



Stichting Platform  
Gehandicapten &  
Chronisch Zieken  
Zutphen



# Shopping in Zutphen

## Fun voor iedereen?

Met opnieuw een voorwoord van Bas Treffers

# Shopping in Zutphen

## Fun voor iedereen?

Met opnieuw een voorwoord van Bas Treffers

Onderzoek 1 en 8 juni 2010; uitgave 13 oktober 2010  
Stichting Platform Gehandicapten & Chronisch Zieken te Zutphen  
Leeuweriklaan 26  
Postbus 283  
7200 AG Zutphen  
T: 0657101160  
E: [platformgcz@gmail.com](mailto:platformgcz@gmail.com)  
W: [www.belangenorganisatie.nl/zutphen](http://www.belangenorganisatie.nl/zutphen)

## **Inhoudsopgave**

<b>Voorwoord Bas Treffers</b>	<b>4</b>
<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>Wat houdt toegankelijkheid eigenlijk in?</b>	<b>6</b>
<b>Het onderzoek</b>	<b>7</b>
<b>Uitvoering</b>	
<b>Resultaten</b>	
- <b>Bespreking</b>	
- <b>wetgeving</b>	
<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>21</b>
<b>Dankwoord</b>	<b>22</b>
<b>Handicap en humor</b>	<b>23</b>

## *'Tuuk'*

**V**olgens de wet van Zipf bezit elke taal het vermogen om lange woorden die regelmatig in het taalgebruik voorkomen gaandeweg te verkorten. Zo werd bijstandsgerechtigde (20 letters) bijstandstrekker (16 l.) en dat veranderde, getuige een krantenkop vorige week, in bijstander (10 l.). Een ander voorbeeld: Rolstoelgebruiker (17 l.) werd rolstoeler (10 l.) en al geruime tijd propageer ik het te verkorten tot rolmens (7 l.).

Deze wetenschap is een opstapje naar een ander fenomeen dat zich in de taal voordoet. Dat is het langzamerhand afzwakken van een bepaalde, als ongunstig ervaren kenmerk. Tot aan de laatste wereldoorlog was het heel gewoon om mensen die geestelijk of lichamelijk iets mankeerde als 'onvolwaardig' aan te duiden. Oorspronkelijk heette de AVO dan ook voluit 'Arbeid Voor Onvolwaardigen'. Daarna werd het invalide, dat eigenlijk hetzelfde betekend, minder-valide, gehandicapt en nu spreken we meestal over mens met een handicap. Maar pas zag ik een nieuwe, in België nog wel. Dat land waarmee ik een ingewikkelde relatie onderhoud. Mooie natuur, uitstekende keuken en 100 soorten lekker bier. Maar ook volstrekt achterlijk op het gebied van voorzieningen voor mensen met een handicap. Ik bezocht Antwerpen omdat deze stad Culturele hoofdstad van Europa is, dit jaar. Een van mijn doelen was het MUHKA, het Museum voor hedendaagse Kunst. Een schitterend voorbeeld van de manier waarop een gebouw, oorspronkelijk bedoeld voor de handel en industrie, verbouwd kan worden voor zijn nieuwe bestemming. Tengevolge van een paar biertjes vroeg ik naar een voor rolstoel toegankelijk toilet. Ik volgde de richting die de receptioniste me had gewezen en geraakte in een prachtige toiletgroep met vier deuren. Een voor de Dames, een voor de Heren, curieus genoeg, een voor de kunstenaars en (oh, verrassing) een voor de Andersvaliden. Prachtig. Twee weken nadat het activiteitenplan van de Gehandicaptenraad "Het recht op anders-zijn" gemaand, aan de Federatieraad was gestuurd. Een toiletdeur met de fondst van de eeuw; andersvaliden. De eerste aanduiding van dat kenmerk dat niet negatief is geformuleerd. Zo vanzelfsprekend(15 l.), zo natuurlijk(10 l.). Dat laatste woord wordt tegenwoordig volgens de Wet van Zipf door geïnterviewden op de radio en televisie heel vaak als 'tuuk'(4 l.) uitgesproken. Let er maar eens op. Mensen met een handicap duiden we in het vervolg tuuk aan als andersvaliden.

Bron: [Man zonder voetstappen van Bas Treffers \(1944-2008\)](#)

## Inleiding

Een bezoekje aan de horeca of winkel, het lijkt zo vanzelfsprekend. En voor bijna 88% van de Nederlandse bevolking is dat ook zo. Gelukkig maar! Helaas is voor ongeveer 12% van de Nederlanders een bezoekje aan de winkel of horeca niet zo eenvoudig, omdat ze een lichamelijke handicap hebben of chronisch ziek zijn. Alleen al voor de gemeente Zutphen met haar 47.000 inwoners komt dat neer op ruim 5.500 mensen! Het is niet alleen *deze* groep mensen die minder mobiel is in de winkel of horeca-gelegenheden. Ook voor ouderen, ouders met kinderwagens, mensen op krukken, zware mensen, erg lange mensen en kleine mensen kan een winkel of horeca bezoek vaak lastig zijn. En het klinkt je misschien vreemd in de oren, maar leveranciers en bedienend personeel worden soms in hun mobiliteit beperkt door obstakels. Heb je wel eens met zware dozen een smalle trap beklommen?

Het komt er op neer dat meer dan een kwart van de inwoners van Zutphen tijdelijk of permanent minder mobiel is. Dat zijn ruim 13.300 mensen!

**Bron Als elke drempel een obstakel is, door Renate de Ronde i.o.v. sp Zutphen**

## Het onderzoek

Op 1 en 8 juni 2009 is er een onderzoek gedaan in hoeverre de winkels en horeca in de binnenstad van Zutphen toegankelijk zijn voor personen met een handicap. In een unieke samenwerking van de stichting Platform Gehandicapten & Chronisch Zieken (SPGCZ) met Programma VCP van de CG-raad, Fotografencollectief 'de Zutphense' en "last but not least" 40 leerlingen van het voortgezet onderwijs vanuit een maatschappelijke stage. Vastgelegd werden ervaringen zoals personen met een handicap die ondervinden, zo nodig met foto's die gemaakt zijn door leden van 'de Zutphense'.

Resultaten met adviezen zullen 13 oktober 2010, tijdens de landelijke Week van Toegankelijkheid, aan de gemeente, ondernemers en MKB worden gepresenteerd.

Er zullen in totaal 8 certificaten worden uitgereikt aan de horeca en winkeliers die het meest toegankelijk, bruikbaar, uitgangelijkheid en behulpzaam waren. Daar naast zal er een aanmoedigingscertificaat aan een horecaonderneming en winkelier worden uitgereikt die een aanmoediging nodig heeft.

De SPGCZ behartigt al meer dan 20 jaar de belangen van genoemde groepen, zwakkeren en ouderen. Haar werkgroep Toegankelijkheid heeft het initiatief genomen tot bovengenoemd onderzoek. Als stichting is het namelijk ons doel om alle winkels en horeca in de gemeente Zutphen toegankelijk te hebben voor onze doelgroep.

Bij de uitvoering zelf waren maar liefst veertig leerlingen van het Dalton-, Baudartius – en het Isendoorn College, in de rol van minder validen, betrokken. Samen met begeleiders werden zes groepen gevormd; met in elke groep twee in een rolstoel die vast gezet waren met rubberen banden, twee slechtziende of blind personen en één persoon die foto's maakte. Ervaringen met de aandachtspunten werden met een cijfer vastgelegd. ( zie voorbeeld lijst op pagina ).

## Wat houdt toegankelijkheid eigenlijk in?

Traditioneel denken veel mensen bij toegankelijkheid eerst aan rolstoelen en drempels. Inderdaad zijn drempels, trappen en smalle deuren voor mensen in een rolstoel vaak onneembare hindernissen, die het verdienen om opgeruimd te worden. Maar er is meer.

Door goede, begrijpelijke en leesbare informatie, worden allerlei producten en diensten veel beter toegankelijk en bruikbaar voor mensen met bijvoorbeeld een verstandelijke beperking of minder- en slechtzienden.

Ook belangrijk is de houding van personeel ten opzichte van bezoekers met beperkingen. Als men ergens neerbuigend wordt behandeld of zelfs wordt weggekeken vanwege handicap of ziekte, is deze voorziening zeker niet zo toegankelijk en bruikbaar als voor ieder ander.

### **Toegankelijkheid**

Cafés, restaurants, lunchrooms en andere horecaondernemingen hebben naast een gastronomische functie ook een belangrijke sociale functie. Mensen komen daar samen om bij te praten, zaken te doen, iets te vieren of nieuwe mensen te leren kennen.

Echter, voor mensen met een fysieke beperking zijn een heleboel horecaondernemingen niet of slecht beperkt toegankelijk. Dit zelfde geldt ook voor winkels. Voor hen kan een drempel al een obstakel zijn, wat een reden voor hen kan zijn om de horeca of winkel te mijden. Willen deze mensen optimaal aan het sociale leven kunnen deelnemen, dus ook een bezoek aan een horecagelegenheid of winkel, dan is **toegankelijkheid** voor hen het trefwoord!

### **Fysieke toegankelijkheid**

Onder *fysieke toegankelijkheid* verstaan we het zelfstandig kunnen bereiken, betreden en gebruiken van een gebouw of plaats.

Om aan deze eisen te voldoen moeten er bijvoorbeeld verlaagde stoepranden zijn, een invalidentoilet en voorzieningen voor visueel- en auditief gehandicapten.

### **Behulpzaamheid**

Ook *de behulpzaamheid van personeel* is belangrijk. Dat is de manier waarop je onthaald en behandeld wordt. Minder valide mensen willen op de zelfde manier behandeld worden als valide mensen. Vaak wordt echter de partner of begeleider van de gehandicapten aangesproken in plaats van de gehandicapte zelf, tot grote frustratie van de gehandicapte. Daarnaast is het van groot belang dat het personeel helpt bij iets te pakken dat te hoog hangt en of uitleggen aan een slechtziende persoon hoe iets er uit ziet.

### **Uitgangelijkheid**

Wat nog vaak vergeten wordt, maar minstens zo belangrijk is, is *uitgangelijkheid*. Oftewel: kun je de onderneming op een snelle en veilige manier verlaten in geval van nood? Hoewel sinds het Nieuwjaarsdrama in Volendam strenger wordt gecontroleerd wordt op vluchtroutes en nooduitgangen, wordt daarbij niet speciaal rekening gehouden met mensen met lichamelijke beperkingen.

# Het onderzoek

## Inleiding

### Problemen in winkels en horeca kunnen bestaan uit:

- grote drempels of steile opritten
- uitgestalde waren of reclameborden die de doorgang hinderen
- straatmeubilair wat in de weg staat
- 
- Enzovoort.....

Onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een vragenlijst\* met de volgende aandachtspunten:

- Bereikbaar - (Hoe) Kan ik er komen? Kan ik er parkeren?
- Toegankelijkheid - (Hoe) Kan ik erin?
- Bruikbaar - (Hoe) Zijn alle binnenruimtes voor iedereen bruikbaar?
- Uitgangelijkheid - (Hoe) Kan ik in geval van nood vlug en veilig vluchten?

\*Voor verdere details van de vragenlijst, voor zo ver die niet volgen uit de hierna gegeven resultaten, Zie pagina

## Toegankelijk onderzoek winkels en horeca Zutphen 2010

Datum : \_\_\_\_\_

Locatie : \_\_\_\_\_

Winkel of horeca: \_\_\_\_\_

Toegankelijkheid	(Hoe) kan ik er in?
Moet je treden nemen? Zo ja, is er een alternatief?	
Is de drempel bij de toegangsdeur hoger dan 2 cm? Zo ja, is er een alternatief?	
Is de toegangsdeur minimaal 85 cm. Breed?	
Zijn er automatische deuren? Zo nee, zijn de deuren makkelijk te openen?	
Zijn er glazen deuren boven de 90 cm. Voorzien van contrasten en duidelijk herkenbaar?	
Zijn geleidehonden toegestaan?	

<b>Bruikbaarheid</b>	<b>Zijn alle ruimtes en alles wat daar binnen te beleven valt voor iedereen te gebruiken?</b>
----------------------	---

Is er een officieel rolstoeltoilet dat voldoet aan de normen?	
Zo nee, is er een andere aangepaste toilet bereikbaar voor rolstoelen?	
Zijn de deuren voor publiek toegankelijke ruimten minimaal 85cm?	
Zijn de deuren gemakkelijk te openen?	
Zijn er drempels hoger dan 2 cm?	
Zijn er verschillende vloerhoogten binnen de zelfde ruimte?	
Zijn er looppaden tussen de tafels/ stoelen voldoende breed voor rolstoelen?	
Is er een balie met een verlaagd gedeelte voor rolstoelen?	
Is er een lift bij noodzakelijk gebruik van meerdere etages?	

<b>Uitgankelijk</b>	<b>(Hoe) kan ik in geval van nood vlug en veilig vluchten?</b>
Is er een officiële nooduitgang?	
Is de nooduitgang zonder obstakels of hoogteverschillen te gebruiken?	
Is er een route voor visueel en auditief gehandicapten?	

<b>Behulpzaamheid</b>	<b>(Hoe) behulpzaam is het personeel?</b>
Kan je vanuit de rolstoel bij de pinautomaat komen?	
Kan je met de rolstoel aan tafel schuiven?	
Als je iets hoog moet pakken hoe behulpzaam is het personeel dan?	

### Gebruik bij beoordeling



## **Samenvatting en conclusies**

## Dankwoord

De Stichting PGCZ heeft, door de verleende medewerking, de tweede toegankelijkheidstest in Zutphen goed kunnen uitvoeren. In de eerste plaats zijn resultaten en inzicht verkregen, die in verder overleg met betrokkenen tot de gewenste toegankelijkheid moeten leiden. Daarnaast is ervaring opgedaan die zeker in vervolg onderzoek zal worden verwerkt.

Op grond van deze overwegingen wil de genoemde Stichting dank zeggen aan die personen en instanties waarmee in voorbereiding en/of in uitvoering op een plezierige en effectieve manier is samengewerkt.

Daarnaast willen we hen danken die zonder direct aandeel in de voorbereiding of uitvoering toch dit onderzoek mogelijk hebben gemaakt door personen, middelen of subsidies ter beschikking te stellen. Achtereenvolgens willen we noemen de gemeente Zutphen, Zorgbelang Gelderland, De Born, Welzorg Deventer, Hans Vos (EHBO) en Dhr. Huisman als tussenpersoon van het Isendoorn College. Tevens kregen we toestemming van de uitgever om uit het boek, \*" Man zonder voetstappen" van Bas Treffers het deel " TUUK" over te nemen.

\*Man zonder voetstappen van Bas Treffers is te bestellen op [www.manzondervoetstappen.nl](http://www.manzondervoetstappen.nl)

## Handicap en humor



## **HAHA...HANDICAP**

ZONDER HUMOR, DAT IS PAS EEN HANDICAP



**GRIP**

Gelijke Rechten voor Iedere Persoon met een handicap  
02/214 27 60 | www.gripvzw.be



