

# ‘Winkelen voor mensen met een beperking’

## ‘Winkelen voor mensen met een beperking’

De coronamaatregelen zijn noodzakelijk, maar pakken voor mensen met een beperking soms vervelend uit. Vaak heeft dat te maken met onvoldoende kennis over en weer over de mogelijkheden en onmogelijkheden voor de klant en winkelier. Bijna altijd kunnen deze situaties voorkomen worden door met elkaar in gesprek te gaan. Op basis van de knelpunten en oplossingen die via gehandicaptenorganisaties en meldpunten zijn binnengekomen, volgen hieronder een aantal concrete tips/handreikingen ter aanvulling op de richtlijn:

### **Uitzonderingen mondkapjesplicht**

Medewerkers kunnen de klant wijzen op de wettelijke mondkapjesplicht. Mensen die vanwege een medische noodzaak geen mondkapje kunnen dragen worden echter niet geweigerd. Het is belangrijk dat klant en medewerker hiervoor wederzijds begrip tonen. Klanten kunnen bijvoorbeeld de uitzonderingskaart mondkapjes laten zien.

### **Beleid rond karretjes en mandjes**

Eén karretje of mandje per persoon is een heel effectief middel om de hoeveelheid klanten in de winkel te reguleren. Denk er wel aan dat niet iedereen een karretje kan duwen of een mandje kan dragen. Weiger deze mensen dan niet de toegang maar kijk samen naar een praktische oplossing.

### **Begeleiding**

Sommige mensen hebben een begeleider nodig om naar de winkel te kunnen. Denk bijvoorbeeld aan mensen met lichte dementie. Vraag daarom als mensen met z'n tweeën binnenkomen wat hier de reden voor is. Als klant helpt het ook om even vooraf bij de winkelier te melden dat je samen naar binnen gaat. Wanneer 'winkelen op afspraak' geldt, reserveren de klant én begeleider ieder een eigen tijdvak.

### **Mensen met een visuele beperking**

Pijlen en andere markeringen op de vloer zijn voor mensen met een visuele beperking niet altijd goed te zien. Maak daarom bijvoorbeeld gebruik van opvallende en contrastrijke tape voor lijnen en pijlen. En denk bij eventuele afzettingen in de winkel ook aan een goede zichtbaarheid en voelbaarheid voor blinde mensen.

### **Plexiglas schermen en visuele beperking**

Deze doorzichtige schermen zullen vaak niet gezien worden door mensen met een visuele beperking. Denk bijvoorbeeld aan schermen in de looproute of bij de toonbank waar een opening is om iets aan te geven of voor de betaalautomaat. Met contrastrijke tape kun je de randen beter zichtbaar maken.

### **Plexiglas schermen en auditieve beperking**

Plexiglas biedt een goede bescherming voor klant en personeel. Bedenk daarbij wel dat de ruim 700.000 slechthorende mensen hierdoor, en ook nog in combinatie met het mondkapje, meer moeite kunnen hebben om de ander te verstaan. Houd als medewerker rekening met de verstaanbaarheid en maak als klant kenbaar als je het niet goed kan verstaan.

### **Hulphonden**

Hulp- en assistentiehonden zijn altijd toegestaan in de winkel.

Rustigere winkelmomenten voor mensen met hoog gezondheidsrisico

Informeer je klanten over de rustige winkelmomenten, zodat zij zelf een afweging kunnen maken over het moment van winkelen.