

Maximale toegankelijkheid & zelfredzaamheid voor iedereen

ROERMOND INCLUSIEF
#VN verdrag



ROERMOND

In ons land zijn ongeveer 1,8 miljoen mensen van twaalf jaar en ouder die beperkingen ervaren in activiteiten op het gebied van horen, zien en mobiliteit. Zij komen dagelijks drempels tegen in de samenleving. Soms letterlijk, zoals gebouwen die niet toegankelijk zijn voor mensen in een rolstoel. Maar ook figuurlijke drempels in de vorm van onbegrijpelijke informatie, onprettige bejegening of discriminatie. Daardoor kunnen normale, dagelijkse zaken moeilijker zijn voor iemand met een beperking.

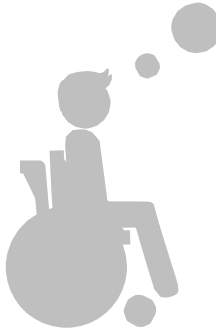
Er zijn allerlei mogelijkheden om uw winkel, restaurant of café toegankelijker en aangenamer te maken voor iemand met een beperking, kinderwagen of rollator. Er zijn oplossingen die zonder of met weinig geld gerealiseerd kunnen worden. We geven u in deze folder een groot aantal adviezen en tips, waarvan een aantal vast bruikbaar zijn in uw zaak.

Toegang

- Idealiter staan toegangsdeuren open of gaan ze automatisch open. Als dat niet het geval is, zorg dan voor een deurbel op rolstoelhoogte aan de klinkzijde, zodat u of een personeelslid de deur open kan doen voor iemand die dat niet zelf kan.
- Naast handmatig te openen deuren is aan de zijde van de deurkruk een vrije opstelruimte van 50 cm, zodat iemand in een rolstoel zelf de deur kan open en of aan kan bellen.



- De toegang is drempelvrij. Een drempel tot maximaal 2 cm is toegestaan, maar houd liever maximaal 1,4 cm aan. Als dit niet mogelijk is, biedt een oprijplaat (aan weerszijden van de drempel!) een oplossing.



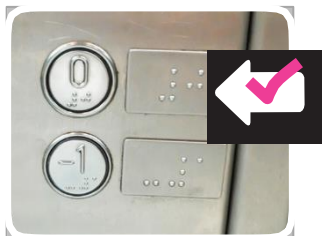
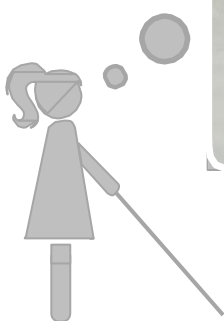
- De vrije doorgangsbreedte van deuren bedraagt minstens 90 cm.
- Glazen deuren zijn voorzien van een goed zichtbare markering in contrastkleuren, zodat slechtzienden niet tegen het glas lopen.
- Deurmatten vormen geen obstakel als ze korte haartjes en een antislip onderlaag hebben. Ze liggen het beste verzonken tot gelijke hoogte met de vloer.
- Breng aan de buitenzijde van uw entree een informatiebord aan met de gegevens van uw winkel, café, restaurant (openingstijden, menu e.d.). Dit in contrasterende kleuren en met letters die groot genoeg zijn. Zorg dat deze informatie ook leesbaar is op rolstoelhoogte.
- Geef bij uw entree aan dat een geleidehond/hulphond toegang heeft tot uw zaak.

Trap » Helling » Lift

- Kleinere niveaoverschillen worden overbrugd met een helling. Grotere niveaoverschillen worden overbrugd met een combinatie van een helling en trap of een lift.

De hellingsgraad van hellingen is afgestemd op het te overbruggen hoogteverschil. Vraag vooraf deskundig advies hierover voordat er een hellingbaan of oprijplaats wordt aangeschaft.

- Voor blinden/slechtzienden is aan beide zijden van de trap een stevige leuning aangebracht, die goed met de hele hand vast te pakken is. Boven- en onderaan loopt de leuning 40 cm door, waarna ze afgebogen/afgerond wordt richting wand of vloer.
- Zo mogelijk kiezen voor dubbele trapleuningen op verschillende hoogtes, zodat zowel grote als kleine mensen en kinderen de leuning kunnen gebruiken.
- Traptreden en begin van de trap markeren met voelbare en



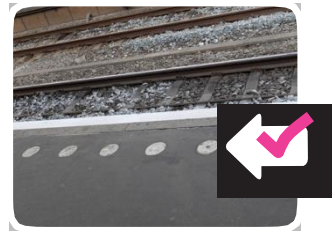
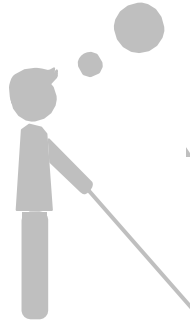
contrasterende strepen of noppen, zodat slechtzienden/blinden de trap herkennen.

- Zorg waar nodig voor een rolstoeltoegankelijke personenlift (informeer naar adviesmaten).
- De lift is voorzien van voelbare drukknoppen of gesproken informatie.

Terras » Etalage

- Luifels, uithangborden of zonneschermen niet lager hangen dan 2,30 m.
- Garandeer een obstakelvrije loopweg. Het terras, maar

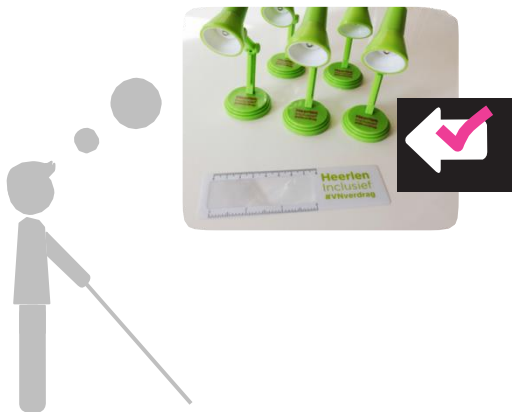
ook reclameborden, verkoopartikelen en dergelijke staan het beste in rechte lijnen opgesteld, zodat blinden en slechtzienden een vloeiende route kunnen volgen. Denk hierbij ook aan bijvoorbeeld het vrijhouden van een 'natuurlijke' geleidelijn langs gebouwen die met een blindenstok goed voelbaar en te volgen is.



Inrichting » Gebruiksvoorwerpen

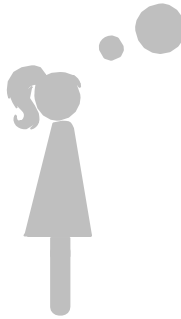
- In looproutes zoveel mogelijk drempels en (uitstekende) obstakels voorkomen.
- Hoogpolige vloerbedekking en kokosmatten vormen een hindernis voor personen die slecht ter been zijn, rolstoelgebruikers en ouders met kinderwagens.
- Ruimtes zijn bij voorkeur voorzien van minstens één vrije en vlakke plek waar een rolstoelgebruiker een draaicirkel van ongeveer 1,50m kan maken.
- Doorgangen tussen rekken, bar of tafels bieden voldoende ruimte. Houd bij een restaurant, café en terras ook rekening met de gebruiksruimte van stoelen. Doorgangen worden smaller als mensen aan tafel zitten. Creëer desnoods aan de zijkanten zitjes met meer gebruiksruimte.
- Bij een flexibel te verplaatsen inrichting of meubilair kan er, indien nodig, altijd meer ruimte gecreëerd worden.

- Een balie, toonbank of bar bestaat uit een hoger maar ook lager deel, zodat zowel staande als zittende klanten op ooghoogte geholpen kunnen worden.
- Kleuren van plafond en wanden contrasteren. Verlichting is gelijkmatig verdeeld en bij de kassa, paskamer en nooduitgangen hangt een bord met accentverlichting en goed leesbare letters of een herkenbaar pictogram.
- Zorg bij plaatsing van winkelrekken voor een opstelling in rechte lijnen, met een tussenruimte van minimaal 1,20 m en aan de uiteinden een draairuimte van 1,50 m in diameter. Bedenk bij de plaatsing van producten op een rek, dat deze ook op een bereikbare hoogte staan voor mensen in een rolstoel.
- Zorg voor goede signalering, gebruik contrasterende kleuren, letters die groot genoeg zijn en universele herkenbare pictogrammen voor iedereen, zo mogelijk zelfs uitgevoerd in reliëf.
- Een prijskaartje, menu- en drankenkaart in een groter cijfer- en lettertype met goed contrast helpen enorm. Is dat niet mogelijk, zorg dan voor een fel lampje en vergrootglas als erom gevraagd wordt. Of zet de menukaart op een tablet, zodat de leesinstellingen aangepast kunnen worden aan de wensen van de klant.
- Zorg dat kassascherm en pinapparaat goed zichtbaar en duidelijk leesbaar zijn voor de klant door voldoende grote cijfers en contrast. Zorg voor een verplaatsbaar of mobiel pinapparaat dat tot een hoogte van maximaal 80 à 85 cm kan zakken,



zodat toetsen en gleuven ook bereikbaar zijn vanuit zithoogte.

- Het is voor iedereen aangenaam om elkaar te kunnen verstaan. Vermijd daarom te hard of teveel achtergrondgeluid, zodat ook slechthorende personen een gesprek kunnen voeren of creëer ergens in een hoek een geluidarm zitje.



- Zorg voor een goed toegankelijke en voor iedereen bruikbare website, waarop juiste en praktische informatie te vinden is, ook over de toegankelijkheid van uw winkel, restaurant of café.
- Zorg als kledingwinkel voor een paskamer met voldoende draairuimte voor een rolstoel. Een gordijn is vanuit een rolstoel de handigste afsluiting. Met een gordijn tussen twee paskamers in, is het zelfs mogelijk een grote paskamer te maken als hier behoefte aan is. Plaats lange spiegels beginnend laag boven de grond.
- Denk bij het plaatsen van garderobestangen en kapstokhaken ook aan het plaatsen van stangen/haken op verschillende hoogten (enkele op hoogte van 1,20 m).
- Zorg voor duidelijk aangegeven en goed verlichte nooduitgangen en houdt vluchtwegen goed vrij en bereikbaar. Oefen met de bedrijfshulpverlening ook hulp in een noodsituatie aan blinde/slechtziende klanten en aan klanten in een rolstoel. Hang bij trappen in een gebouw een EVAC-Chair voor als de lift bij noodgevallen niet werkt.



Toiletten

- Zorg dat toiletten steeds bereikbaar en toegankelijk zijn.
- Voor slechtzienden is het van belang dat op uw toiletdeur duidelijk staat aangegeven of het een dames- of herentoilet betreft

door middel van goed zichtbare en/of voelbare pictogrammen op de deur. Maar hier zijn ook andere leuke oplossingen voor te verzinnen, bijvoorbeeld het schilderen van de deur van het damestoilet in fel roze en de deur van het herentoilet in fel blauw.

- Liefst zou er minimaal één toilet aanwezig moeten zijn, die voldoet aan de Miva-norm (Minder Validen). Deze ruimte is meestal tevens geschikt voor multifunctioneel gebruik en daarnaast te voorzien van een opklapbare baby- en verzorgingstafel. Nog eenvoudiger dan het hebben van een apart invalidentoilet, is het hebben van een extra groot gewoon toilet. Een breed genoeg toilet samen met uitklapbare steunbeugels en een deurtrekbeugel zou op deze manier al beter bruikbaar zijn voor de meeste rolstoelgebruikers.
- Let wel, dit toilet is dan wel beter bruikbaar, maar mag niet als MIVA-toilet aangemerkt worden!
- Denk bij een toegankelijk toilet ook aan een wastafel, waar je met een rolstoel onder kunt rijden, met een juiste draairuimte en een spiegel en handdoek op een hoogte, die bruikbaar is voor zowel staande mensen als mensen in een rolstoel.
- Zijn bovenstaande richtlijnen in uw zaak niet mogelijk, dan kunt u ook afspraken proberen te maken met een andere

ondernemer in de buurt, die wel een toegankelijk toilet heeft. Uw klanten met een beperking kunnen dan daar naar het toilet.

Communicatie en Dienstverlening

- Richt uw vragen en opmerkingen rechtstreeks tot de persoon met een beperking en niet alleen tot de begeleider of tolk.
- Bied informatie zoveel mogelijk zowel visueel (zien), tactiel (voelen) en auditief (horen) aan.
- Als u iets tegen een persoon met een visuele (zicht) of auditieve (gehoor) beperking wilt zeggen, dan kan een lichte aanraking deze persoon duidelijk maken dat u een gesprek wilt aangaan.
- Praat duidelijk en rustig. Herhaal indien nodig en vraag of uw uitleg duidelijk is.
- Benader iemand vriendelijk, maar niet betuttelend.
- Vraag of en hoe u kunt helpen voordat u iets onderneemt. Als een blinde of slechtziende persoon begeleid wil worden, vraag dan eerst hoe?

- Het volstaat om bij het aanwijzen van een zitplaats de hand van een blind/slechtziend persoon tot bij de leuning van de stoel te



brengen. De persoon kan zelf vervolgens plaatsnemen.

- Een rolstoelgebruiker begeleidt u het beste tot aan de tafel of het pashokje zodat u, indien nodig, een overbodige stoel of obstakels kunt verplaatsen of de tafel kunt herschikken.
- Beantwoord een vraag steeds met woorden én een knikje of een gebaar.
- Als u de maaltijd opdient, zou u bij iemand met een visuele beperking kunnen aangeven waar het glas/bestek/bord zich bevindt.



Met het investeren in een betere toegankelijkheid vergroot u uw toekomstige klantenbestand!

Wilt u advies

Heeft u vragen hierover of wilt u advies, dan kunt u contact opnemen met:

Stichting Gehandicapten Platform Roermond

Telefoon: 06-23875716 of stuur een mail naar:

info@gehandicaptenplatform-roermond.nl

Bronvermelding:

Deze folder is ontwikkeld door de Cliëntenraad Gehandicapten Heerlen. De Stichting Gehandicapten Platform Roermond is de Cliëntenraad Gehandicapten Heerlen zeer erkentelijk voor de toestemming hun folder integraal te mogen gebruiken en toepasbaar te maken voor Roermond.

