

ALLEMAAL KLANTEN

Tips om uw zaak toegankelijk te maken
voor mensen met een handicap



EEN UITGAVE VAN DE KATHOLIEKE VERENIGING GEHANDICAPTEN - VORMINGSBEWEGING VZW

Deze brochure is een uitgave van KVG-Vorming vzw (Katholieke Vereniging Gehandicapten vzw)
A. Goemaerelei 66, 2018 Antwerpen

November 2005

Inleiding

Elke zaakvoerder wenst zoveel mogelijk tevreden klanten en elke klant vertoeft graag in omstandigheden die hem of haar tevreden stellen.

Personen met een handicap kunnen uw klant worden als uw zaak voor hen toegankelijk is en wanneer zij het gevoel hebben dat ze bij u welkom zijn. KVG-Vorming (Katholieke Vereniging Gehandicapten Vormingsbeweging vzw) geeft u graag een aantal tips die u kunnen helpen om uw zaak toegankelijk te maken en mensen met een handicap welkom te heten.

Mogelijk kunt u uw zaak nog niet onmiddellijk volledig toegankelijk maken. Bij een volgende verbouwing kunt u er wel rekening mee houden. Een toegankelijke zaak is immers een toekomstgerichte zaak.



De vergrijzing maakt dat meer personen met mobiliteitsproblemen of gebruikers van een rolstoel geïnteresseerd kunnen zijn in het aanbod van uw zaak. Wat goed is voor rolstoelgebruikers is bovendien bijzonder handig voor ouders met kinderwagens. Zij hebben even veel belang bij een vlot toegankelijke zaak. Al deze mensen hebben ook familie en vrienden. Deze personen kunt u ook als klant winnen als uw zaak toegankelijk is of als zij het gevoel hebben dat de persoon met een handicap welkom is.

Als uw zaak nog niet toegankelijk is voor rolstoelgebruikers, kunt u al wel rekening houden met andere personen met een handicap. De tips in deze brochure wensen hier een bijdrage aan te leveren.

Tips voor een betere fysieke toegankelijkheid

Toegang tot de zaak

Vermijd reclameborden op het voetpad. Deze borden hinderen blinden, slechtzienden en rolstoelgebruikers. Minimum 100 cm vrije doorgang behouden is nodig voor een vlotte doorgang.

Neem contact op met de gemeentelijke overheid om ervoor te zorgen dat voetpaden, zebrapaden en parkeerplaatsen langs de openbare weg voldoende aangepast en toegankelijk zijn voor personen met een handicap. Zo wordt uw zaak bereikbaar voor iedereen.

Als u over eigen parkeerplaatsen beschikt, zorg dan voor een voorbehouden parkeerplaats voor personen met een handicap. Deze parkeerplaats meet minimum 5 m. x 3,50 m. Het is belangrijk dat mensen met een handicap vlot hun wagen kunnen verlaten. Daarvoor hebben zij wat meer plaats nodig. U duidt de parkeerplaats aan met het blauw-witte verkeersbord met de letter P en het rolstoelstoellogo. Om beter op te vallen, is het goed om de parkeerplaats blauw te schilderen met bovenop de ondergrond een wit rolstoellogo.

Rolstoelgebruikers kunnen een drempel van 2 cm. overbruggen. Hogere drempels en niveauverschillen worden best weggewerkt door een hellend vlak. De maximale hellingsgraad bedraagt 5% voor een lengte van 10 m en 7% voor een lengte van 5 m. De breedte van dit hellend vlak bedraagt minimum 1,2 m.

Deuren zijn minimum 90 cm. breed.

Automatische deuren zijn prima. Draaideuren en draaihekken zijn bijzonder onhandig voor rolstoelgebruikers en ouders met kinderwagens.

Voorzie een glazen deur op ooghoogte van een gekleurde strip. Zo vermijdt u ongelukken voor mensen die slecht zien of eventjes minder oplettend zijn.

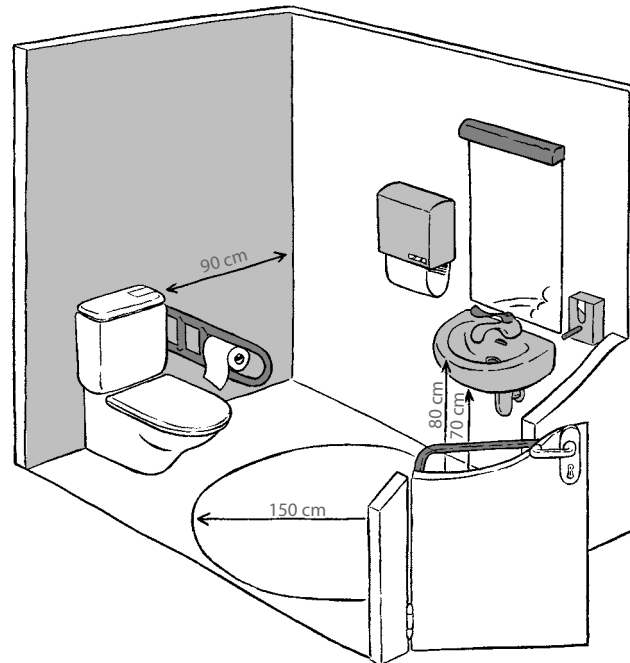
Een toegankelijke lift meet minimum 110 cm x 140 cm.

Veilig trappen zijn minimum 1,2 m breed. De treden bestaan uit slipvrij materiaal., De treden zijn voorzien van een strip in contrasterende kleur. Goede zichtbaarheid is voor iedereen veiliger. De trap heeft langs beide zijden een brede en stevige leuning. De leuning lopen aan het begin en het einde 40 cm. door, ze zijn gebogen of afgerond en bevestigd tussen 85 cm en 100 cm hoog. Voor kinderen en mensen met een kleine gestalte kan een bijkomende leuning geplaatst worden op 70 cm. Het begin en einde van de trap wordt gemarkeerd door een voelbare en contrasterende kleur van 60 cm. over de hele breedte van de trap.

Inrichting

Algemeen

- Een slipvrije ondergrond is van groot belang.
- Een toonbank of toeg met een verlaagd gedeelte is ideaal voor rolstoelgebruikers en mensen met een kleine gestalte. Een verlaagde toonbank is 80 cm. hoog.
- Zorg voor voldoende ruime doorgangen: minimum 150 cm.
- Als uw zaak een nooduitgang heeft, is het belangrijk dat die duidelijk zichtbaar is.
- Een heldere verlichting en contrastaccenten of markeringen zijn belangrijk voor personen met een visuele handicap. Een deur waarvan de kleur contrasteert met de muur maakt dat ze zich beter kunnen oriënteren.



Handelszaken

- Voorzie een stoel voor mensen die slecht te been zijn. Zo kunnen ze even uitrusten.

- Zet de betaalautomaat 80 cm. hoog. Zo kunnen ook rolstoelgebruikers er bij.
- Een kassa met duidelijk leesbare cijfers zorgt ervoor dat de betalingen vlotter verlopen.
- Een ruim pashokje van minimum 160 cm x 180 cm en spiegels op aangepaste hoogte zal rolstoelgebruikers ongetwijfeld interesseren. Dit pashokje is afgesloten met een gordijn of met een deur die naar buiten opendraait. De deurknoppen staan op zithoogte.

Denk eraan dat producten niet te hoog staan in zelfbedieningszaken. Mensen met een kleine gestalte en rolstoelgebruikers kunnen er dan niet bij.

Zorg voor duidelijke prijsaanduidingen. Prijsaanduidingen in een groot lettertype en met contrasterende kleuren maken dat meer klanten ze kunnen lezen. Een combinatie van zwart op rood kan best mooi ogen maar is niet leesbaar voor sommige mensen die kleurenblind zijn.

Versterk uw promotiecampagnes door ze aan te kondigen in grote, duidelijke letters op een sobere achtergrond.

Horecazaken

- Maak menukaarten in een groter en duidelijk lettertype. Voorbeelden van duidelijke lettertypes zijn Arial en Verdana. Een lettertype zoals Times is minder duidelijk omdat er streepjes aan de letters zitten.
- Een menukaart kunt u in brailleversie laten maken.
- Onderschat het belang van een degelijke niet-rokersruimte niet. Mensen met allergie of problemen met hun luchtwegen zullen wegblijven uit een rokerig ruimte.
- Meubilair moet bruikbaar zijn voor rolstoelgebruikers. Rolstoelgebruikers brengen hun eigen stoel mee

maar willen uiteraard ook een tafel gebruiken. Dat betekent dat de vrije ruimte onder de tafel minimum 70 cm. bedraagt.

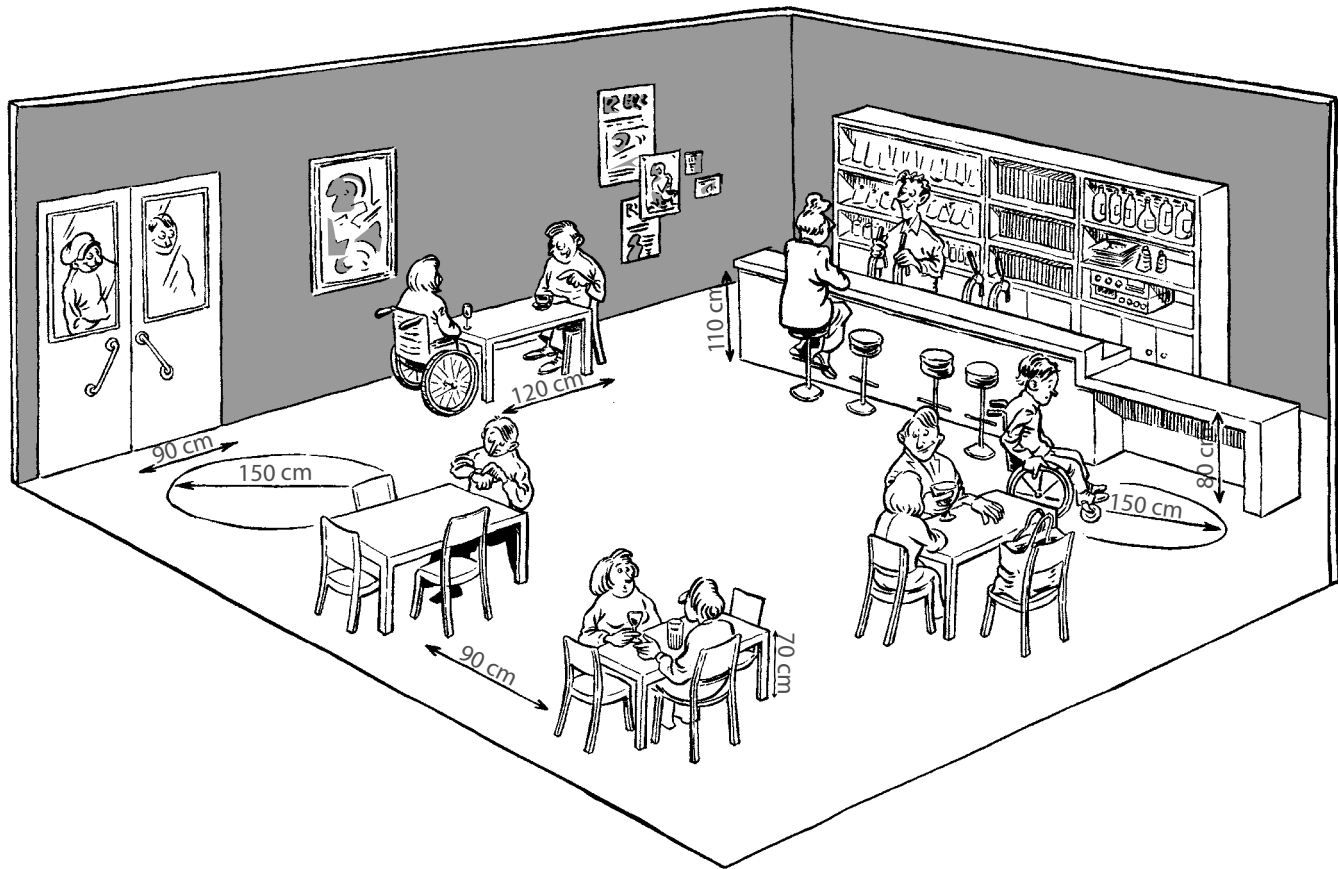
- Rolstoelgebruikers kunnen zich door uw zaak bewegen als de tussenruimte minimum 90 cm. bedraagt.
- Gebruik eenvoudige pictogrammen om de verschillende ruimtes aan te duiden bijv. het toilet, verboden toegang, rokerszone.

Het belang van een aangepast toilet mag u niet onderschatten. De toiletruimte meet minimum 220 cm X 220 cm. Het toilet met inbegrip van de toiletbril is 50 cm hoog en voorzien van steunbeugels. Voorzie een vaste handgreep aan de muur en een opklapbare armsteun aan de andere kant. Het toilet heeft een ruimte voor een transfer van minstens 90 cm. De deur die eveneens 90 cm breed is, draait open naar buiten.

Een toegankelijk toilet is geen verboden zone voor klanten zonder handicap. Iedereen kan het gebruiken. Bovendien is er ruimte genoeg om een opklapbare verzorgingstafel voor baby's te installeren.

Wanneer rolstoelgebruikers informeren naar de toegankelijkheid van uw zaak, wees dan eerlijk en correct. Als de toegangsdeur tot uw zaak twee treden heeft, zeg dit dan aan de telefoon. Voor een rolstoelgebruiker die een beetje kan stappen of die voldoende assistentie heeft, is dit misschien haalbaar. Iemand die gebruik maakt van een elektrische rolstoel kan in dit geval niet bij u terecht. Geef ook correcte informatie over het toilet als een mogelijke klant dit vraagt. Bijvoorbeeld: een toilet dat handgrepen heeft, maar te klein is om er zich met een rolstoel in te verplaatsen, is handig voor mensen die zich moeilijk bewegen. Een rolstoelgebruiker kan het niet gebruiken.

Verkeerde informatie kan alleen maar ongenoegen veroorzaken!



Tips voor een goede service en een vlotte omgang

Sommige verkopers of horecamedewerkers voelen zich onwennig wanneer ze in contact komen met personen met een handicap. Dat hoeft geen drama te zijn, als je maar openstaat voor verbetering. Iedereen kan een foutje maken. Dat is geen ramp. Belangrijk is de juiste ingesteldheid. Ook al kan alles beter, het kan al helpen als u zich realiseert dat mensen met een handicap in de eerste plaats mensen en klanten zijn zoals iedereen. Personen met een handicap zijn graag klant in een zaak waar ze op een degelijke service kunnen rekenen en daar kunt u voor zorgen.

Om misverstanden en onwennige situaties verder uit de wereld te helpen, kunnen onderstaande tips u helpen.

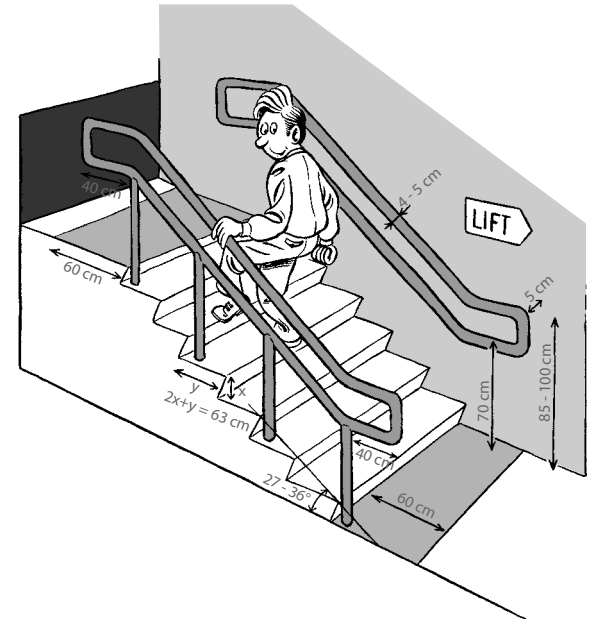
Algemene tips

- Wees behulpzaam, maar overdrijf niet. Vraag eerst aan de persoon zelf of die wel geholpen wil worden.
- Respecteer het wanneer een persoon niet geholpen wil worden.
- Vraag om verduidelijking wanneer u iets niet goed hebt begrepen en doe zeker nooit alsof.
- Richt u rechtstreeks tot de persoon met een handicap en niet tot de begeleider.

- Staren vindt niemand aangenaam.
- Mensen met een handicap willen zo gewoon mogelijk behandeld worden. U spreekt hen aan met mevrouw of meneer, net zoals de andere klanten.
- Mensen met een handicap wensen geen voorkeursbehandeling. Zij vragen enkel, zoals iedereen, een vriendelijk woord en ze willen zich welkom voelen.

Personen met een fysieke handicap

- Praat op gelijke ooghoogte met een rolstoelgebruiker.
- Als u een persoon in een rolstoel wil helpen om een trapje of drempel te nemen, ga dan achter de rolstoel staan en zet uw voet op het gedeelte dat daar speciaal voor gemaakt is. Zo kunt u makkelijker de stoel wat naar achter kantelen en de rolstoel over de drempel duwen.
- U kunt vragen om ondersteuning te bieden aan personen die moeilijk te been zijn.
- Elektrische rolstoelen kunt u niet duwen. Ze zijn te zwaar. De gebruiker kan best zelf zijn rolstoel besturen.
- Als iemand die moeilijk spreekt, u iets zegt en u hebt het niet helemaal begrepen, herhaal dan het gedeelte van het antwoord dat u al begrepen hebt. Zo hoeft de persoon niet zijn volledige zin te herhalen.
- Aan een klant die moeilijk spreekt, stelt u zoveel mogelijk gesloten vragen. Dit zijn vragen waar hij enkel met ja of neen



- op kan antwoorden.
- Als u ziet dat iemand moeilijk zijn boodschappen in zijn tas kan stoppen, kunt u vragen om te helpen. Even belangrijk is dat u een eventueel neen respecteert.
- Verleen toegang aan hulphonden. Ze zijn op dat moment onmisbaar voor de rolstoelgebruiker die er een bij zich heeft.

Personen met een verstandelijke handicap

- Gebruik eenvoudige taal, maar spreek tegen een volwassen persoon. Er staat geen kleuter voor u. Spreek traag en articuleer duidelijk zonder te overdrijven.
- Het helpt om dingen niet alleen te zeggen, maar ze ook aan te wijzen.
- Stel alles begrijpbaar en concreet voor.
- Neem rustig uw tijd.
- Gebruik lichaamstaal ter verduidelijking.
- Herhaal de belangrijke zaken wanneer u informatie geeft.
- Ook mensen met een verstandelijke handicap kunnen nadenken en beslissen.
- Mensen die moeilijk spreken, hebben niet noodzakelijk een verstandelijke handicap!

Personen met een visuele handicap

- Mensen die blind zijn, kunt u begeleiden door ze hun hand op uw schouder te laten leggen of door ze uw arm te laten vastnemen (inhaken van de elleboog). Als iemand uw begeleiding vraagt, vraag dan hoe dit het best gebeurt.

- Stel u even voor.
- Spreek duidelijk en geef concrete aanwijzingen. Een zin zoals 'daar ligt wat u nodig hebt', helpt hen uiteraard niet.
- Laat geen overbodige zaken rondslingeren. Een valpartij is snel gebeurd.
- Zeg wat u doet of wat u gaat doen. Iemand die blind is, ziet niet dat u eventjes weg gaat om iets te halen. Tegen de muur spreken is niet aangenaam.
- Geef voldoende informatie over de producten en lees zo nodig voor.
- Verleen toegang aan geleidehonden, ze zijn immers onmisbaar voor mensen die blind zijn en er hun zelfstandigheid voor een aanzienlijk deel op afstemmen.
- Als u geld dient weer te geven, leg het dan in de hand van de persoon die blind is en benoem de geldstukken en bankbriefjes.

Personen met een auditieve handicap

- Articuleer zorgvuldig en spreek wat trager, maar zonder te overdrijven. Zo wordt liplezen makkelijker.
- Spreek luid en duidelijk, maar roep niet.
- Kijk de slechthorende of dove persoon aan zodat hij uw gezicht duidelijk kan zien.
- Gebruik gebaren en lichaamstaal ter verduidelijking.
- Controleer of alles goed begrepen is en stel zonnodig vragen.
- Schrijf iets op wanneer het niet duidelijk is.
- Trek de aandacht door een aanraking op de schouder of de arm.
- Praat niet door elkaar.

Personen met autisme

- Er bestaan veel vormen van autisme. Veralgemening is uit den boze. Elke persoon is anders.
- Spreek concreet en wees duidelijk.
- Geef zoveel mogelijk gedetailleerde informatie, mensen met autisme weten graag wat hen te wachten staat.
- Mensen met autisme zijn vaak weinig sociaal, dring hen dan ook niet op om 'sociaal te doen'.
- Mensen met autisme voelen muziek aan als storend. Probeer muziek dan ook zoveel mogelijk op de achtergrond te houden.
- Autismen is een onzichtbare handicap. Als u niet weet dat iemand autisme heeft, zult u vaak niets merken. Maar houden niet alle klanten van duidelijkheid en overzicht!

Tot slot

Hebt u na het lezen van deze brochure nog vragen?

U kunt contact opnemen met KVG-Vorming, A. Goemaerelei 66, 2018 Antwerpen, tel.: 03/216.29.90, e-mail: vorming@kvg.be
KVG-Vorming is een vereniging van mensen met een handicap en hun omgeving.

Voor technische informatie kunt u terecht bij de provinciale centra voor toegankelijkheid.
Als u (ver)bouwplannen hebt, kies dan voor een architect die interesse heeft in toegankelijk bouwen en geef hem of haar uitdrukkelijk de opdracht om toegankelijkheid centraal te stellen.

Adressen centra voor toegankelijkheid:

Provincie Antwerpen:

Centrum voor Toegankelijkheid van de Provincie Antwerpen
Boomgaardstraat 22 bus 101, 2600 Antwerpen, tel: 03/240.56.52, fax: 03/240.61.62,
www.provant.be/welzijn

Provincies Limburg en Vlaams-Brabant:

Toegankelijkheidsbureau
Koorstraat 1 3510 Hasselt – Kermt tel. 011/87.41.38, fax 011/87.41.39,
Noorderlaan 4 1731 Zellik tel. 02/465.55.25, fax. 02/465.55.26,

info@toegankelijkheidsbureau.be www.toegankelijkheidsbureau.be

Provincie Oost-Vlaanderen:

ATO-IPW Sint-Niklaas

Driegaaienstraat 160, 9100 Sint-Niklaas, tel.: 03/776.10.59, ato@toegankelijkheid.be,

<http://users.skynet.be/ipw>

Provincie West-Vlaanderen:

Westkans vzw, Kerkhofstraat 1, 8200 Brugge

tel. 050/40.73.73, Fax: 050/71.00.43, info@westkans.be, www.westkans.be

