

Tussenrapportage Pilot Project MKB Toegankelijk

– winkelgebied Bussum Centrum –

Datum: september 2019
Auteur: Ingrid Verheij (Ongehinderd)
Met bijdragen van: Louis Peters (MKB-Nederland), Gerard de Nooij (Ongehinderd),
keurmeesters en backoffice van Ongehinderd



Inhoudsopgave:

1. Inleiding
2. Managementinformatie
3. Overzicht status van het plan van aanpak
4. Leerpunten vanuit de uitvoering
5. Conclusies van...
 - a. De enquête van de deelnemende ondernemers
 - b. De beoordelingen van de mystery guests
 - c. De toegankelijkheidstoetsen bij de ondernemers
 - d. De toegankelijkheid van de openbare ruimte in Bussum Centrum
 - e. Het interview met de gemeente
 - f. Het interview met het gehandicaptenplatform
6. Bijlagen: detailinformatie van de verschillende onderdelen

1. Inleiding

Ongehinderd is de uitvoerder van het Pilot Project MKB Toegankelijk in de gemeente Gooise Meren, dat in opdracht van VNO NCW-MKB Nederland is gestart in november 2018. De aanleiding van het project is een plan voor de implementatie van het VN-verdrag naar het bedrijfsleven, inzake de rechten van personen met een handicap op het gebied van toegankelijkheid. Een onderdeel van dit plan zijn de vijf lokale pilotprojecten, die worden uitgevoerd in samenwerking met gemeenten en waar mogelijk met de lokale belangenverenigingen van ondernemers en gehandicaptenplatforms. Het doel is om het bewustzijn rondom het onderwerp toegankelijkheid bij ondernemers en gemeenten te vergroten en hiervoor handvatten aan te bieden die kunnen helpen bij het verbeteren van de toegankelijkheid in het winkelgebied.

- *Werkwijze*

Er zijn in het project een aantal zaken benoemd waarin de deelnemers (ondernemers, gemeente en ervaringsdeskundigen) inzichten leveren en ook inzichten ontvangen op het gebied van toegankelijkheid. Hoe ervaren ze nu de toegankelijkheid in de winkel en de bereikbaarheid van het winkelgebied tot aan de winkel? Hoe bewust bekwaam of onbekwaam zijn de deelnemende partijen? Deze informatie wordt opgehaald op verschillende manieren. Enquêtes, het uitvoeren van toegankelijkheidstoetsen in winkels/horecagelegenheden en van de openbare ruimte, interviews en een mystery onderzoek zorgen voor een nulmeting. De inzichten uit deze nulmeting worden voor elk pilotgebied in de tussenrapportage beschreven. De verslaglegging is opgebouwd in 3 niveaus: managementinformatie, conclusies van verschillende onderdelen uit het project en de detailinformatie in de bijlagen. De drie onderdelen zijn met elkaar verbonden. Van de detailgegevens worden deelconclusies geformuleerd en die worden in de management samenvatting weer met elkaar in verband gebracht.

- *Toegankelijkheidstoets*

De uitvoering van de toegankelijkheidstoetsen bij de ondernemer in de winkel of horeca gelegenheid wordt gedaan door een bevoegd keurmeester van Ongehinderd. Er wordt beoordeeld op basis van de criteria van het Nederlands Keurmerk voor Toegankelijkheid (NLKT). Deze norm sluit aan bij de wet- en regelgeving omtrent redelijkheid en basale criteria, die ook zijn opgenomen in het Besluit Toegankelijkheid.

Het NLKT heeft, in de periode dat de toegankelijkheidstoetsen bij de deelnemers van dit project in Gooise Meren zijn uitgevoerd, een ontwikkeling doorgemaakt waarin de criteria zijn onderverdeeld in 4 niveaus: Brons, Zilver, Goud en Platina. Het instapniveau Brons wordt gezien als basisniveau van toegankelijkheid waar een locatie minimaal aan zou moeten voldoen. Alle deelnemers hebben een nieuw toets rapport ontvangen (NLKT 2.0) met adviezen op niveau Brons en Zilver. Bij alle deelnemers is ingezet op het persoonlijk opleveren van het nieuwe rapport, of als dat niet realiseerbaar was, het telefonisch door te spreken.

- *Deelnemers*

Deze tussenrapportage heeft betrekking op de pilot in het winkelcentrum Bussum Centrum. De volgende partijen hebben actief deelgenomen aan de pilot: Gemeente Gooise Meren, Ondernemers Gooise Meren en het Platform WMO Gooise Meren. Het contact met de gemeente is niet alleen met de projectleider, maar ook met de verantwoordelijk uitvoerder van de WMO. De mystery guests zijn geworven via het netwerk van de gemeente en via Ongehinderd.

2. Managementinformatie

- *Bewustzijn bij ondernemers*

De meeste deelnemende ondernemers, die de enquête hebben ingevuld, zeggen niet op de hoogte te zijn van het VN-verdrag voor mensen met een beperking (73%). Ruim de helft daarentegen (57%) zegt wel op de hoogte te zijn of iets gehoord te hebben van de huidige wet- en regelgeving omtrent de toegankelijkheid van gebouwen met een publieke functie. Hieruit kunnen we opmaken dat een deel van de deelnemers onvoldoende op de hoogte is van het onderwerp toegankelijkheid.

Ruim de helft van de ondervraagde deelnemers (55%) is van mening dat de eigen winkel/horecagelegenheid voldoende toegankelijk is voor mensen met een beperking. 27% is het daar een beetje mee eens. Uit de toetsen blijkt daarentegen dat 2 locaties van de deelnemende locaties zonder aanpassingen voldoet aan de criteria van het bronzen keurmerk. De verwachting van de deelnemers en de feitelijke toets spreken elkaar dus tegen. Hieruit kan de conclusie getrokken worden dat de deelnemers de eigen winkel/horecagelegenheid 'voldoende' toegankelijk vinden, terwijl er nog wel verbeterpunten uit de toets komen.

De meeste ondervraagde deelnemers (73%), denken dat de doorgangen van de gangpaden in de eigen winkel/horecagelegenheid voldoende breed zijn. Uit de keuringen blijkt echter dat bij 23 locaties (49%) de doorgangsbreedte van gangpaden niet (altijd) voldoende is voor het bronzen keurmerk. Hierdoor kunnen klanten die gebruik maken van een hulpmiddel zich niet altijd goed verplaatsen tijdens hun winkelbezoek. Uit de persoonlijke gesprekken blijkt dat hier, ten aanzien van de inrichting van de winkel, soms een spanningsveld is tussen de beschikbare ruimte in de winkel en de grootte van het assortiment dat wordt uitgestald.

Dit is het meest opvallende verschil tussen de uitgevoerde toets door de keurmeester en de ingevulde enquête door de deelnemers. Verder komen de antwoorden van de respondenten redelijk overeen met de uitkomsten van de toetsen. Hieruit kunnen we opmaken dat de ondernemer wel redelijk op de hoogte is van de overige aanwezige voorzieningen in de eigen winkel.

- *Noodzaak om toegankelijkheid te vergroten*

Behalve bij de 2 locaties die aan het keurmerk voldoen zijn er bij de overige locaties nog verbeteringen nodig om te kunnen voldoen aan het bronzen of zilveren keurmerk. Hiervan zijn er 35 locaties (74%) die na relatief kleine aanpassingen (kosten geraamd € 0 -1000,-) al kunnen voldoen aan het bronzen keurmerk. Voor het behalen van het zilveren keurmerk geldt dit voor 30 locaties (64%). Dit geeft aan dat bij veel ondernemers de toegankelijkheid verbeterd kan worden zonder dat grote verbouwingen hiervoor nodig zijn.

Uit de keuringen blijkt dat 15 locaties (32%) met één aanpassing kunnen voldoen aan het bronzen keurmerk. Het aanpassen van de vrije doorgangsbreedte van een gangpad komt bij deze 15 locaties het meeste voor. Daarnaast kunnen 13 locaties (28%) met twee aanpassingen voldoen aan het bronzen keurmerk.

Voor het zilveren keurmerk zijn er 10 locaties (21%) die met één aanpassing kunnen voldoen aan de norm. Ook hier is de meeste voorkomende aanpassing de vrije doorgangsbreedte van een gangpad. Er zijn 20 locaties (43%) die met twee aanpassingen zouden kunnen voldoen aan het zilveren keurmerk.

Klantvriendelijkheid en behulpzaam zijn, worden bij de deelnemers als vanzelfsprekend gezien. Slechts 11% denkt dat de bejegening naar de klant nog verbeterd kan worden. In Bussum heeft de Ongehinderd Gastvrij training niet plaatsgevonden. Hier was onvoldoende interesse voor onder de deelnemers. Tijdens de persoonlijke oplevering van de nieuwe toetsrapporten is de bejegening naar de klant in het gesprek meegenomen.

Ruim de helft van de deelnemers (57%) noemt het ontbreken van gids- en geleidelijnen op looproutes als belangrijkste verbetering in de openbare ruimte. Dit wordt gevolgd door de bereikbaarheid op het gebied van parkeren van auto's waaronder ook gehandicaptenparkeerplaatsen (41%). Ook de bereikbaarheid van de entree van de winkel (38%) - op/afritten, straatwerk, obstakels - en het parkeren van fietsen (38%) zou beter kunnen volgens de deelnemende ondernemers. Uit de toetsresultaten van de toegankelijkheidstoets van de openbare ruimte zijn de onderdelen gehandicaptenparkeerplaatsen en straatwerk/meubilair/dwarshellingen terug te zien in het advies. De gemeente is van plan om de richtlijnen uit het adviesrapport op te nemen in het Handboek Openbare Ruimte zodat deze kunnen worden toegepast bij de herinrichtingsplannen.

- *Acties van ondernemers om toegankelijkheid te vergroten*

49% van de respondenten van de enquête weet nog niet of ze iets in de winkel gaan aanpassen of dat er iets in de winkel aangepast gaat worden. Waarom ze dit niet weten (geen eigenaar van het pand, geen tijd, budget, hoofdkantoor beslist of betrokkenheid) is niet als vraag opgenomen in de enquête. 2% weet nu al dat er niets aangepast gaat worden. Zelfstandig ondernemers (57%) en de franchise bedrijven (50%) lijken het meest bereid om eenvoudige aanpassingen direct door te voeren, hoewel ook een groot deel dit nog niet zeker weet. De winkelketens lijken hier het minst zeker over.

Bijna een derde van de ondervraagde deelnemers (30%) is er "volledig" van overtuigd dat een goed toegankelijke winkel meer klanten oplevert en 24% is hier "een beetje" van overtuigd. De meesten beantwoordden deze vraag met neutraal (41%). Opvallend is dat de winkelketens (naast de franchise bedrijven) hiervan het meest overtuigd zijn terwijl zij minder bereid blijken te zijn om kleine aanpassingen direct door te voeren. Het omgekeerde is te zien bij de zelfstandig ondernemers die minder overtuigd zijn dat een goede toegankelijkheid meer klanten oplevert – slechts 14% is hiervan overtuigd - maar wel meer bereid zijn eenvoudige aanpassingen direct door te voeren. Er is niet onderzocht waarom dit is.

- *Nabelronde deelnemers (1-fase)*

Enige tijd na de persoonlijke oplevering van het nieuwe toegankelijkheidsrapport van de locatie, zijn de deelnemers nogmaals gebeld om te horen of ze de adviezen hebben kunnen opvolgen. Van de 49 deelnemers zijn er 2 deelnemers die al zonder aanpassingen aan het keurmerk voldeden en zijn er 3 deelnemers afgefallen i.v.m. faillissement/stoppen met de winkel. Van de overige 44 deelnemers zijn er 11 locaties in aanmerking gekomen voor een herkeuring, omdat zij hadden aangegeven verbeteringen te hebben doorgevoerd vanuit de adviezen uit het vernieuwde toets rapport. Na de herkeuring van deze 11 locaties zijn er 4 locaties die na aanpassingen nu voldoen aan het keurmerk. Er zijn daarnaast nog 3 locaties die hebben aangegeven voornemens te zijn om de aanpassingen uit te gaan voeren, maar hiervoor meer tijd nodig hebben. Een hiervan is in overleg met de gemeente over de uitvoering van een drempelhulp bij de entree. De gemeente heeft aangegeven eerst meer inzichten te willen hebben over de resultaten van dit onderzoek.

Totaal zijn er dus 6 keurmerken uitgereikt op totaal 46 deelnemers (13%): 1 keer brons en 5 keer zilver.

De reacties van de deelnemers die nog niet voldoen en geen herkeuring hebben gehad, zijn als volgt onderverdeeld: nieuwe contactpersoon die niet op de hoogte is, wegens drukte/ziekte staat het niet meer op het vizier, andere prioriteiten, hier gaat het hoofdkantoor over, vindt aanpassingen niet nodig omdat men geen problemen ondervindt, heeft meer tijd nodig en er is geen budget voor.

Vanuit de persoonlijke gesprekken met de deelnemers blijkt dat er vaak geen sprake is van onwil, maar dat het geen eerste aandacht krijgt. Drukke en 'de waan van de dag' zorgen ervoor dat men er niet aan toekomt en het neigt te vergeten. Indien er bij de ondernemer een intrinsieke motivatie aanwezig is, zorgt dat ervoor dat het onderwerp wel prioriteit krijgt en snel wordt opgepakt. Bij de deelnemers in Bussum Centrum is het antwoord "geen budget voor" slechts in enkele gevallen de reden dat aanpassingen niet worden uitgevoerd. Het betreft dan ook grote aanpassingen.

- *Inzet ervaringsdeskundigen*

In het mystery onderzoek zijn ervaringsdeskundigen ingezet. Alle deelnemende ondernemers zijn door een mystery guest bezocht. In Gooise Meren is voor de werving samengewerkt met de gemeente om lokale ervaringsdeskundigen hiervoor te benaderen. Hier is één deelnemer uitgekomen. De andere mystery guest zijn afkomstig uit een landelijke pool en het netwerk van Ongehinderd. De verschillende beperkingen van de mystery guests zijn: Eén persoon is slechthorend, één persoon maakt gebruik van een rolstoel, één persoon heeft een verstandelijke beperking, één persoon is slecht ter been en één persoon is slechtziend en heeft een assistentiehond.

De mystery guests hebben de deelnemende ondernemers beoordeeld met een gemiddelde van een 7,0. Afhankelijk van de beperking zijn er diverse vragen over de toegankelijkheid beantwoord, dus niet alle vragen zijn door alle mystery guests beantwoord. Omdat er gewerkt is met 5 mystery guests met verschillende beperkingen, kunnen we er geen algemene conclusie uit halen op basis van de betreffende beperking. De beleving van de individuele mystery guests is niet altijd gelijk aan de bevindingen die de keurmeester tijdens de toets heeft geconstateerd. In sommige gevallen beoordeelt de mystery guest strenger en in andere gevallen zijn de toetscriteria strenger. In sommige van deze gevallen speelt de ernst van de beperking en het formaat van het hulpmiddel hierin een rol.

- *Inzet gemeente*

Gemeente Gooise Meren werkt op verschillende manieren aan de invulling van het VN-verdrag op het gebied van toegankelijkheid. Er is in 2016 een programma inclusie opgesteld waarvan de vermoedelijke looptijd zal liggen tussen de 5-10 jaar. Bij ieder project in de openbare ruimte worden zoveel mogelijk stakeholders betrokken, toch is er op dat vlak nog wel wat te winnen door o.a. de verbinding met vastgoedeigenaren en ondernemers te versterken. Ook bij het vervullen van een stimulerende rol naar het MKB blijkt dat daar nog stappen gezet kunnen worden.

De gemeente heeft een achterstand in te halen op het gebied van het onderhoud/ herinrichting van de openbare ruimte in Bussum Centrum. Dit is mede ontstaan door de samenvoeging van meerdere gemeenten tot een nieuwe gemeente. Sinds 2018 is de uitvoering weer opgepakt en zullen de diverse projecten stapsgewijs tot 2026 worden uitgevoerd. De gemeente ziet de deelname aan de pilot als een kans om enerzijds meer inzicht te krijgen in de toegankelijkheid van de huidige openbare ruimte en om anderzijds de verbinding en samenwerking met stakeholders te vergroten. Als vervolg op de ontvangen rapportage van de openbare ruimte heeft de gemeente aangegeven met de adviezen en richtlijnen aan de slag te willen gaan.

In de Gooise Meren is een onafhankelijk platform WMO actief dat mensen met een beperking vertegenwoordigt. Zij zijn een van de convenantpartners van de gemeente. Zij praten mee en adviseren vanaf het moment dat er een schetsontwerp gemaakt is van een project in de fysieke buitenruimte.

- *Inzet platform gehandicapten*

Het platform WMO Gooise Meren is één van de convenantpartners van de gemeente en wordt betrokken bij vele thema's waar toegankelijkheid een onderdeel van uitmaakt. Het platform bestaat momenteel uit 2 bestuursleden en ca. 40 leden. Wegens het langdurig gebrek aan animo voor een bestuursfunctie bij de leden is het onzeker of het platform in z'n huidige vorm zal blijven bestaan. De hoofdactiviteit van het platform is het schouwen van gebouwen en de openbare ruimte. Daarnaast houden ze zich bezig met het vergroten van de bewustwording over toegankelijkheid.

Het platform wordt door de gemeente actief benaderd om mee te denken en input te geven over actuele vraagstukken. Ze is tevreden over de samenwerking met de gemeente, echter ze kunnen helaas niet aan alle vraag voldoen met zo'n klein bestuur. De gemeente houdt het platform op de hoogte over de activiteiten die voortvloeien uit de inclusie agenda. Zij hebben als platform geen zeggenschap over de inhoud van de activiteiten en dat vinden ze gezien de situatie ook goed zo.

Er is een concept gebiedsvisie centrumplan (openbare ruimte) gemaakt door de gemeente en daar is een inspraak op geweest. Het platform vond dat de toegankelijkheid daarin maar minimaal was meegenomen en daar heeft ze melding van gemaakt. Er zijn veel klachten over de trottoirs (ongelijkheid-te smal-helling) waardoor veel mensen met hulpmiddelen hinder ondervinden. Er staat nog veel te doen in de openbare ruimte.

3. Overzicht status van het plan van aanpak

- Start pilot Gooise Meren (Bussum Centrum): 8 november 2018
- Aantal deelnemende ondernemers: 49
57% zelfstandig ondernemers, 11% franchise ondernemers, 32% winkelketen
de oppervlakte van winkels varieert tussen de 30-2100m², gemiddeld 238m²
- Totaal heeft 76% van de deelnemers de enquête ingevuld, 37 ondernemers
- Totaal zijn er 49 toetsen uitgevoerd bij de deelnemers, toegankelijkheidsgegevens zijn opgenomen in de Ongehinderd app
- Alle deelnemers zijn bezocht door een mystery guest en beoordeeld, februari 2019
- Alle deelnemers hebben het toetsrapport NLKT 1.0 per e-mail ontvangen, eind maart 2019
- Openbare ruimte toets is 29 januari 2019 uitgevoerd, opgeleverd eind april 2019
- Interview met de gemeente Gooise Meren heeft plaatsgevonden op 15 april 2019
- Interview met het Platform WMO Gooise Meren heeft plaatsgevonden op 25 april 2019
- Training Ongehinderd Gastvrij: is niet uitgevoerd, meegenomen in persoonlijke oplevering
- Persoonlijke oplevering toets rapport NLKT 2.0, uitgevoerd mei-juni 2019
- Nabellen ondernemers + herkeuring: uitgevoerd juni-aug 2019
- Tussenrapportage opleveren: planning eind september 2019

4. Voorlopige leerpunten vanuit de uitvoering in Bussum

- **De MKB deelnemers hebben zowel een NLKT 1.0 als ook een NLKT 2.0 rapport ontvangen.** In tegenstelling tot NLKT 1.0 is de 2.0 versie onderverdeeld in 4 niveaus : Brons, Zilver, Goud en Platina. Hierbij wordt het basisniveau brons als minimaal instapniveau gehanteerd. Er is gebleken dat er met het introduceren van een minimaal instapniveau (Brons) er twee locaties in Bussum zijn die hier zonder aanpassingen direct aan voldeden. Er waren ook twee locaties die graag de criteria voor goud wilden weten, om te kijken of ook daar punten waren die realistisch waren om mee te nemen voor de toekomst. Deze twee deelnemers hebben een aanvullend rapport ontvangen.
- **Er is in Bussum ingezet op persoonlijke oplevering van het nieuwe toets rapport aan de deelnemers.** Het samen doornemen van het advies, uitleg geven over het “waarom” en meedenken wat in hun geval de oplossing kan zijn, heeft een positieve invloed op het begrip en bewustzijn van de toegankelijkheid in de winkel. De deelnemer zegt sneller of het realistisch is om de adviezen uit te voeren. Als het om eenvoudige aanpassingen gaat wil men over het algemeen toch wel aan het keurmerk voldoen. Toch blijkt ook dat de inspanning die hiervoor nodig is vaak geen prioriteit krijgt.
- **Persoonlijke aandacht en de ondernemer aan de hand nemen wordt als prettig ervaren.** Het op het vizier blijven/herinneren aan de urgentie, zorgt dat het onderwerp “niet wordt vergeten” in alle hectiek van het ondernemerschap. Het blijft in de meeste gevallen toch een zaak van “de aandacht vasthouden” van de ondernemer om verbeteringen gedaan te krijgen. In drukke tijden blijkt dat het voor de ondernemer heel makkelijk is om andere prioriteiten te stellen, met het risico het daarna te vergeten. Het momentum en de intrinsieke motivatie zijn belangrijke succesfactoren.

Algemene punten:

- **Werving: Door de ondernemers persoonlijk te bezoeken en uitleg te geven over het project, is de deelnamebereidheid relatief hoog.** De ervaring is dat e-mails slecht/niet worden gelezen. (On)toegankelijkheid is bij ondernemers geen eerste prioriteit, echter uit de persoonlijke gesprekken blijkt dat ze het in de meeste gevallen wel belangrijk vinden.
- **Werving: Zelfstandig ondernemers kunnen het makkelijkst en snelst beslissen of ze willen meedoen.** Ze zijn niet afhankelijk van vaste formules, regiomanagers of hoofdkantoren.
- **Werving: Deelname aan het project is gratis waardoor de ondernemer met de winkel makkelijk kan meedoen.** Dit zegt nog niets over de inzet van de deelnemer. De mate waarin de ondernemer intrinsiek gemotiveerd is, is een belangrijke factor voor het uitvoeren van verbeteringen.
- **De respons van de deelnemers op de enquête is relatief hoog.** Dit komt doordat de vragenlijst zoveel mogelijk tijdens het bezoek is beantwoord. Er ontstaan vaak leuke gesprekken over herkenbare situaties in de praktijk. In de gevallen dat de vragenlijst per e-mail is gestuurd, wordt het bericht soms niet gelezen of wordt het beantwoorden van de vragen vergeten.
- **De feitelijke toegankelijkheid uit de toets bij de deelnemers en hoe de toegankelijkheid wordt ervaren door mensen met een beperking is soms niet gelijk.** In sommige gevallen is de beoordeling van de klant strenger dan de toets criteria en in andere gevallen zijn de toets criteria strenger dan een ervaring van een klant met een beperking. Dit heeft o.a. te maken met de soort en ernst van de beperking van de klant. De norm van het NLKT is een gemiddeld basisniveau voor toegankelijkheid waarin alle beperkingen zijn opgenomen.

5 a. Conclusie van de enquête bij de deelnemende ondernemers

De enquête is uitgezet bij alle 49 deelnemers. Hiervan hebben 37 deelnemers de vragen beantwoord, zijnde 76%.

- *Wetgeving*

Uit de enquête blijkt dat 73% van de respondenten niet op de hoogte is van het geratificeerde VN-verdrag voor mensen met een beperking. 57% zegt op de hoogte te zijn van de nieuwe regelgeving omtrent toegankelijkheid van publieke gebouwen of heeft hier iets van gehoord. 92% van de ondervraagden is op de hoogte dat een hulp- of assistentiehond niet geweigerd mag worden in openbare gebouwen of gelegenheden.

- *Huidige voorzieningen*

Ruim de helft van de respondenten (55%) vindt de eigen winkel voldoende toegankelijk voor mensen met een beperking. De zelfstandig ondernemers denken ze hier in verhouding het meest positief over. Klantvriendelijkheid en behulpzaam zijn worden als vanzelfsprekend gezien. Slechts 11% denkt dat de bejegening naar de klant nog verbeterd kan worden. Ruim de helft van de respondenten (57%) denkt dat de entree voldoende toegankelijk is. De zelfstandig ondernemer is hier het meest positief over. 73% van de respondenten denkt dat de doorgang van de gangpaden in de winkel voldoende breed is en drempelvrij. Hier denken de winkelketens het meest positief over. Ruim een derde van de ondervraagden (38%) geeft aan dat er een verlaagde balie/mobiel pinapparaat aanwezig is. Ruim een kwart van de respondenten (27%) geeft aan dat er contrasterende markering aanwezig is op glazen wanden/oppervlakken.

- *Aanpassen*

Van alle respondenten zegt 49% bereid te zijn om kleine makkelijke aanpassingen die de toegankelijkheid bevorderen direct door te voeren. 49% houdt hierin een voorbehoud en 2% geeft aan geen aanpassingen te zullen doen. De winkelketens lijken het minst bereid om direct iets aan te passen. Dit heeft mogelijk te maken met vaste winkelrichtingen waaraan de winkels zelf niets mogen aanpassen.

- *Klanten*

Bijna een derde van de respondenten (30%) is ervan overtuigd dat een goed toegankelijke winkel ook extra klanten oplevert. De winkelketens (50%) en franchise ondernemers (50%) denken dit opvallend vaker dan de zelfstandig ondernemers (14%). Slechts 3% van de ondervraagden denkt dat het geen extra klanten oplevert, dit denken alleen enkele zelfstandig ondernemers. Een groot deel van de ondervraagden (41%) beantwoordt deze vraag als neutraal.

- *Bereikbaarheid*

Ruim de helft van de ondervraagden (57%) vindt dat er gids- en geleidelijnen op de looproutes zouden moeten zijn voor blinden en slechtzienden. Ook de parkeergelegenheid voor auto's zou volgens 41% van de respondenten wel verbeterd kunnen worden. Ruim een derde van de respondenten (38%) vindt de bereikbaarheid via looproutes naar de entree van de winkel (straatwerk/obstakels/op- en afritjes etc.) en het parkeren van fietsen een belangrijk punt voor verbetering in de openbare ruimte van dit winkelgebied.

- Detailinformatie van dit onderdeel vindt u bij punt 6 bijlage 2 –

5 b. Conclusie van de beoordelingen van de mystery guests

In dit onderzoek hebben 5 mystery guests ieder ca. 9 locaties beoordeeld. De verschillende beperkingen van deze mystery guests zijn: Eén persoon is slechthorend, één persoon maakt gebruik van een rolstoel, één persoon heeft een verstandelijke beperking, één persoon is slecht ter been en één persoon is slechtziend en heeft een assistentiehond. Afhankelijk van de beperking hebben zij diverse vragen beantwoord. Niet alle vragen zijn dus aan alle mystery guests gesteld. De mystery guests hebben de 49 locaties gewaardeerd met een gemiddelde score van een 7,0 op toegankelijkheid.

De vraag over de aanwezigheid van een gehandicaptenparkeerplaats op eigen terrein of vlakbij de locatie, zijn de mystery guests positief. Ook de entree van de bezochte winkels is door de meesten die deze vraag hebben beantwoord als voldoende ervaren. Daarnaast beoordeelden ze dat er bij 16 van de 30 locaties, waar deze vraag gesteld is, een drempel bij de entree aanwezig is.

Volgens de mystery guests is er bij 1 van de 10 locaties (10%), waar deze vraag is gesteld, een rolstoelvriendelijke paskamer aanwezig. Bij 11 locaties is de vraag gesteld of er een rolstoelvriendelijk toilet aanwezig is en zij beantwoordde deze vraag 11 keer met “nee” (100%). Bij alle 5 locaties, waar deze vraag is gesteld, is volgens de mystery guests geen draagbare pinautomaat aanwezig. Over de service zijn de mystery guests meestal positief. Bij alle 9 locaties waar deze vraag is gesteld, krijgt de mystery guest hulp als erom gevraagd wordt. Van de 9 locaties voelde de mystery guest zich bij 8 locaties “vrij om hulp te vragen” en bij 1 locatie niet. De assistentiehond, die met 1 mystery guests meeding, was bij alle locaties welkom.

Er zijn 5 mystery guests met verschillende beperking(en) ingezet. Iedere deelnemende ondernemer is door 1 mystery guest bezocht. Hierdoor kan niet vergeleken worden hoe toegankelijk bepaalde winkels/restaurants zijn voor mensen met verschillende soorten beperkingen.

- Detailinformatie vindt u bij punt 6 bijlage 3 -

5 c. Conclusie van de toegankelijkheidstoetsen bij de ondernemers

In Bussum zijn de toegankelijkheidstoetsen uitgevoerd volgens de criteria van het Nederlands Keurmerk voor Toegankelijkheid NLKT 1.0. In verband met de doorontwikkeling van dit keurmerk naar een 2.0 versie, is ervoor gekozen om voor Bussum alle toetsrapporten om te zetten naar de nieuwe versie. NLKT 2.0 is opgebouwd als een groeimodel en kent 4 toetsniveaus: Brons, Zilver, Goud en Platina. De adviezen uit de nieuwe omgezette rapporten zijn gebaseerd op niveau Brons (instapniveau) en Zilver.

Uit de keuring NLKT 2.0 (het vernieuwde rapport) bij de 47 locaties in Bussum (2 locaties zijn afgefallen i.v.m. faillissement/stoppen met de winkel) zijn er twee locaties die zonder aanpassingen voldoen aan het keurmerk.

Van alle 9009 getoetste punten over de 47 locaties voldoet 1,2% (104 punten) nog niet aan de criteria voor het bronzen keurmerk en voldoet 1,3% (115 punten) nog niet aan het zilveren keurmerk.

De meest voorkomende verbeterpunten, om te kunnen voldoen aan het bronzen keurmerk zijn:

1. Contrasterende markering op glazendeuren/wanden (64%)
2. Vrije doorgangsbreedte in de winkel/horeca (49%)
3. Drempel bij de entree (36%)
4. Mobiel/kantelbare betaalautomaat (19%)

De meest voorkomende verbeterpunten, om te kunnen voldoen aan het zilveren keurmerk zijn:

1. Vrije doorgangsbreedte in de winkel/horeca (57%)
2. Stoelen met armleuningen (40%)
3. Trekkraft enteedeur (30%)
4. Drempel bij de entree (26%)

Verwachte kosten voor de aanpassingen:

Uit de toets rapporten van de 47 locaties blijkt dat 11 locaties (23%) met kleine aanpassingen, kosten die geraamd worden tot €100,-, al kunnen voldoen aan het bronzen keurmerk. Bij 13 locaties (28%) zijn dit de te verwachte kosten voor het zilveren keurmerk. Het gaat hier vaak om aanpassingen zoals bijvoorbeeld het breder maken van een gangpad of een contrasterende markering aanbrengen op een glazen deur/wand.

Bij 24 van de 47 locaties (51%) liggen de te verwachte kosten voor het bronzen keurmerk tussen de €100,- en de €1.000,-. Voor het zilveren keurmerk betreft dit 17 locaties (36%). Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan aanpassingen zoals het plaatsen van een deurdranger/drempelhulp bij de entree of het aanschaffen van een mobiel/kantelbaar betaalapparaat.

Daarnaast zijn er 4 locaties (9%) waarbij de te verwachte kosten voor aanpassingen om te voldoen aan het zilveren keurmerk zullen liggen boven de €10.000. Voor deze locaties gaat het om verbouwkosten voor bijvoorbeeld het plaatsen/aanpassen van een lift of het realiseren van een rolstoelvriendelijk toilet.

Aantal aanpassingen per locatie:

De resultaten geven aan dat 15 van de 47 locaties (32%) aan het bronzen keurmerk kan voldoen na slechts 1 aanpassing. Daarnaast kunnen 13 van de 47 locaties (28%) voldoen aan het bronzen keurmerk na 2 aanpassingen.

Voor het zilveren keurmerk zijn er 10 locaties (21%) die na slechts 1 aanpassing kunnen voldoen en 20 locaties (43%) na 2 aanpassingen.

- Detailinformatie vindt u bij punt 6 bijlage 4 –

5 d. Conclusie van de toegankelijkheid van de openbare ruimte in Bussum Centrum

De gemeente is veelal verantwoordelijk voor de openbare ruimte. Er zijn echter ook delen in de openbare ruimte waar de verantwoordelijkheid ligt bij andere partijen. Indien hiervan sprake is zou dit voor de gemeente een aanleiding kunnen zijn om met de verantwoordelijke partij hierover in gesprek te gaan. Er is bij de toets voor de openbare ruimte in het winkelgebied Bussum Centrum gekeken naar de looproutes naar de winkels en de bereikbaarheid van het winkelcentrum met het OV, auto of fiets. Er zijn totaal 512 technische normaspecten getoetst op basis van de toetsingscriteria ITS 2018 (Integrale Toegankelijkheid Standaard 2018). Van deze 512 punten zijn er 447 goedgekeurd en is er voor 65 punten het advies gegeven om verbeteringen aan te brengen.

Deze verbeteringen hebben betrekking op de volgende onderdelen:

- Gehandicaptenparkeerplaatsen
- Bushaltes
- Straatwerk/meubilair/dwarshellingen

De deelnemende ondernemers zitten de volgende straten:

- Brinklaan
- Julianaplein
- Nassaulaan
- Nassaustraat
- Veerstraat/Veerplein
- Veldweg
- Vlietlaan

- *Vervolg (1-fase)*

Als vervolg op het ontvangen adviesrapport heeft de gemeente Gooise Meren in augustus 2019 aangegeven met de adviezen en richtlijnen aan de slag te willen gaan. Het gaat hier o.a. om:

- Het opnemen van de richtlijnen voor gidslijnen en geleidelijnen, bushaltes, gehandicaptenparkeerplaatsen, hellingen etc. in het Handboek Openbare Ruimte. Hierdoor kunnen de richtlijnen standaard worden toegepast bij herinrichtingsplannen.
- Het meenemen van de adviezen rondom de uitvoering van het straatmeubilair in de uitvoeringsplannen.
- Het oppakken van de quickwins.

5e. Conclusie van het interview met de gemeente

- *Invulling VN-verdrag*

Gemeente Gooise Meren werkt op verschillende manieren aan de invulling van het VN-verdrag op het gebied van toegankelijkheid. Er is in 2016 een programma inclusie opgesteld waarvan de vermoedelijke looptijd zal liggen tussen de 5-10 jaar. Ze werken voor de uitvoering met jaarplannen maar sommige plannen hebben een langere looptijd. Het beleidsuitgangspunt is “Iedereen doet mee”. Bij ieder project in de openbare ruimte worden zoveel mogelijk stakeholders betrokken, toch is op dat vlak nog wel wat te winnen door o.a. de verbinding met vastgoedeigenaren en ondernemers te versterken. Ook bij het vervullen van een stimulerende rol naar het mkb blijkt dat daar nog stappen gezet kunnen worden. Hier liggen mogelijkheden als bewustwording creëren, informatievoorziening, advies en het aanbieden van stimuleringsregelingen.

- *Beleiden actieplannen*

De gemeente heeft een achterstand in te halen op het gebied van het onderhoud/herinrichting van de openbare ruimte in Bussum. Door de ingewikkeldheid van sommige situaties (zoals bijvoorbeeld een drukke spoorwegovergang) en de gemeentefusie in 2016 zijn vele plannen in de uitvoering vertraagd. Sinds 2018 is de uitvoering weer opgepakt en zullen de diverse projecten stapsgewijs tot 2026 worden uitgevoerd. De aanpassingen van de bushaltes (hoogte en geleidelijnen) is een paar jaar geleden in één keer door de gemeente zelf uitgevoerd. De gemeente ziet de deelname aan de pilot als een kans om enerzijds meer inzicht te krijgen in de toegankelijkheid van de huidige openbare ruimte en om anderzijds de verbinding en samenwerking met vastgoedeigenaren en ondernemers te vergroten. De gemeente heeft als doel een aantrekkelijk en goed toegankelijk winkelcentrum te hebben.

- *Betrokkenheid ervaringsdeskundigen*

In de Gooise Meren is een onafhankelijk platform WMO actief dat mensen met een beperking vertegenwoordigt. Zij zijn, naast de Senioren Raad, de Fietzersbond en de Woonadviescommissie, convenantpartner van de gemeente. Zij praten mee en adviseren vanaf het moment dat er een schetsontwerp gemaakt is van een project in de fysieke buitenruimte. De convenantpartners zijn zeer gedreven en betrokken en steken veel tijd in de uitvoering van hun rol.

5f. Conclusie van het interview met het gehandicaptenplatform

- *Invulling VN-verdrag*

Het platform WMO Gooise Meren bestaat sinds ca. 2006 en telt momenteel 2 bestuursleden en ca. 40 leden. Wegens het langdurig gebrek aan animo voor een bestuursfunctie bij de leden is het onzeker of het platform in z'n huidige vorm zal blijven bestaan. Er wordt al nagedacht over een alternatieve vorm, echter ze willen wel graag onafhankelijk blijven. Het platform is één van de convenantpartners van de gemeente en wordt betrokken bij vele thema's waar toegankelijkheid een onderdeel van uitmaakt.

De gemeente werkt met een inclusie agenda. Het platform wordt op de hoogte gehouden door de gemeente over de activiteiten die voortvloeien uit de agenda. Zij hebben als platform geen zeggenschap over de inhoud van de activiteiten en dat vinden ze gezien de situatie ook goed zo.

- *Rol van het Platform WMO Gooise Meren*

De hoofdactiviteit van het platform is het schouwen van gebouwen en openbare ruimte. Daarnaast leveren ze menskracht om de bewustwording van toegankelijkheid te stimuleren. Veel activiteiten waar het platform bij betrokken is zijn voor slechthorendheid en blindheid. Ze hebben geen leden die slechthorend of doof zijn en ook rolstoelgebruikers zijn er weinig. De expertise binnen het platform is hierdoor niet op alle beperkingen in dezelfde mate aanwezig.

Het platform wordt door de gemeente actief benaderd om mee te denken en input te geven over actuele vraagstukken. De gemeente neemt deze input mee in de uitvoering van plannen. Het platform voert jaarlijks ook een schouw uit in het winkelcentrum van Bussum. Het platform is tevreden over de samenwerking met de gemeente en over de plannen die de gemeente heeft. Helaas kan het platform niet aan alle vraag voldoen met zo'n klein bestuur.

- *Bereikbaarheid en toegankelijkheid van het winkelgebied*

Op dit moment is het platform niet actief naar het MKB en daar zijn momenteel ook geen plannen voor. Er is een concept gebiedsvisie centrumplan (openbare ruimte) gemaakt door de gemeente en daar is een inspraak op geweest. Het platform vond dat de toegankelijkheid daarin maar minimaal was meegenomen en daar heeft ze melding van gemaakt. Er zijn veel klachten over de trottoirs (ongelijkheid-te smal-helling) waardoor veel mensen met hulpmiddelen hinder ondervinden. Op het gebied van veiligheid, bijvoorbeeld oversteken, wordt het ook een uitdaging om hier verbeteringen aan te brengen bij de herinrichting. Er staat nog veel te doen in de openbare ruimte, omdat de gemeente een inhaalslag heeft te maken.

6. Bijlage 1. Verslag van de uitvoering van het plan van aanpak

Klankbordgroep:

Gemeente Gooise Meren – Antoinette Soede

Gemeente Gooise Meren – Rinske van Duifhuizen

Ondernemers Gooise Meren – Brigitta Boonacker

Platform WMO Gooise Meren – Joop Sanders en Annemarie van Voorst

MKB Nederland - Louis Peters, projectleider

Ongehinderd - Ingrid Verheij, projectcoördinator

Startdatum pilot: 8 november 2018

1. Rondgang winkelgebied:

a. Ondernemers per winkel informeren en winkels/horeca toets aanbieden

Rondgang uitgevoerd: 8, 13 en 15 november 2018

Totaal zijn er 90 winkels bezocht. Hiervan is er met 68 beslissers gesproken (in de winkel of via hoofdkantoren). Eindstand 29 januari 2019: 49 deelnemers

b. Enquête afgenomen bij ondernemers

Bij alle 49 deelnemende ondernemers is een enquête afgenomen, hetzij ter plaatse tijdens de rondgang of via een link gestuurd per e-mail. Totaal heeft 76% van de deelnemers de enquête ingevuld. Uitslag van de enquête is uitgewerkt onder punt 6 bijlage 2.

c. Toegankelijkheidstoets afnemen bij ondernemers

Alle 49 deelnemende winkels/horeca zijn getoetst volgens de criteria van het Nederlands Keurmerk voor Toegankelijkheid 1.0. De toetsen zijn afgerond op eind maart 2019.

d. Toegankelijkheidsinformatie publiceren in Ongehinderd app

De toegankelijkheidsinformatie van de getoetste locaties is in februari 2019 gepubliceerd in de Ongehinderd app. Daarmee is de informatie beschikbaar gemaakt voor de app gebruiker.

2. Mystery visits bij alle deelnemende ondernemers, werkwijze

a. Mystery guests

Er zijn verschillende kandidaten geworven, waarbij de vastgestelde beperkingen vertegenwoordigd zijn in het onderzoek, zijnde: iemand in een rolstoel, iemand die slechtziend of blind is, iemand die slecht ter been is, iemand die slechthorend of doof is, iemand met een hulp- of assistentiehond en iemand die verstandelijk beperkt is. In sommige gevallen kan er ook sprake van zijn dat een kandidaat een combinatie heeft van meerdere beperkingen zoals bijvoorbeeld slechtziend én slechthorend.

b. Werven, selecteren en instrueren van de mystery guests

Voor de werving is samengewerkt met de gemeente om lokale ervaringsdeskundigen hiervoor te benaderen. Hier is een deelnemer uitgekomen. De mystery guests komen uit een landelijke pool die is gevormd door een oproep via Facebook in de regio's van de pilotgebieden. De selectie is zorgvuldig gedaan waarbij gekeken is naar de mogelijkheden van een kandidaat ten aanzien van wat er van ze verwacht wordt te doen voor het onderzoek.

c. Beoordelingen via de Ongehinderd App

De mystery guest maakt tijdens de visits gebruik van de Ongehinderd app om een uitgebreide beoordeling te doen van de bezochte winkel/horecazaak. In de app maken we gebruik van meerkeuze vragen en open vragen.

d. De beoordeling in de rapportage

De beoordeling van de mystery guest wordt toegevoegd aan het toetsrapport voor de ondernemer. Daarmee krijgt de ondernemer inzicht in zowel de feitelijke toegankelijkheid als ook de ervaring van een klant met een beperking.

Uitvoering

De kandidaten zijn geworven via een landelijke oproep. De mystery visits zijn uitgevoerd in februari 2019. Er zijn 5 mystery guest ingezet die ieder gemiddeld 9/10 locaties hebben bezocht. Bij het bezoek van een horecazaak heeft de mystery guest een drankje, lunch of diner genoten. Bij winkels waar het logisch is iets te kopen, zoals bij een bakker bijvoorbeeld, is er een kleine aankoop gedaan. De beoordelvingsvragen die zijn beantwoord door de mystery guest, zijn deels meerkeuze- en deels open vragen.

3. Opleveren rapportages van de toetsen aan de ondernemers

De toets rapportages inclusief de mystery guest beoordeling zijn eind maart 2019 opgeleverd en individueel naar de ondernemers verstuurd per e-mail. In de begeleidende tekst is tevens de link opgenomen die leidt naar de spot in de Ongehinderd App van de eigen winkel/horecagelegenheid. Geen van de deelnemers voldoet nog aan de criteria van het keurmerk NLKT 1.0.

4. Toegankelijkheidstoets openbare ruimte

Voor het toetsen van de openbare ruimte, wordt er gekeken naar de route naar de winkels in het winkelgebied. Aspecten als gehandicaptenparkeerplaatsen, OV-haltes, pleinen en straatmeubilair, oversteekplaatsen en trottoirs, hellingen, bruggetjes en trappen op looproutes zijn hierin opgenomen. De openbare ruimte is getoetst volgens de criteria van ITS (Integrale Toegankelijkheid Standaard 2018). De openbare ruimte is getoetst op 29 januari 2019.

5. Interview gemeente en interview gehandicapten platform

De vertegenwoordiging van de gemeente en het gehandicaptenplatform in de klantbordgroep worden los van elkaar geïnterviewd. Er worden open vragen gesteld die betrekking hebben op twee hoofdthema's, namelijk 1. Hoe kijkt men naar de toegankelijkheid van het betreffende winkelcentrum en 2. hoe is men bezig met de invulling van het VN-verdrag voor mensen met een beperking (is er beleid of actieplan, hoe zijn de rollen verdeeld in de uitvoering).

Het interview met de gemeente heeft plaatsgevonden op 15 april 2019 met Antoinette Soede. Het interview met het Platform WMO is gedaan op 25 april 2019 met Annemarie van Voorst en Joop Sanders (bestuur). De conclusies uit het verslag van deze interviews staan onder punt 5e en 5f.

6. Opleveren rapportage openbare ruimte aan de gemeente

Het toets rapport van de uitgevoerde toegankelijkheidstoets van de openbare ruimte is eind april 2019 opgeleverd (na het interview) en per e-mail naar de gemeente gestuurd.

7. Training Ongehinderd Gastvrij voor de ondernemers: deze is komen te vervallen

De ervaring bij de eerdere pilots is dat het voor de deelnemers heel lastig is om de training te volgen. Een trainingsmoment overdag blijkt lastig omdat de ondernemer/medewerker dan in de winkel staat en een moment in de avond blijkt lastig omdat dat vrijetijd is. Als alternatief is gastvrijheid ter sprake gebracht tijdens de persoonlijke oplevering van de nieuwe toets rapporten 2.0 (zie punt 8)

8. Persoonlijke oplevering van de nieuwe toets rapporten 2.0

In Bussum is ervoor gekozen om de toets rapporten NLKT 1.0 om te zetten naar NLKT 2.0 en die persoonlijk met de deelnemers door te nemen. Dit is een extra contactmoment geweest die de gelegenheid heeft geboden om enerzijds de nieuwe versie onder de aandacht te brengen bij de deelnemers en anderzijds de adviezen ter plaatse te bespreken. Hierbij is er tevens aandacht geweest voor de gastvrijheid en bejegening naar klanten met een beperking. Deze persoonlijke oplevering heeft plaatsgevonden in mei-juni 2019.

9. Belronde en herkeuring

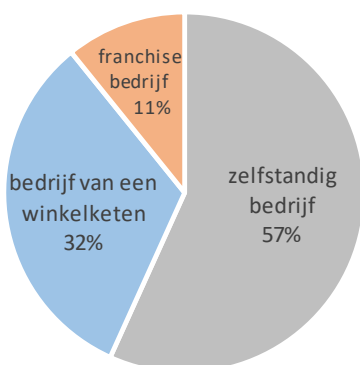
Na de persoonlijke oplevering van het nieuwe toets rapport 2.0, zijn alle deelnemers nagebeld. Bij de deelnemers, die hebben aangegeven dat ze aanpassingen hebben gedaan, is een herkeuring uitgevoerd bij 11 deelnemers. Dit heeft plaatsgevonden in de periode juni-augustus 2019. Na de herkeuring zijn er totaal 6 deelnemers die voldoen aan het NLKT 2.0. Vijf hiervan voldoen aan niveau Zilver en een aan niveau Brons.

10. Opleveren van de tussenrapportage

De tussenrapportage zal worden besproken met de klankbordgroep: afspraak oktober 2019.

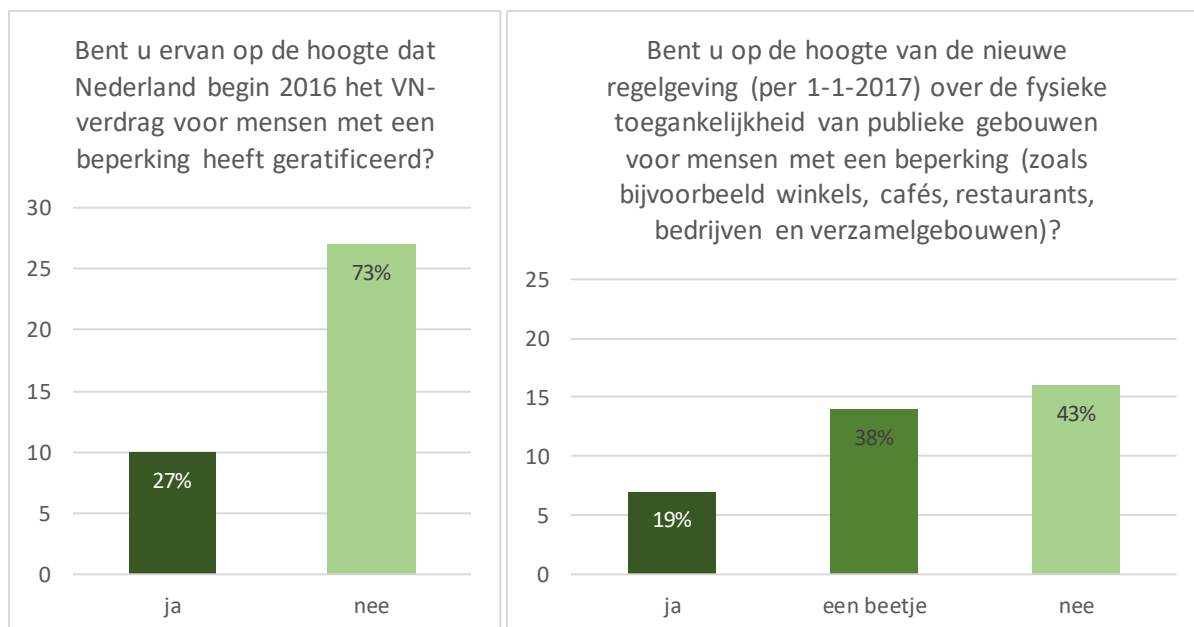
6. Bijlage 2: Uitkomsten enquête ondernemers

In Bussum hebben er 49 ondernemers deelgenomen aan het project MKB Toegankelijk. Hiervan hebben er 37 ondernemers de vragenlijst ingevuld (=een respons van 76%). Over dit gedeelte gaan de onderstaande gegevens. De oppervlakte van de winkels of horecagelegenheden varieert van 30m² tot 2100m². De gemiddelde oppervlakte is 238m². Het grootste gedeelte van de ondernemers heeft een zelfstandig bedrijf (57%), gevolgd door een bedrijf van een winkelketen (32%) en een franchise bedrijf (11%). Gemiddeld denken de deelnemers dat 15% van de inwoners van Bussum valt in de groep “mensen met een functiebeperking”. Dit komt overeen met de cijfers van het landelijke gemiddelde.



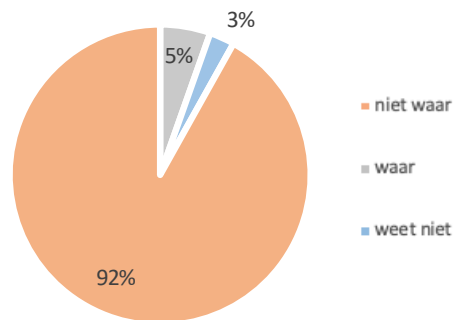
- *Wetgeving*

Uit de enquête blijkt dat een klein deel van de ondernemers goed op de hoogte is van de wetgeving.



Het blijkt dat slechts 19% goed op de hoogte is over de regelgeving betreft de fysieke toegankelijkheid die per 1 januari 2017 van kracht is gegaan. Ruim een derde van de respondenten geeft aan hier “een beetje” van op de hoogte te zijn. Vaak is het dan het geval dat ze wel van de wetgeving hebben gehoord maar niet precies weten wat dit inhoudt.

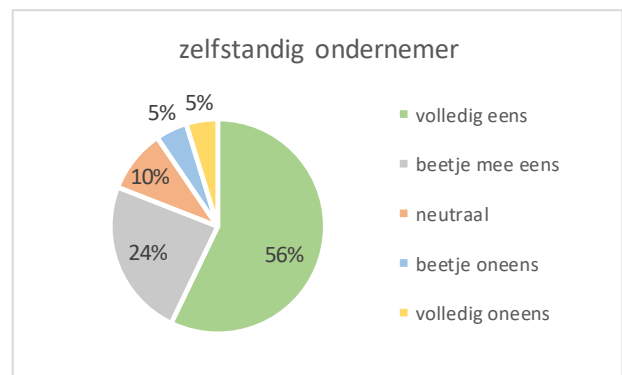
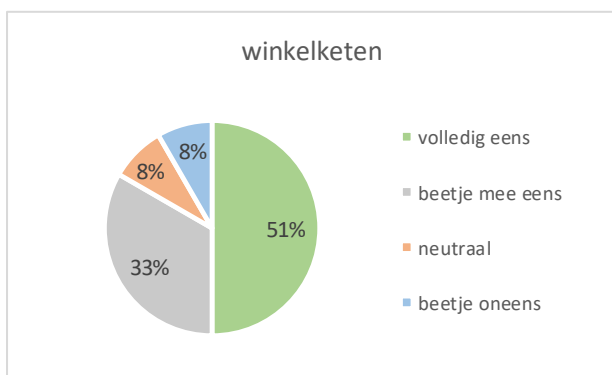
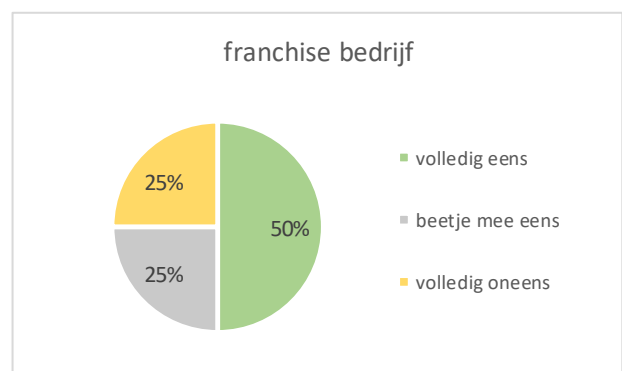
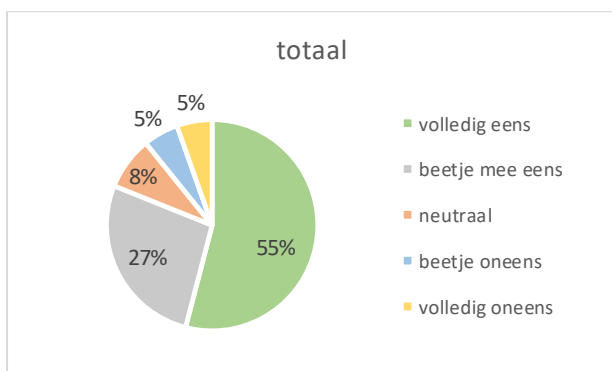
“Mensen met een hulp- of assistentiehond mogen geweigerd worden in openbare gebouwen en gelegenheden zoals restaurants, cafés en winkels.”



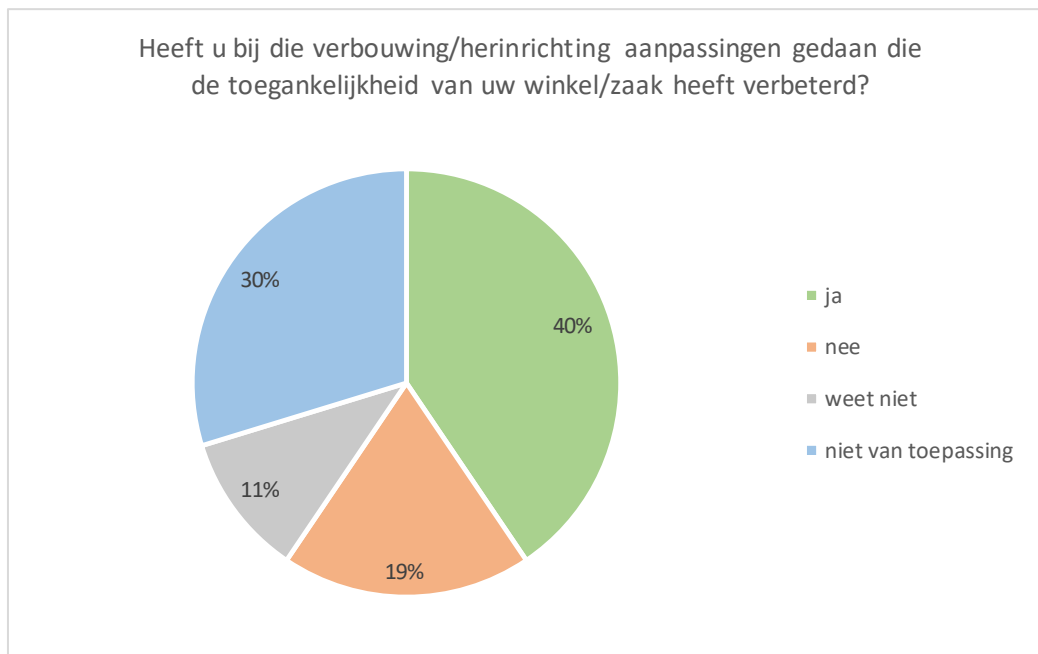
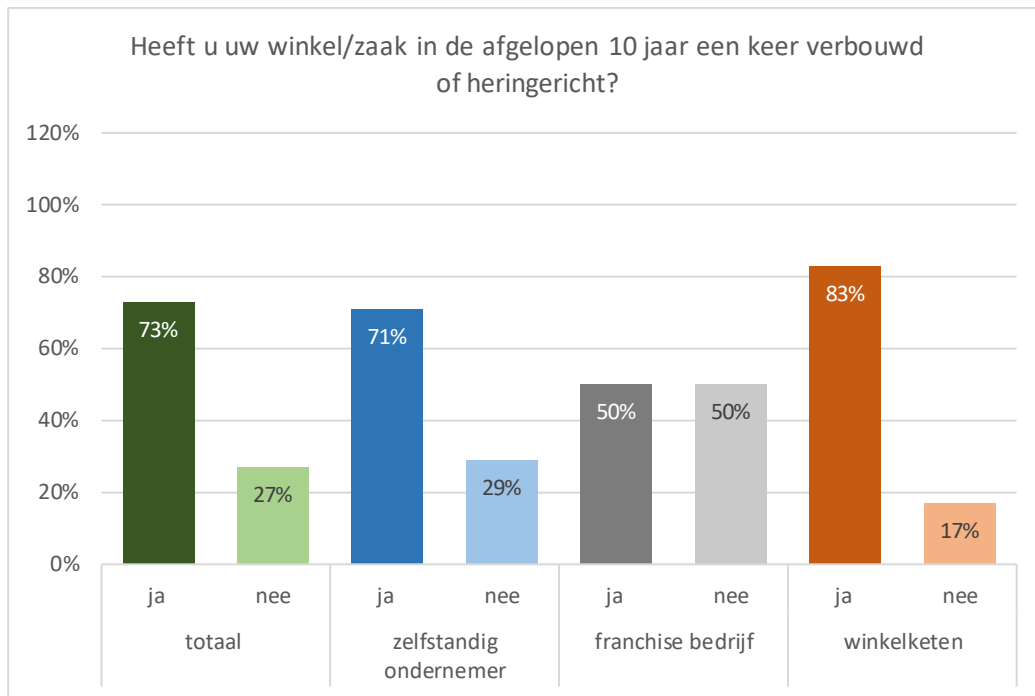
De respondenten zijn bijna allemaal op de hoogte dat een hulp- of assistentiehond niet geweigerd mag worden in openbare gebouwen en gelegenheden.

- *Huidige voorzieningen*

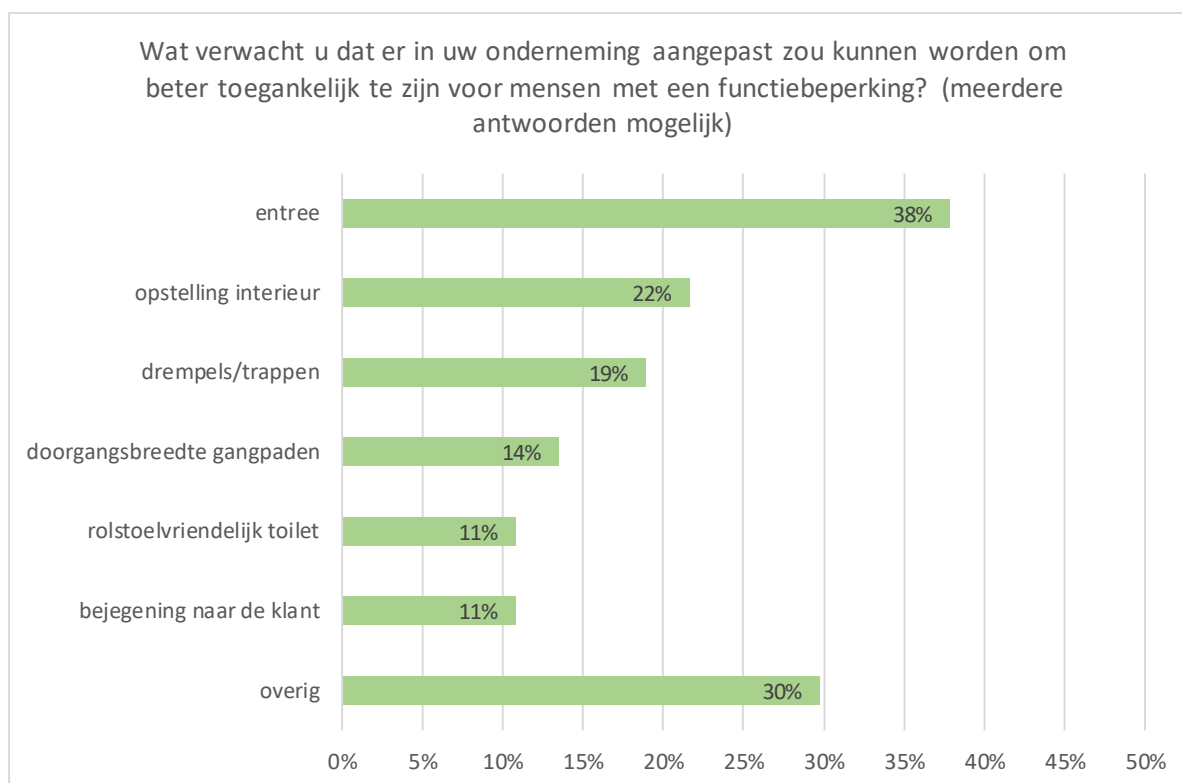
In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: Ik vind dat mijn onderneming voldoende toegankelijk is voor mensen met een functiebeperking.



Iets meer dan de helft van alle ondervraagden is het volledig eens met de stelling en vindt de eigen onderneming voldoende toegankelijk is voor mensen met een functiebeperking. Alleen onder de franchise bedrijven en zelfstandig ondernemers zijn er een aantal die het volledig oneens zijn met de stelling en de toegankelijkheid niet voldoende vinden. Bij de zelfstandig ondernemers denken ze het meest positief over de toegankelijkheid van de winkel.

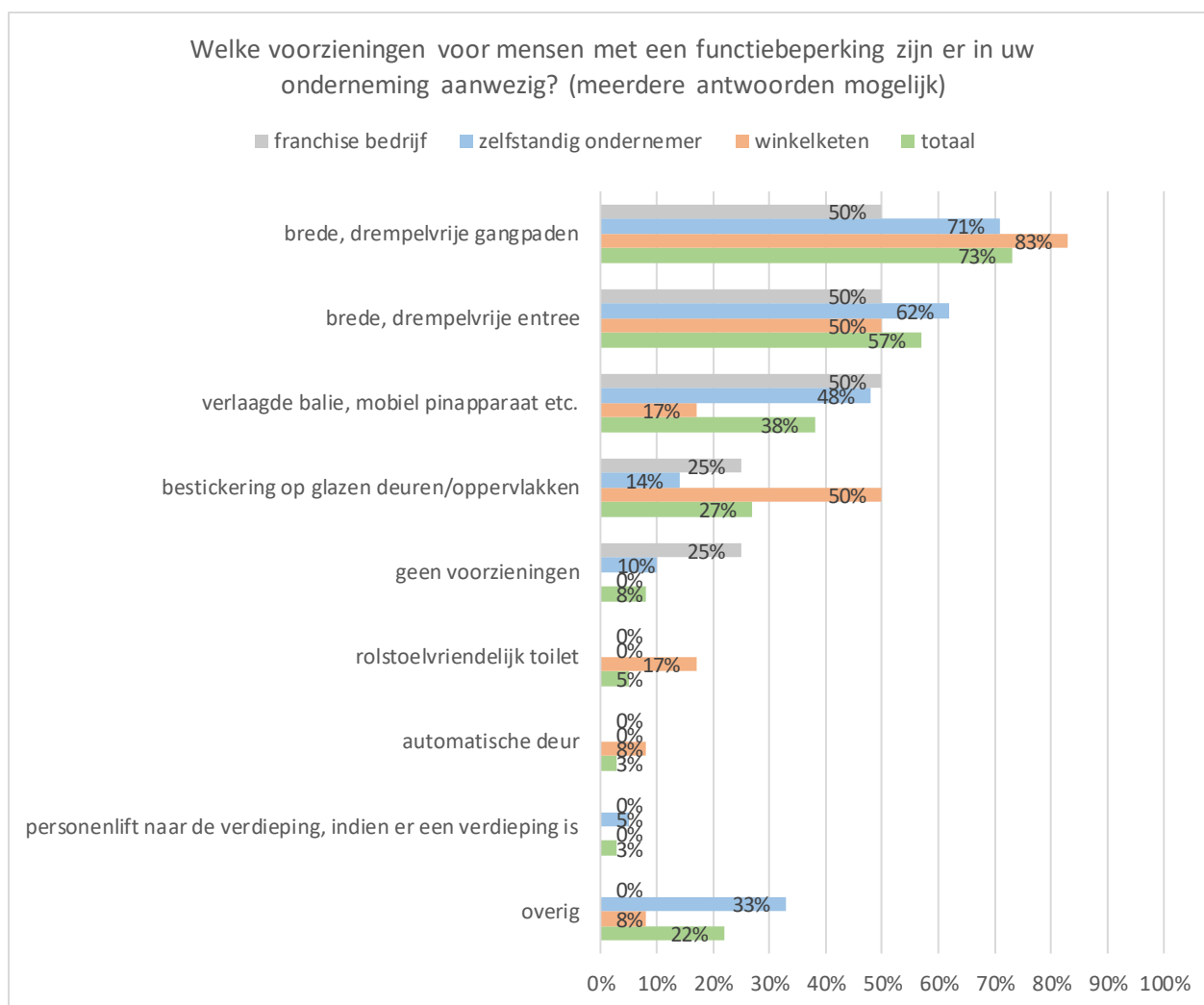


Ruim een derde van de ondernemers die hun winkel of horecagelegenheid hebben verbouwd (40%), hebben rekening gehouden met de toegankelijkheid. De aanpassing die het meest is gedaan, is het zorgen voor bredere paden en het verlagen van een drempel. Verder zijn er aanpassingen gedaan betreft het overzicht van de onderneming. 60% van de ondernemers heeft bij de verbouwing geen rekening gehouden met het verbeteren van de toegankelijkheid. Dit kan komen doordat ze dit niet hebben gedaan, hier niet bewust over hebben nagedacht of het niet weten, of dat ze al goed toegankelijk zijn.



Bij overig worden de volgende antwoorden genoemd:

- Niets
- Winkel niet te vol zetten
- Klant mist een voetenbankje
- Kassa toegankelijker (pinapparaat lager of flexibel maken)
- Oprit buiten

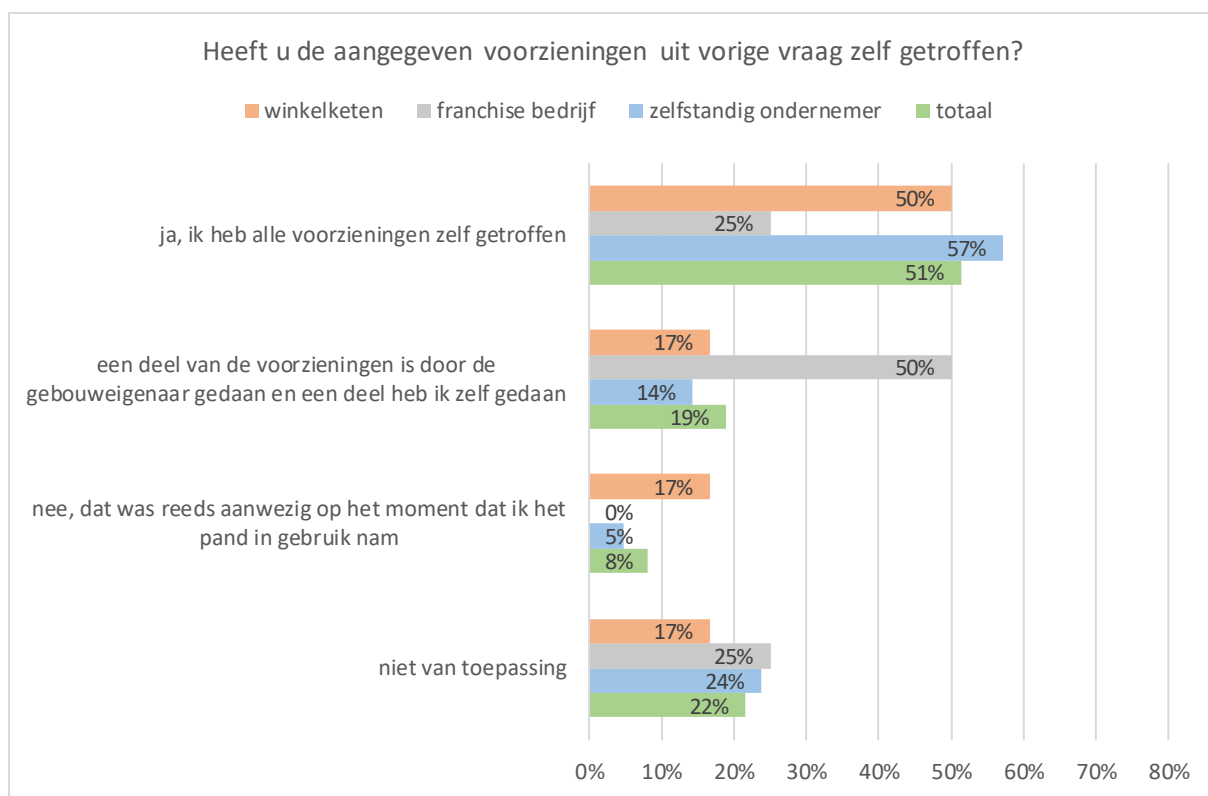


De aanwezige voorzieningen die het meest door de respondenten genoemd worden zijn brede drempelvrije gangpaden (73%) en een brede drempelvrije entree (57%). Toch blijkt uit de toegankelijkheidstoets dat er bij 34 locaties (69% van alle locaties) de gangpaden ergens in de winkel of horecagelegenheid smaller zijn dan 90cm.

Alle winkelketens en franchise bedrijven geven aan een brede, drempelvrije entree te hebben. Bij de zelfstandig ondernemers ligt dit aantal lager. Wat verder opvalt dat franchise bedrijven vaker dan zelfstandig ondernemers en winkelketen aangeven dat ze beschikken over een verlaagde balie of mobiel pinautomaat, een automatische entreedeur en bestickering op glazen deuren/oppervlakken.

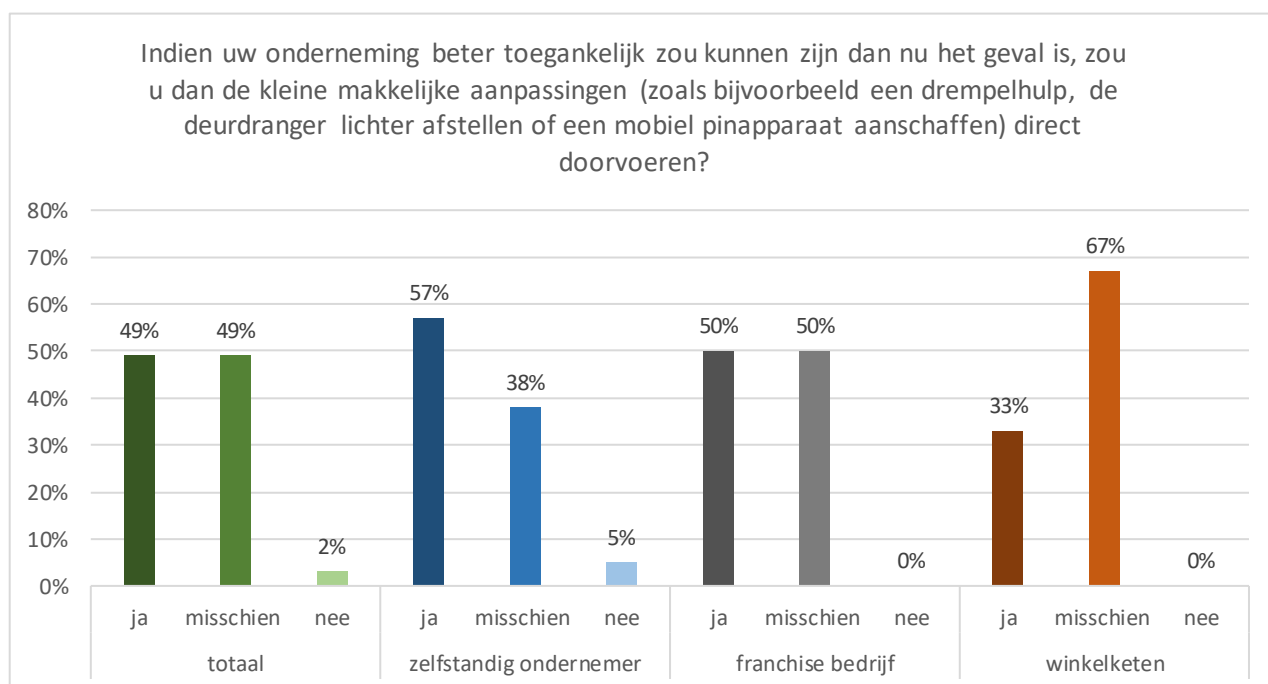
Bij overig worden de volgende antwoorden genoemd:

- Rolstoelvriendelijke paskamers inclusief krukjes.
- Mobiele pin aanwezig
- Oprit naar de winkel
- Gedeeltelijk verplaatsbaar/verschuifbaar interieur



Vergeleken met de zelfstandig ondernemers en de winkketen hebben de franchise bedrijven in verhouding minder vaak zelf de voorzieningen getroffen.

- *Aanpassen*

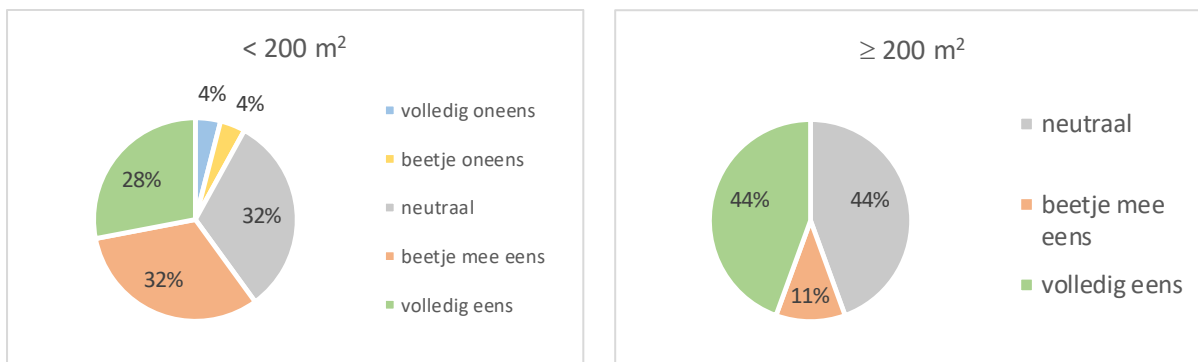


Zelfstandig ondernemers (57%) en de franchise bedrijven (50%) lijken het meest bereid om eenvoudige aanpassingen direct door te voeren, hoewel ook een groot deel dit nog niet zeker weet. De winkketens lijken hier het minst zeker over. Dit kan komen doordat de winkketens hier minder makkelijk en snel over kunnen beslissen.

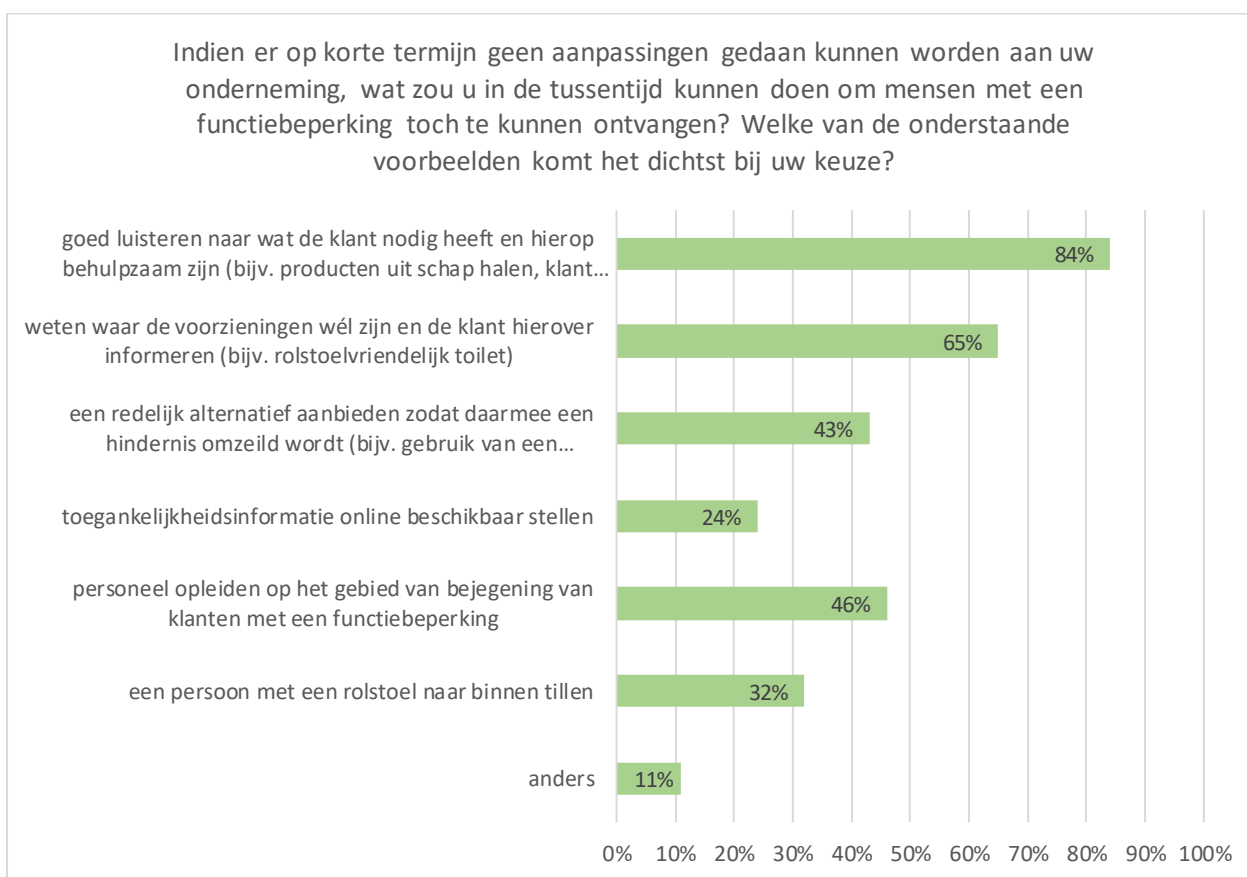
In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: “Doordat mijn onderneming goed toegankelijk is om ook mensen met een functiebeperking te kunnen ontvangen, levert mij dat extra (nieuwe) klanten op.”



Van de winkelketens en de franchise bedrijven ziet de helft van de respondenten in dat een goed toegankelijke winkel kan zorgen voor extra klanten. De zelfstandig ondernemers zijn hier minder van overtuigd en sommigen zijn het zelfs een beetje/volledig oneens met de stelling.



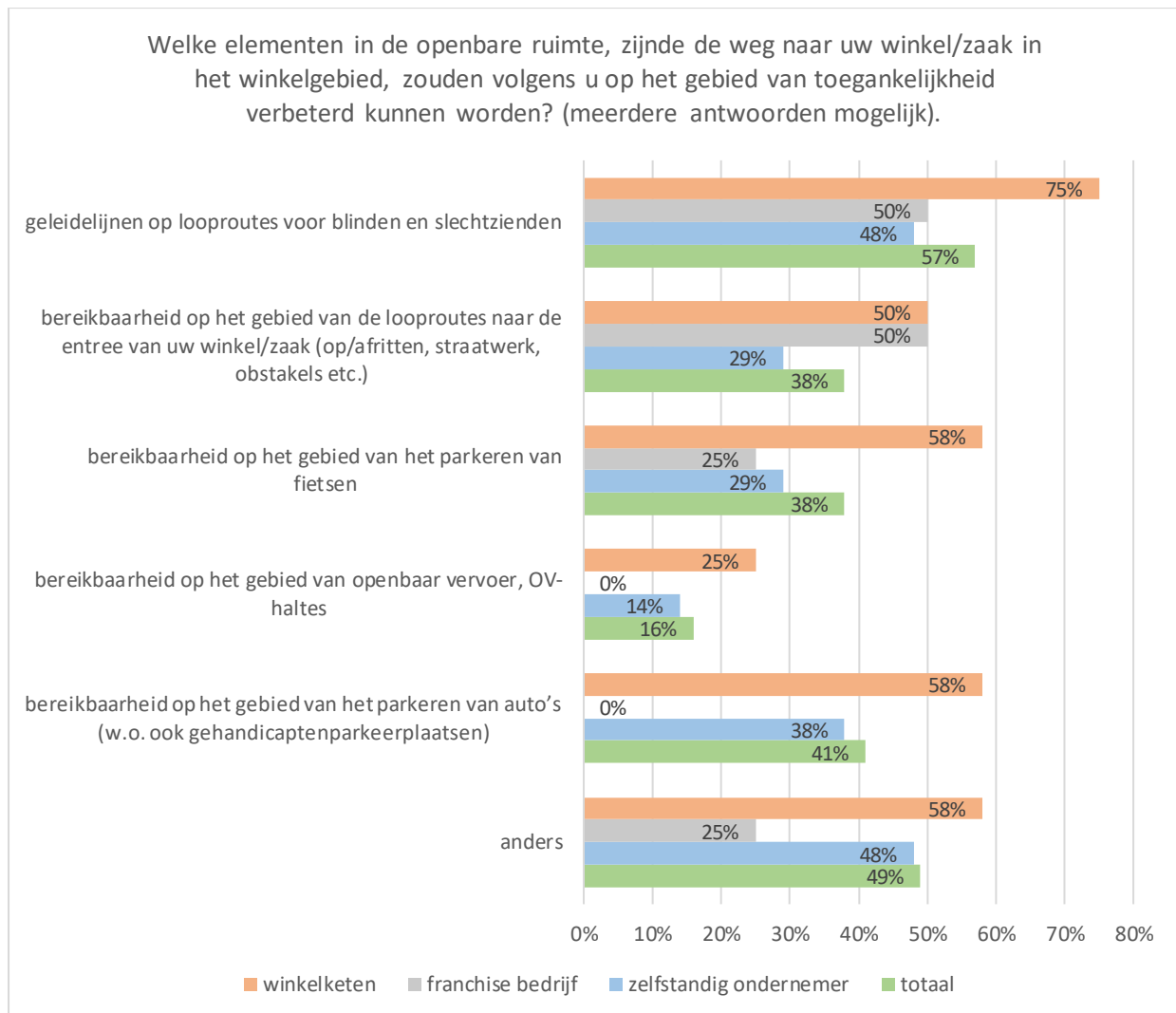
Ook zit er hierbij een klein verschil tussen de kleinere en grotere winkels. De winkels groter of gelijk aan 200 m² zijn het meestal eens met deze stelling of staan hier neutraal tegenover. De winkels kleiner dan 200 m² zijn het daarentegen ook deels oneens met deze stelling.



Bij anders wordt genoemd:

- Iedereen met respect behandelen
- Ik ben toegankelijk

- *Openbare ruimte*

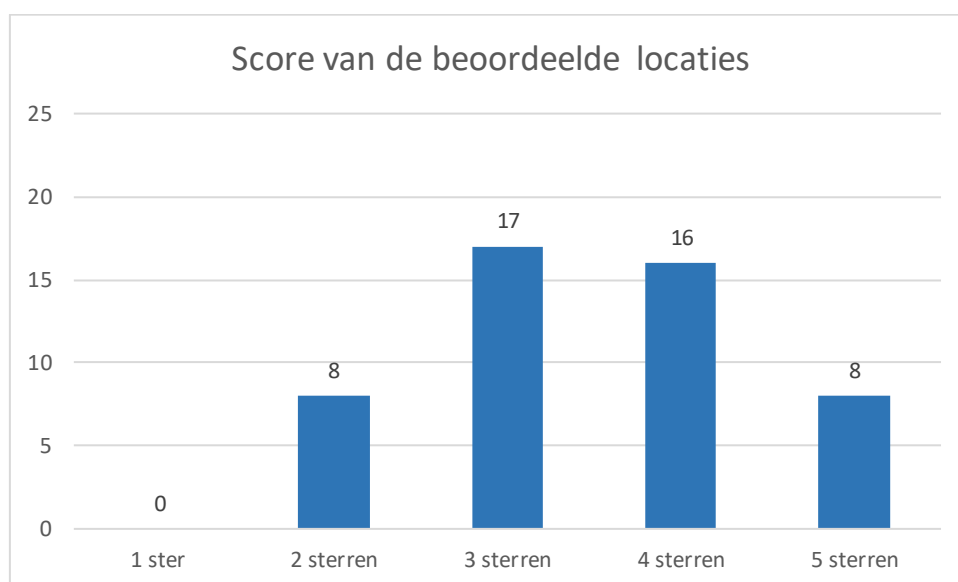


Bij anders wordt onder andere genoemd:

- Bestrating verbeteren (betegeling, stoepen ongelijk, 's winters glad)
- Bewegwijzering naar voorzieningen
- Meer auto en fiets parkeerplaatsen
- Openbare toiletten
- Meer toezicht op straat voor handhaving
- Snelheid naar 30 KM-zone
- Te veel spullen worden buiten gezet

6. Bijlage 3: Mystery onderzoek

Vijf mystery guests met verschillende beperkingen hebben in totaal 49 locaties beoordeeld op toegankelijkheid. Afhankelijk van hun beperking, hebben zij gelet op diverse aspecten betreft de toegankelijkheid van de locaties. Een persoon is slechthorend, een persoon maakt gebruik van een rolstoel, een persoon heeft een verstandelijke beperking, een persoon is slecht ter been en een persoon is slechtziend en heeft een assistentiehond. Gemiddeld beoordelen zij de locaties met een score van 70%. Dit houdt in dat de meeste locaties een score van 3 of 4 sterren voor de toegankelijkheid krijgen.



Afhankelijk van de beperking van de deelnemers hebben zij diverse vragen beantwoord. Niet alle vragen zijn dus door iedereen beantwoord. We lichten hieronder een aantal interessante vragen uit.

- *Parkeren*

De vraag “Is er een gehandicaptenparkeerplaats op het eigen terrein of vlakbij?” is voor 20 locaties beantwoord. Bij alle locaties is deze vraag met ‘ja’ beantwoord.

- *Entree*

Over de entree zijn de mystery guests bij het merendeel van de locaties positief. De vraag “is de entree ruim genoeg voor een rolstoel?” is voor 20 locaties beantwoord en is 17 keer met ‘ja’ beantwoord. Bij 3 locaties is hier ‘nee’ ingevuld. De vraag “Is de entree drempelvrij?” is 30 keer door de mystery guests beantwoord. Hierover zijn de mystery guests enigszins verdeeld. Er is 14 keer positief geantwoord (drempelvrije entree) en 16 keer negatief (drempel bij de entree). De vraag “Is de entreedeur automatisch?” is 20 keer beantwoord. De vraag is 1 keer positief (automatische entree) en 19 keer negatief beantwoord (handmatige entree).

- Voorzieningen voor rolstoelgebruikers

Voor wat betreft een rolstoelvriendelijke paskamer en een rolstoelvriendelijk toilet kan nog heel wat winst worden behaald. “Is er een rolstoelvriendelijke paskamer?” wordt 9 keer met ‘nee’ beantwoord en slechts 1 keer met ‘ja’. “Is er een rolstoelvriendelijk toilet aanwezig?” wordt voor alle 11 locaties beantwoord met ‘nee’.

De vraag “Is er een draagbare pinautomaat aanwezig?” is voor 5 locaties beantwoord en al deze locaties beschikten hier volgens de mystery guests niet over.

- Service

Over de service zijn de mystery guests bij het merendeel van de locaties positief. De stelling “Als ik erom vraag krijg ik voldoende hulp van medewerkers” is bij alle 9 locaties waar deze vraag voor is ingevuld, beantwoord met ‘ja’. De stelling “Ik voel mij vrij om hulp te vragen” is 8 keer beantwoord met ‘ja’ en 1 keer met ‘nee’.

De assistentiehonden worden overal toegelaten. Deze vraag is voor 10 locaties beantwoord en bij al deze locaties is de assistentiehond van de mystery guest welkom.

Omdat we hebben gewerkt met vijf mystery guests met verschillende beperkingen kunnen we er nog geen algemene conclusie op basis van de betreffende beperking uit halen. Deze resultaten zijn daarom het meest interessant als we ze op de resultaten van de andere pilot gemeenten leggen. Op die manier kunnen we een algemeen beeld halen hoe mensen met verschillende beperkingen de verschillende aspecten van de toegankelijkheid ervaren.

- Symbolen van de beperking van de Mystery Guest:

In het overzicht van alle gestelde vragen die hieronder volgt, maken we gebruik van de volgende symbolen om de beperking van de mystery guests aan te geven, die de betreffende vraag hebben beantwoord:

BL: Blind/Slechtziend

LM: Slecht ter been

DF: Doof/Slechthorend

ME: Verstandelijk beperkt

AD: Assistentiehond

WC: Rolstoelgebruiker

Overzicht van alle vragen en antwoorden

| Vraag: | Ja (muziek kan zachter) | Nee (muziek kan niet zachter) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|---|-------------------------|-------------------------------|------------|-------------------------------|
| Wordt muziek op verzoek zacht/uit gezet? | 1 | 0 | DF | 1 |
| Totaal: | 1 | 0 | | 1 |

| Vraag: | Ja (prettige akoestiek) | Nee (matige akoestiek) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|--|-------------------------|------------------------|------------|-------------------------------|
| Heeft de zaal of ruimte prettige akoestiek? | 0 | 1 | DF | 1 |
| Totaal: | 0 | 1 | | 1 |

| Vraag: | Ja (reserveren via mail) | Nee (niet reserveren via mail) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|---|--------------------------|--------------------------------|------------|-------------------------------|
| Kan er per e-mail gereserveerd worden? | 1 | 0 | DF | 1 |
| Totaal: | 1 | 0 | | 1 |

| Vraag: | Ja (goed verlicht) | Nee (matig verlicht) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|---|--------------------|----------------------|------------|-------------------------------|
| Zijn de tafels goed verlicht om te communiceren? | 1 | 0 | DF | 1 |
| Totaal: | 1 | 0 | | 1 |

| Vraag: | Ja (gehandicapten parkeerplaats) | Nee (geen gehandicaptenparkeerplaats) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|--|----------------------------------|---------------------------------------|------------|-------------------------------|
| Is er een gehandicaptenparkeerplaats op het eigen terrein of vlakbij? | 10 | 0 | WC | 10 |
| | 10 | 0 | LM | 10 |
| Totaal: | 20 | 0 | | 20 |

| Vraag: | Ja (ruime entree) | Nee (smalle entree) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|--|-------------------|---------------------|------------|-------------------------------|
| Is de entree ruim genoeg voor een rolstoel? | 7 | 3 | WC | 10 |
| | 10 | 0 | | 10 |

| | | | | |
|----------------|-----------|----------|--|-----------|
| Totaal: | 17 | 3 | | 20 |
|----------------|-----------|----------|--|-----------|

| | | | | |
|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------|-------------------------------|
| Vraag: | Ja (drempelvrije entree) | Nee (drempel bij entree) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
| Is de entree drempelvrij? | 3 | 7 | BL/AD | 10 |
| | 6 | 4 | WC | 10 |
| | 5 | 5 | LM | 10 |
| Totaal: | 14 | 16 | | 30 |

| | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|------------|-------------------------------|
| Vraag: | Ja (automatische entree) | Nee (handmatige entree) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
| Is de entreedeur automatisch? | 1 | 9 | BL/AD | 10 |
| | 0 | 10 | WC | 10 |
| Totaal: | 1 | 19 | | 20 |

| | | | | |
|---------------------------------|----------------------|------------------------|------------|-------------------------------|
| Vraag: | Ja (ruime gangpaden) | Nee (smalle gangpaden) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
| Zijn er ruime gangpaden? | 4 | 3 | WC | 7 |
| Totaal: | 4 | 3 | | 7 |

| | | | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|------------|-------------------------------|
| Vraag: | Ja (rolstoelpaskamer) | Nee (geen rolstoelpaskamer) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
| Is er een rolstoelvriendelijke paskamer? | 1 | 3 | WC | 4 |
| | 0 | 6 | LM | 6 |
| Totaal: | 1 | 9 | | 10 |

| Vraag: | Ja (draagbare pinautomaat) | Nee (geen draagbare pinautomaat) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|--|----------------------------|----------------------------------|------------|-------------------------------|
| Is er een draagbare pinautomaat aanwezig? | 0 | 5 | WC | 5 |
| Totaal: | 0 | 5 | | 5 |

| Vraag: | Ja (rolstoeltoilet) | Nee (geen rolstoeltoilet) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|---|---------------------|---------------------------|------------|-------------------------------|
| Is er een rolstoelvriendelijk toilet aanwezig? | 0 | 3 | WC | 3 |
| | 0 | 8 | LM | 8 |
| Totaal: | 0 | 11 | | 11 |

| Vraag: | Ja (stoelen met armleuningen) | Nee (stoelen zonder armleuningen) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|--|-------------------------------|-----------------------------------|------------|-------------------------------|
| Zijn er stoelen met armleuningen? | 0 | 1 | LM | 1 |
| Totaal: | 0 | 1 | | 1 |

| Vraag: | Ja (entree zichtbaar) | Nee (entree niet zichtbaar) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|--|-----------------------|-----------------------------|------------|-------------------------------|
| Is de entree vanaf de openbare weg zichtbaar? | 6 | 4 | BL/AD | 10 |
| Totaal: | 6 | 1 | | 10 |

| Vraag: | Ja (geen glazen deur/wand) | Nee (let op: glazen deur/wand) | Beperking: | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|--|----------------------------|--------------------------------|------------|-------------------------------|
| Is het gebouw vrij van slecht zichtbare deuren/wanden van glas? | 8 | 2 | BL/AD | 10 |
| Totaal: | 8 | 2 | | 10 |

| Vraag | Ja (rolstoelvriendelijke tafel) | Nee (geen rolstoelvriendelijke tafel) | Beperking | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|--|------------------------------------|--|-----------|----------------------------------|
| Is er een rolstoelvriendelijke tafel? | 1 | 0 | WC | 1 |
| Totaal: | 1 | 0 | | 1 |

| Vraag | Ja (ingang makkelijk vindbaar) | Nee (ingang lastig vindbaar) | Beperking | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|--|-----------------------------------|---------------------------------|-----------|----------------------------------|
| Ik kan de ingang makkelijk vinden | 9 | 0 | ME | 9 |
| Totaal: | 9 | 0 | | 9 |

| Vraag | Ja (assistentiehond welkom) | Nee (assistentiehond niet welkom) | Beperking | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|--|--------------------------------|--------------------------------------|-----------|----------------------------------|
| Worden assistentiehonden overal toegelaten? | 10 | 0 | BL/AD | 10 |
| Totaal: | 10 | 0 | | 10 |

| Vraag | Ja (voldoende hulp van medewerkers) | Nee (hulp van medewerkers kan beter) | Beperking | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|--|--|---|-----------|----------------------------------|
| Als ik erom vraag krijg ik voldoende hulp van medewerkers | 9 | 0 | ME | 9 |
| Totaal: | 9 | 0 | | 9 |

| Vraag | Ja (respectvolle behandeling door medewerkers) | Nee (behandeling door medewerkers kan beter) | Beperking | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|--|---|--|-----------|----------------------------------|
| Ik word respectvol behandeld door medewerkers | 8 | 1 | ME | 9 |
| Totaal: | 8 | 1 | | 9 |

| Vraag | Ja (duidelijke info in de winkel) | Nee (duidelijkheid van info kan beter) | Beperking | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|---|---|---|-----------|----------------------------------|
| Informatie in de winkel is duidelijk en begrijpelijk | 7 | 1 | ME | 8 |
| Totaal: | 7 | 1 | | 8 |

| Vraag | Ja | Nee | Beperking | Hoe vaak is de vraag ingevuld |
|---|----------|----------|-----------|----------------------------------|
| Ik voel mij vrij om hulp te vragen | 8 | 1 | ME | 9 |
| Totaal: | 8 | 1 | | 9 |

6. Bijlage 4: Uitkomsten van de toegankelijkheidstoetsen bij de winkels/horecagelegenheden

Toets criteria

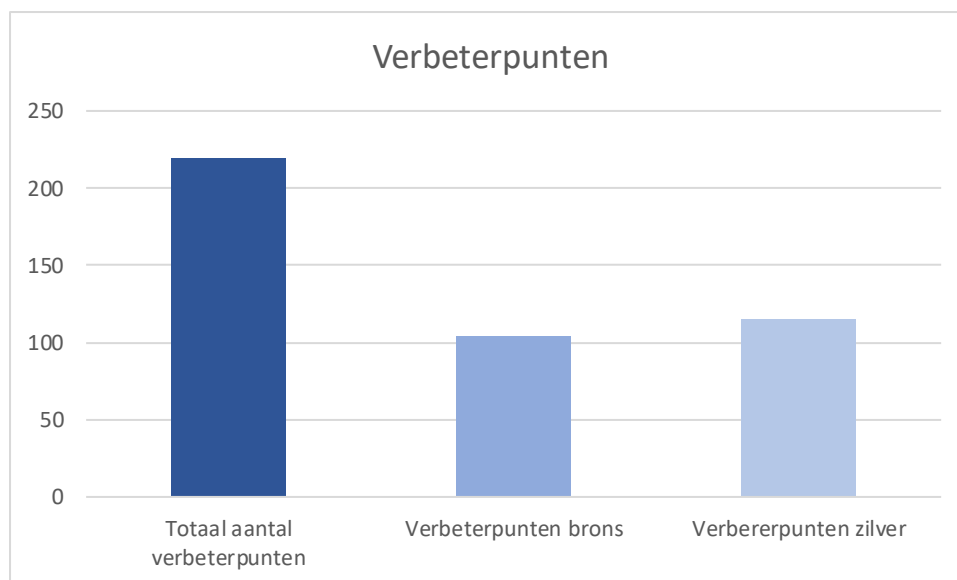
In Bussum zijn de toegankelijkheidstoetsen uitgevoerd volgens de criteria van het Nederlands Keurmerk voor Toegankelijkheid NLKT 1.0. In verband met de doorontwikkeling van dit keurmerk naar een 2.0 versie, is ervoor gekozen om voor Bussum alle toetsrapporten om te zetten naar de nieuwe versie. NLKT 2.0 is opgebouwd als een groeimodel en kent 4 toetsniveaus: Brons, Zilver, Goud en Platina. De adviezen uit de nieuwe omgezette rapporten zijn gebaseerd op niveau Brons (instapniveau) en Zilver.

Van de 49 deelnemers zijn er 2 deelnemers niet meegenomen in de vernieuwde rapportages in verband met faillissement/stoppen met de winkel. Onderstaande informatie is dus gebaseerd op 47 deelnemers. Tijdens de opmaak van dit rapport is er nog een deelnemer afgevallen, maar die is niet verwerkt in onderstaande uitkomsten. Ook zijn de uitkomsten van de herkeuringen hierin niet verwerkt.

Wat is het percentage verbeterpunten voor Brons en Zilver t.o.v. het aantal gekeurde punten?

In totaal zijn er 9009 punten getoetst over de 47 deelnemende locaties in Bussum. Van deze 9009 punten zijn er 104 verbeterpunten voor het bronzen keurmerk (1,2% van het totaal) en 115 verbeterpunten voor het zilveren keurmerk (1,3% van het totaal).

Hoeveel punten komen gemiddeld voor bij Brons en Zilver?



Tabel 1.

Van de 219 verbeterpunten zijn er 104 verbeterpunten voor het bronzen keurmerk en 115 punten voor het zilveren keurmerk. Gemiddeld komen er 2,2 verbeterpunten naar voren per locatie voor het bronzen keurmerk en 2,5 verbeterpunten voor zilveren keurmerk.

Welke verbeterpunten komen hoe vaak voor?

| Verbeterpunten: | Aantal Brons | Aantal Zilver |
|--|---------------------|----------------------|
| Hellingbaan voldoet niet aan de norm | 5 | 2 |
| Contrasterende markering op glazendeuren/wanden | 30 | 1 |
| Trekkracht entree deur maximaal 5kg | 0 | 14 |
| Doorgangsbreedte entree deur 85cm | 5 | 7 |
| Drempelentree maximaal 2cm hoog | 17 | 12 |
| Route naar de entree 90cm breed | 0 | 3 |
| Hoogte bel/intercom | 1 | 0 |
| Vrije doorgangsbreedte winkel/horeca 90cm | 23 | 27 |
| Mobiele betaalautomaat en/of kantelbare vaste betaalautomaat | 9 | 2 |
| Muziek zachter uitschakelen | 1 | 0 |
| Vrije ruimte van 150x150cm bij de betaalautomaat | 0 | 10 |
| Doorgangsbreedte tussendeur | 0 | 1 |
| Hoogte trapleuning 85-95cm | 0 | 1 |
| Leuning bij trap ontbreekt | 1 | 1 |
| Contrasterende markering op hoogteverschil | 0 | 1 |
| Stoelen met armleuningen | 0 | 19 |
| Tafel 70cm vrije onderrijdbare hoogte | 0 | 3 |
| Tafel 35cm vrije inrijdbare diepte | 5 | 1 |
| Obstakels in transferruimte (rolstoelvriendelijk toilet) | 0 | 1 |
| Armsteunen hoogte 70-80cm (rolstoelvriendelijk toilet) | 0 | 1 |
| Vrije doorgangsbreedte naar rolstoelvriendelijk toilet | 1 | 1 |
| Prullenbak handmatig (rolstoelvriendelijk toilet) | 0 | 1 |
| Rolstoelvriendelijk toilet | 0 | 5 |
| Evacuatiematras | 0 | 1 |
| Bezoekbaar toilet | 3 | 1 |
| Realiseer een alternatieve entree | 1 | 0 |

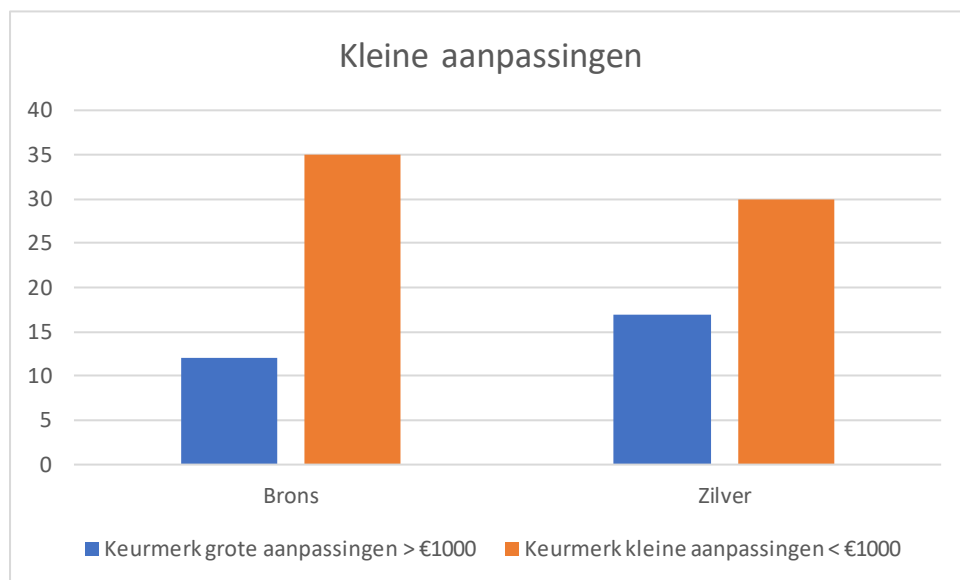
Uit de keuringen blijkt dat een aantal verbeterpunten geregeld terugkomen bij verschillende locaties. Zo komt bij het bronzen keurmerk het aanpassen van de vrije doorgangsbreedte in de winkel of horecalocatie bij 23 van de 47 locaties voor (48,9%), het aanbrengen van contrasterende markering op glazen deuren/wanden bij 30 locaties (63,8%) en het verlagen van de drempel bij de entree (of het realiseren van een hellingbaan) bij 17 locaties (36,2%). Voor het zilveren keurmerk komt het aanpassen van de vrije doorgangsbreedte bij 27 van de 47 locaties voor (57,5%), het realiseren van stoelen met armleuningen bij 19 locaties (40,4%) en het aanpassen van de trekkracht van de entree deur bij 14 locaties (29,8%).

Daarnaast zijn er ook verbeterpunten die maar een enkele keer terugkomen bij locaties. Zo komt bij het bronzen keurmerk het plaatsen van een leuning bij de trap bij 1 van de 47 locaties voor (2,1%), het verbreden van de vrije doorgangsbreedte van de entree deur bij 5 locaties (10,6%) en het zachter en/of uit kunnen zetten van de muziek bij 1 locaties (2,1%). Voor het zilveren keurmerk komt het verbreden van de route naar de entree (90cm) bij 3 van de 47 locaties voor (6,4%), een aanpassing van de vaste betaalautomaat bij 2 locaties (4,3%) en het realiseren van een tafel met een vrij onderrijdbare hoogte van 70cm bij 3 locaties (6,4%).

Hoeveel locaties krijgen het bronzen of zilveren keurmerk?

Uit de keuring middels NLKT 2.0 (het vernieuwde rapport) bij deze 47 locaties in Bussum Centrum blijkt dat twee locaties voldoen aan het bronzen keurmerk. Voor het zilveren keurmerk komen uit deze toets nog geen getoetste locaties in aanmerking.

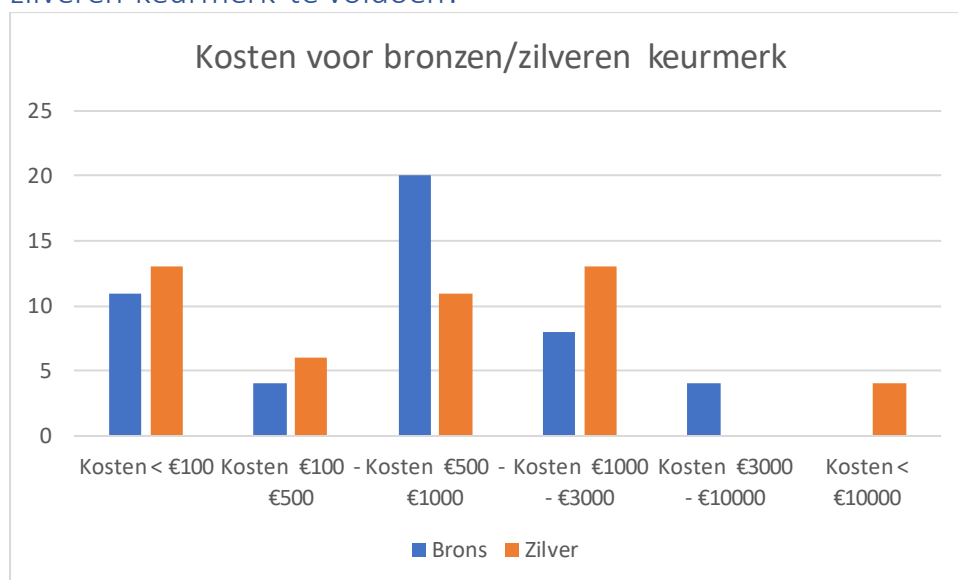
Hoeveel locaties kunnen met een kleine aanpassing voldoen aan het bronzen of zilveren keurmerk?



Tabel 2.

Uit de keuringen van 47 locaties blijkt dat 35 locaties (74%) met een kleine aanpassing kunnen voldoen aan het bronzen keurmerk en 30 locaties (64%) kunnen voldoen aan het zilveren keurmerk. Onder kleine aanpassingen wordt verstaan aanpassingen tot €1000.

Wat zijn de gemiddelde kosten voor een ondernemer om aan het bronzen of zilveren keurmerk te voldoen?



Tabel 3.

In bovenstaande tabel is zichtbaar hoeveel locaties zich in een bepaalde kostencategorie bevinden om de geadviseerde verbeterpunten te realiseren voor zowel het bronzen als zilveren keurmerk.

Zo is bijvoorbeeld zichtbaar dat 11 van de 47 locaties (23,4%) na enkele kleine aanpassingen, waarbij de kosten worden geraamd tot €100,-, al kunnen voldoen aan het bronzen keurmerk. En 13 van de 47 locaties (27,7%) kunnen voldoen aan het zilveren keurmerk in deze kostencategorie.

Daarnaast zijn er 24 van de 47 locaties (51%) die na een aantal aanpassingen, waarbij de kosten worden geraamd tot €1000, kunnen voldoen aan het bronzen keurmerk. In deze kostencategorie kunnen 17 van de 47 locaties (36,2%) voldoen aan het zilveren keurmerk, wanneer zij de verbeterpunten realiseren.

Aanpassingen die gerealiseerd kunnen worden met geringe kosten zijn bijvoorbeeld de vrije doorgangsbreedte van een winkel/horecagelegenheid, een toegankelijke stoel en tafel, contrasterende markering op glazendeuren en/of wanden of het plaatsen van een leuning of stootborden bij een trap.

In de tabel is zichtbaar dat 4 locaties (8,5%) met aanzienlijk hogere kosten pas kunnen voldoen aan het zilveren keurmerk. De verbeterpunten om een rolstoelvriendelijk toilet te realiseren of het plaatsen/aanpassen van een lift zijn de grootste kostenposten hierbij.

Hoeveel locaties kunnen met één à twee aanpassingen voldoen aan het bronzen of zilveren keurmerk?

Uit de keuringen blijkt dat van de 47 locaties 15 locaties (31,9%) met slechts één aanpassing kunnen voldoen aan bronzen keurmerk. De meest voorkomende aanpassing hierbij is de vrije doorgangsbreedte van de winkel/horecagelegenheid (14,9%). Daarnaast kunnen 13 locaties (27,7%) met twee aanpassingen voldoen aan het bronzen keurmerk. De meest voorkomende aanpassing hierbij is het realiseren van contrasterende markering op de glazen wanden/deuren (23,4%).

Voor het zilveren keurmerk zijn er 10 van de 47 locaties (21,3%) die slechts met één aanpassing kunnen voldoen. De meest voorkomende aanpassing hierbij is de vrije doorgangsbreedte van de winkel/horecagelegenheid (19,2%). Daarnaast zijn er 20 locaties (42,6%) met twee aanpassingen.