.provant.be/welzijn/toegankelijkheid

Toegankelijkheidsbureau vzw

Tel. 011 87 41 38 (Limburg)
Tel. 02 465 55 25 (Vlaams-Brabant)
Tel. 02 502 27 57 (Brussel)
www.toegankelijkheidsbureau.be

Westkans vzw

Tel. 050 40 73 73 (West-Vlaanderen)
www.westkans.be

U kunt dit wenkenblad ook aanvragen bij:

Gelijke Kansen in Vlaanderen

Vlaamse Overheid
Boudewijnlaan 30 – 1000 Brussel
Tel. 02 553 58 46 – Fax 02 553 51 38
gelijkekansen@vlaanderen.be



In dezelfde reeks zijn ook de volgende wenkenbladen verschenen:

Toegankelijkheid van...

appartementengebouwen, bankgebouwen, bibliotheken, cultuur- en gemeenschapscentra, gebeds- en bezinningshuizen, groengebieden, hogescholen en universiteiten, hotels, kantoren van vrije beroepen, medische praktijken, publiek domein, restaurants en cafés, scholen, signalisatie en informatie in en rond het gebouw, sociale diensten, speeltuinen, sporthallen en zwembaden, stembureaus, studiedagen, voetbalstadions, voetpaden.