

Tips voor toegankelijk ondernemen

Toegankelijk ondernemen loont: 15% meer klandizie

Meer dan 2 miljoen Nederlanders hebben een beperking. Ze zijn slechtziend, blind of doof, hebben een lichamelijke beperking of een psychische of psychiatrische aandoening. U mist 10-15% klandizie als zij uw winkel of restaurant niet binnen kunnen komen. Bovendien nemen mensen met een beperking vaak iemand mee, ze zijn trouwe klanten én ze komen vaak op de minder drukke momenten.

Door de vergrijzing groeit het aantal mensen met een beperking. Toegankelijk ondernemen wordt dan ook steeds belangrijker. Met eenvoudige aanpassingen vergroot u de toegankelijkheid voor deze (potentiële) klanten.

Kunnen mensen makkelijk bij u binnen komen?

Tip 1: Zorg ervoor dat de ingang goed te bereiken is
De route moet minimaal 90 centimeter breed zijn.
Verwijder fietsen, reclameborden of andere objecten bij de ingang.

Tip 2: Plaats deurknoppen en deurkrukken op de juiste hoogte
Een deurknop of deurkruk op 90 tot 120 centimeter hoogte is voor de meeste mensen goed bedienbaar.

Tip 3: Voorkom grote hoogteverschillen
Maak drempels niet hoger dan 2 centimeter of zorg voor een andere oplossing, zoals een oprit, drempelhulp of wegneembare oprijplaat. Dit is ook prettig voor klanten of gasten met een kinderwagen.

Tip 4: Zorg dat deuren gemakkelijk opengaan
Met een automatische (schuif)deur die doormiddel van sensoren open en dicht gaat, maak je het mensen die mindervalide zijn een stuk makkelijker. Het vergroot de toegankelijkheid en is ook nog eens een stuk hygiënischer dan een handmatige deur.

Tip 5: Maak ingangen breed en hoog genoeg
Een toegankelijke ingang is minimaal 85 centimeter breed en 230 centimeter hoog. Het gaat om vrije doorgangruimte, dus exclusief deurkozijnen, plinten, etc.

Tip 6: Intercom? Dan ook een alternatief
Heb je een deurbel met intercom? Dove mensen kunnen deze niet horen. Zorg voor een videoverbinding.

Tip 7: Plak stickers op glazen deuren
Heb je deuren volledig van glas die niet automatisch openen? Klanten of gasten die slechtziend zijn, kunnen zich hieraan stoten. Plaats een goed zichtbare stickermarkering over de breedte van de deur op ongeveer 140 centimeter hoogte.

Hoe kunnen klanten bij u betalen?

Het is voor klanten met een beperking niet altijd eenvoudig om te betalen in een winkel. 3 praktische tips voor ondernemers die geen omzet willen mislopen:

Tip 1: Zorg voor een mobiel pinapparaat
Zorg voor een mobiel pinapparaat of eentje met een lange snoer. Zo kunnen ook kleine mensen of klanten in een rolstoel veilig pinnen.

Tip 2: Accepteer contant geld

Soms maakt een beperking het onmogelijk of ongewenst om te pinnen. Bied je gasten en klanten daarom ook altijd de mogelijkheid om contant te betalen.

Tip 3: Maak een verlaagd deel bij de toonbank

Het is prettig als de toonbank uit 2 hoogten bestaat. Zo kunnen klanten zowel staand als zittend worden geholpen. Het verlaagde deel moet 70 centimeter hoog zijn, het andere deel 110 centimeter.

Hoe klantvriendelijk bent u?

Toegankelijkheid is ook vooral een klantvriendelijke en open houding. En dat is soms best lastig. Want wat heeft een klant die blind of slechtziend is nodig? En hoe spreekt u iemand met een verstandelijke beperking aan?

Een aandachtspunt lichten we er hier uit: Sinds 2016 moeten assistentiehonden altijd toegelaten worden. Oók als je een levensmiddelenwinkel of restaurant hebt. Dankzij een assistentiehond kunnen mensen met een handicap of chronische ziekte meedoen in de samenleving. Bijvoorbeeld boodschappen doen of ergens koffie drinken.

Meer tips en aandachtspunten vindt u in de flyer gastvrijheid (bijlage)

Waar kan er geparkeerd worden?

Voor mensen die bijvoorbeeld slecht ter been zijn, is dichtbij parkeren belangrijk. Ook als u geen eigen parkeerplaats hebt, kun u uw klanten helpen. Bekijk hier de tips.

Toegang tot het toilet

Sommige mensen, zoals buikpatiënten, hebben bij hoge nood geen tijd om op zoek te gaan naar een openbaar toilet. U helpt hen door ze toegang te geven tot uw toilet. Steeds meer winkeliers en horeca-ondernemers doen dit voor iedereen die hoge nood heeft. Om hier bekendheid aan te geven, kunt u uw toilet aanmelden voor de HogeNood App. Hiermee creëert u veel goodwill en dat komt uw omzet ten goede.

Kijk kritisch naar uw website

Zo'n 20% van de mensen heeft moeite met het bekijken en lezen van websites. Bijvoorbeeld omdat ze blind, kleurenblind of slechtziend zijn. Met een toegankelijke website bereikt u deze (potentiële) klanten wel. Wilt u een indicatie van de aandachtspunten op uw website? Ga naar de zelfscan en voer de domeinnaam in. Binnen enkele seconden ziet u welke aandachtspunten er zijn.

<https://zelfscantoegankelijkheid.thuiswinkel.org/>

Bronnen

www.mkbtoegankelijk.nl

www.vakcentrum.nl

www.pbtconsult.nl

Handige apps

Ongehinderd

Hoge Nood