

Onderzoek en advies toegankelijkheid winkelcentrum Zuiderhout.

Uitgevoerd op 4 januari 2013



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
2	DOEL	3
3	TOELICHTING OP BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	3
4	BEVINDINGEN IN HET WINKELCENTRUM	4
4.1	ALGEMEEN:	4
4.2	BEVINDINGEN VOLGENS DE CHECKLIST	5
4.3	TOELICHTING OP SCORE LIJST	7
5	BEVINDINGEN ROND VERKEERSROUTES EN HET PARKEERTERREINEN.....	8
5.1	VERKEERSROUTES IN HET WINKELCENTRUM.....	8
5.2	PARKEERTERREINEN EN AANLOOPROUTES	8
6	AANBEVELINGEN GPO	8
6.1	AANBEVELING ALGEMENE INVALIDENPARKEERPLAATSEN	8
6.2	AANBEVELING VERKEERSROUTES BUITEN.....	8
6.3	AANBEVELING TOEGANGSDEUREN	9
6.4	INVALIDEN- C.Q. OPENBAAR TOILET	9
6.5	AANBEVELING NOODUITGANGEN	9
7	CONCLUSIES GPO	9
8	AFSLUITING	9

1 Inleiding

Op initiatief van het Gehandicaptenplatform Oosterhout (GPO) is een onderzoek gestart naar de toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers van het winkelcentrum Zuiderhout. Het onderzoek is uitgevoerd onder leiding van vrijwillige medewerkers van het GPO, Ton Schellekens en Margo IJff, in samenwerking met het Mgr. Frencken College. Vier MFC-studenten: Carlijn Jansen, Britt Verwater, Sterre Bliemer en Thijs van Egmond hebben onder begeleiding van coördinator Jolanda Oldenburg in het kader van de maatschappelijke stage het onderzoek verricht. De opdracht voor de studenten was:

- A. Leren in een praktijksituatie te ondervinden hoe het is om in een rolstoel te moeten winkelen en te ervaren welke hindernissen zij daarbij tegenkomen.
- B. Ervaringen opdoen in een projectmatige aanpak van actuele praktijksituaties.

2 Doel

Het onderzoek werd gehouden om:

1. Inzicht in de problematiek van toegankelijkheid te krijgen in het winkelcentrum.
2. Bevorderen van de bewustwording bij de ondernemers hoe belangrijk het is hun winkels of kantoren optimaal toegankelijk te maken voor hun klanten en personeel, in het bijzonder voor minder mobiele bezoekers of medewerkers. Bezoekers met een kinder-/wandelwagen ervaren vaak dezelfde problemen.
3. Handvaten aanreiken aan het bestuur van het winkelcentrum en de gemeente Oosterhout, hoe onvolkomenheden kunnen worden opgelost.

De bevindingen worden teruggekoppeld aan het bestuur van het winkelcentrum en de gemeente Oosterhout en kunnen in de toekomst gebruikt worden om verbeteringen te bespreken of aan te brengen.

3 Toelichting op begrippen en afkortingen

Verkeersroutes: de routes binnen en buiten een pand waarlangs de bezoekers hun weg moeten vinden naar dat pand of producten.

Nooduitgang: een uitgang die gebruikt kan worden indien er nabij de ingang of in een pand een calamiteit plaatsvindt waardoor de bezoeker of het personeel niet kan vluchten via de normale in of uitgang.

Obstakels: alle obstakels die de doorgang van de verkeersroutes belemmeren zoals: promotieborden waarmee winkeliers hun waren presenteren, geparkeerde fietsen of scootmobielen, kinderwagens, zitjes en parasols.

AIPP: parkeerplaatsen voor auto's die speciaal zijn aangelegd en voorzien zijn van een blauw bord met rolstoel.

Bruikbaarheid computerschermen, pinautomaten en verwijzingsborden in een pand: leesbaarheid, grootte van lettertype, grote toetsen.

GPO: Gehandicaptenplatform Oosterhout.

AIPP: Algemene invalidenparkeerplaats.

MFC: Mgr. Frencken College.

4 Bevindingen in het winkelcentrum

4.1 Algemeen:

In dit onderzoek is onderzocht of er in de winkel- of kantoorpanden onveilige situaties bestaan zoals het niet aanwezig zijn van een nooduitgang of het aanwezig zijn van onneembare obstakels in de verkeersroutes en op de parkeerplaatsen.

1. Het wel of niet aanwezig zijn van nooduitgangen is een verantwoordelijkheid van de brandweer Oosterhout.
2. Om het onderzoek eenvoudig en eenduidig te houden is gebruik gemaakt van een algemeen bruikbare checklist op hoofdlijnen.
3. Punten die buiten de checklist vallen kunnen later afzonderlijk worden onderzocht.
4. Voor de studenten zijn de parkeerterreinen en toegangsroutes buiten het onderzoek gehouden. Het GPO heeft wel een volledig beeld van deze onderdelen.
5. Het onderzoek is uitgevoerd vanuit een rolstoel. Geblesseerde, revaliderende of oudere bezoekers die gebruik maken van hulpmiddelen ervaren vaak soortgelijke problemen als rolstoelgebonden mensen.

Een student worstelt zich met de rolstoel door de smalle verkeersroutes.



4.2 Bevindingen volgens de checklist

In deze paragraaf worden de bevindingen per ondernemer vermeld. De score is aangegeven in een waarde van 1 t/m 10 waarbij 1 de laagste en 10 de hoogste score is.

De beoordeling loopt per studentengroep uiteen en is door het GPO niet gecorrigeerd. Aangenomen mag worden dat scores van 5 of minder om aandacht vragen.

Om het onderzoek eenduidig en eenvoudig te houden is hoofdzakelijk op de onderstaande punten gecontroleerd tijdens het onderzoek.

1. Toegankelijkheid voordeur.
2. Uitgangelijkheid voordeur.
3. Rondrijdbaarheid langs producten.
4. Mogelijkheid om producten zelfstandig uit de schappen te pakken.
5. Hulpvaardigheid omstaanders.
6. Hulpvaardigheid personeel.
7. Mogelijkheid om aan kassa's veilig te kunnen pinnen of contant te kunnen afrekenen.
8. Aanwezigheid van rustbankjes of een andere zitmogelijkheid.
9. Aanwezigheid van een (invaliden) toilet en mogelijkheid om daarvan gebruik te kunnen maken.
10. Aanwezigheid van een nooduitgang.

Een deugdelijke bescherming tegen regen op het scherm en voor de gebruiker zou klant vriendelijker zijn.



Winkel	Toegang	Uitgang	Rondrijbaarheid	Producten zelfstandig pakken	Hulpvaardigheid omstanders	Hulpvaardigheid personeel	Pinnen of afrekenen	Stoel om te rusten	Toilet	Nooduitgang
--------	---------	---------	-----------------	------------------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------	--------------------	--------	-------------

Aandachtspunt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Albert Heijn	10	10	10	6	8	8	1	10	10	10
Zeevishandel J. de Graaf										
Loempia kraam					8	1	1	1	1	
Rob van Seeters fietsen	6	6	5	n	n	9	10	10	5	10
ThongSam Garden Toko	4	4	1	5	9	6	10	1	1	1
Inez Mode - Kleding	8	6	10	6	n	7	10	10	5	1
Boekhandel Bourgogne	8	8	8	6	n	8	10	1	10	10
Van der Ham Optiek	4	4	1	5	9	6	10	1	1	1
Vonk Amus bakker	6	6	10	n	n	10	10	10	1	8
Mido PC - Computer	4	4	10	8	n	6	10	6	4	8
Erica Bloemsierkunst	6	6	8	7	n	5	4	10	4	10
Jola Mode - Kleding	8	8	9	8	n	6	10	6	1	5
Marskramer	8	8	8	5	n	3	8	10	10	10
PaDa Parketstudio	5	5	8	4	n	8	10	10	5	4
De Pauw - Indisch Res.	1	1	3	N	1	1	3	10	?	?
Rabobank – Pin automaat	n	n	#	10	n	n	10	n	n	n
ING Pin automaat	n	n	#	10	n	n	6	n	n	n
Schumacher haarmode	1	1	7	n	10	8	10	10	1	1
Van Tilburg - Verfhandel	7	7	10	6	n	10	10	1	1	1
Gall & Gall - Slijterij	8	9	3	3	n	10	8	1	1	1
Bruna - Boekhandel	8	8	7	7	3	3	6	1	1	1
Bakkinette Adams	4	4	10	n	6	10	10	8	1	1
Mirella broodjes	3	3	10	n	n	10	8	10	10	6
Casa Dierenshop	5	1	6	6	n	10	6	1	1	1
DA Drogist	8	10	8	7	9	10	6	1	1	10
De Vondel snacks	7	7	8	n	3	8	8	10	1	1
C1000 - Supermarkt	10	10	10	8	7	10	9	1	1	8
Mediq Apotheek	10	10	10	7	6	9	10	10	1	1

RABO afscherming voor regen onvoldoende

Afscherming in typen code voor omstanders onvoldoende

4.3 Toelichting op score lijst

1. **Toegangsdeur:** indien een laag cijfer (minder dan 5) gescoord is op de toegangsdeur, dan kunnen één of meerdere van de volgende punten ontbreken: de deur kon niet zelfstandig worden geopend, de dorpel was hoger dan 2 cm, de deur was smaller dan 90 cm. De deur had geen elektrische ondersteuning, een deurbel ontbrak.
2. **Uitgang:** indien er een laag cijfer (minder dan 5) gescoord is op de uitgang, dan kunnen één of meerdere van de volgende punten ontbreken: de deur kon niet zelfstandig worden geopend, de dorpel was hoger dan 2 cm, de deur was smaller dan 90 cm. De deur had geen elektrische ondersteuning.
3. **Rondrijdbaarheid:** indien een laag cijfer gescoord is op de rondrijdbaarheid, dan kunnen één of meerdere van de volgende punten ontbreken: de verkeersroute tussen de artikelen was kleiner dan 90 cm. Er was onvoldoende ruimte om te kunnen keren met een rolstoel, er is een groot gevaar dat uw artikelen omver worden gereden of klanten zich verwonden.
4. **Producten zelfstandig kunnen pakken:** uitgangspunt van het onderzoek is dat een rolstoelgebruiker zoveel mogelijk zelfstandig producten moet kunnen pakken. Indien er een laag cijfer op dit punt gescoord is, is dit in de winkel niet volledig mogelijk.
5. **Hulpvaardigheid omstaanders:** indien een laag cijfer gescoord is op de hulpvaardigheid van omstaanders, dan waren deze op verzoek van de rolstoelgebruiker niet bereid even te helpen.
6. **Hulpvaardigheid personeel:** indien een laag cijfer gescoord is op de hulpvaardigheid van personeel dan was deze op verzoek van de rolstoelgebruiker niet (tijdig) bereid even te helpen met het openen van de ingang of uitgang, het aanreiken van een artikel, het helpen bij het afreken en inpakken van een artikel of op andere vragen antwoord te geven. **Noot GPO:** hulpvaardigheid van personeel mag niet altijd als argument gebruikt blijven worden als excuus voor zaken die feitelijk structureel niet in orde zijn.
7. **Pinnen of anders afrekenen:** indien een laag cijfer gescoord is op dit onderdeel, dan kon de onderzoeker niet goed gebruik maken van de pinautomaat omdat deze te hoog gemonteerd is en niet verplaatsbaar is, niet afgeschermd kan worden voor scimmers, de verkeerroute langs de kassa smaller is dan 90 cm.
8. **Toilet:** indien een laag cijfer gescoord is op dit onderdeel, dan is er geen toilet aanwezig, of mocht de onderzoeker hiervan geen gebruik maken.
9. **Stoel om te zitten:** indien een laag cijfer gescoord is op dit onderdeel (= <5), dan is er geen mogelijkheid aanwezig om even te kunnen zitten.
10. **Nooduitgang:** indien een laag cijfer gescoord is op dit onderdeel, dan is er geen nooduitgang aanwezig, was deze geblokkeerd met artikelen, is deze te smal, er is geen officiële verwijzing "nooduitgang" aanwezig. Dit is een uiterst gevaarlijke situatie indien er bij de voordeur, of in de nabijheid daarvan, een calamiteit ontstaat.

5 Bevindingen rond verkeersroutes en het parkeerterreinen

5.1 Verkeersroutes in het winkelcentrum

Over het algemeen zijn de verkeersroutes rond de winkels niet breed. De studenten ervaren reclameborden als obstakels in de verkeersroutes. Door de reclameborden die de winkeliers buiten zetten wordt de route met ongeveer 1 meter versmald. Indien bezoekers hiervoor hun fiets, kinderwagens of scootmobielen parkeren dan is de route voor een rolstoelgebruiker vrijwel versperd. In zomer is er sprake van een andere situatie dan in de winter. Winkeliers zetten in de zomer hun voordeuren meer open maar zetten ook meer van hun producten buiten op de verkeersroute.

5.2 Parkeerterreinen en aanlooproutes

De aanlooproutes voldoen aan de eisen. Op beide parkeerplaatsen zijn algemene invalidenparkeerplaatsen aanwezig. Steekproeven wijzen uit dat deze parkeerplaatsen wel regelmatig meer dan 80% bezet zijn. De studenten ervaren het straatwerk soms als slecht, zoals ongelijk liggende tegels of te diepe gootjes.

5.1 Invaliden- c.q. openbaar toilet

Tijdens het onderzoek is gebleken dat de winkeliers de noodzaak van een toilet onderschatten. Een onbekend feit is dat mensen die veel in een rolstoel zitten een slechte controle over hun blaas hebben. Rolstoelgebruikers en minder mobiele mensen kunnen bij hoge nood niet snel naar een toilet gaan zoeken. Zij zijn dus afhankelijk van de welwillende medewerking van de winkeliers of de aanwezigheid van een openbaar toilet. Een openbaar toilet ontbreekt in het winkelcentrum.

6 Aanbevelingen GPO

6.1 Aanbeveling algemene invalidenparkeerplaatsen

Volgens het GPO is het verantwoord en noodzakelijk de twee invalidenparkeerplaatsen op het noordelijke parkeerterrein met één uit te breiden.

6.2 Aanbeveling verkeersroutes buiten

Het plaatsen van reclameborden en andere artikelen in combinatie met geparkeerde fietsen een slechte situatie. De volgende oplossingen zijn mogelijk:

1. De winkelier maken meer gebruik van gevelborden.
2. De winkeliers plaatsen hun producten bewuster door rekening te houden met de engtes in de verkeersroutes.
3. Het winkelcentrum creëert fietsverzamelplaatsen.
4. Het winkelcentrum voert bewustwordingsacties bij de bezoekers van het winkelcentrum uit, zodat zij met het parkeren van hun vervoermiddelen de verkeersroutes niet blokkeren.

6.3 Aanbeveling toegangsdeuren

Tijdens dit onderzoek is gebleken dat de toegangsdeuren tot de panden het grootste probleem vormen. In de zomer is dit probleem wat kleiner omdat de winkeliers dan vaak hun toegangsdeuren open zetten.

De problemen zijn bouwkundig niet altijd met geringe kosten op te lossen.

- A. Tussentijdse oplossingen kunnen zijn het aanbrengen van een verwarmingskanon boven de deur waardoor de deur permanent open kan staan.
- B. De deur voorzien van een elektrische deurdranger die de beweging van de bezoeker overneemt.
- C. Een elektrische bedienbaar schuifdeur aanbrengen die is voorzien van een elektronisch oog.

6.4 Invaliden- c.q. openbaar toilet

1. Het winkelcentrum is voldoende groot om de inrichting van een algemene openbare toiletruimte te rechtvaardigen met voorzieningen voor invaliden.
2. Het bestuur kan de problemen over de kosten van de investering voor aanleg en onderhoud met de gemeente Oosterhout bespreken of onder de winkeliers verdelen.
3. Voor de korte termijn kan het winkelcentrum met verwijzingsborden verwijzen naar het activiteitencentrum De Bunthoef. (Uiteraard in overleg met het centrum.)

6.5 Aanbeveling nooduitgangen

De pandbeheerders en het bestuur van het centrum moeten zich meer bewust zijn van de noodzaak voor de aanwezigheid van nooduitgangen.

Het ontbreken van nooduitgangen, het blokkeren met kratten van bestaande nooduitgangen en de verwijzing naar de nooduitgangen verdient meer aandacht.

7 Conclusies GPO

1. Er is nog veel werk aan de winkel voor het bestuur van het winkelcentrum, de winkeliers en de gemeente Oosterhout om het centrum volledig en optimaal toegankelijk te maken voor minder mobiele bezoekers.
2. De noodzaak tot meer bewustwording aangaande de toegankelijkheid is zeer zeker nodig, daar veel bezoekers bewoners van de verzorgingshuizen in de omgeving zijn.
3. Enkele winkeliers vertelden de onderzoekers dat de toegangsdeur ook de nooduitgang is. Dat feit wordt door het GPO gezien als een ongewenste beeldvorming.

8 Afsluiting

Het GPO is graag bereid om op detailniveau uitleg te geven en het onderzoek per pand toe te lichten.