

Een toegankelijke anderhalvemetersamenleving

Praktische tips voor uw winkel, onderneming of (culturele) instelling

Door de coronacrisis is het noodzakelijk geworden om 1,5 meter afstand te houden. Overal in de samenleving komen afscheidingen, waarschuwingen, nieuwe huisregels en eenrichtingsverkeer. De communicatie hierover is erg visueel, een groot obstakel dus voor mensen met een visuele beperking.

Hieronder vindt u handige tips en trucs om uw winkel, theater, gemeentehuis maar bijvoorbeeld ook de straat of het park in deze tijden toegankelijk te maken. Ook mensen met een visuele beperking willen immers zo zelfstandig mogelijk blijven deelnemen aan de samenleving.

De belangrijkste boodschap is: **maak routes, markeringen en afscheiden goed zichtbaar én voelbaar, zo voorkomt u botsingen en struikelpartijen.**

Voor wie?

In Nederland wonen 300.000 mensen die slechtziend of blind zijn. Een deel van hen is te herkennen aan een (tast)stok of blindengeleidenhond, maar dat geldt niet voor iedereen. Wees u ervan bewust dat mensen met een visuele beperking zelf geen 1,5 meter afstand kunnen inschatten. Ook een geleidehond kan dit niet. De tips in dit document helpen niet alleen ongelukken te voorkomen bij mensen met een visuele beperking, maar ook ouderen en vele andere mensen hebben er baat bij.

Instructies en markeringen

- Maak instructies op borden of papier goed leesbaar voor slechtzienden, dyslectici, anderstaligen en mensen met cognitieve beperkingen. Dit doet u met:
 - Een goed leesbaar en groot lettertype
 - Duidelijk contrast tussen achtergrond en letter (bijvoorbeeld zwarte tekst op een witte achtergrond)

- Eenduidige en duidelijke pictogrammen
- Laat u zien hoeveel mensen uw zaak binnen kunnen, bijvoorbeeld aan de hand van het aantal winkelwagentjes dat buiten staat? Zorg dan dat dit voor iedereen goed zichtbaar is. Houd bij het tellen rekening met het feit dat niet iedereen een winkelwagentje kan gebruiken, onder wie mensen met een taststok of rollator.

Afscheidingen

- Plaats dichte wanden in een kleur die goed contrasteert met de wand en de vloer. Een voorbeeld is [dit mobiele afzetsysteem](#), verkrijgbaar van verschillende merken bij verschillende leveranciers.
- Maak afscheidingen hoog genoeg, zodat mensen ze niet over het hoofd zien (bijvoorbeeld 1,25 meter).
- Gebruik bij voorkeur geen ketting en/of koord als afscheiding. Deze zijn niet te voelen voor iemand met een visuele beperking, omdat de taststok eronderdoor gaat. Het risico is dat iemand dan over het koord heen valt.
- Is het niet mogelijk om dichte wanden te plaatsen? En is het gebruik van een ketting of koord bij u de enige optie? Houd dan rekening met het volgende:
 - Zorg dat de kleur van de ketting of het koord goed contrasteert met de omgeving. Zijn de vloer en wanden bijvoorbeeld wit, gebruik dan een zwart of een rood koord.
 - Zorg dat de ketting of het koord zo dik mogelijk is.
 - Gebruik bij voorkeur een elastisch koord dat meegeeft als je ertegenaan loopt. Afzetlint is hiervan een goed voorbeeld. Dit kan ook herhaaldelijk omwonden worden, zodat de afzetting meer massa heeft.
 - Span onder de ketting of het touw op 5 cm van de vloer nog een strakgespannen laag touw. Zo kan iemand met een taststok de afscheiding voelen.
- Hebt u een doorzichtige wand van plexiglas? Plaats contrasterende lijnen en/of stickers op het plexiglas om aan te geven dat hier iets staat. Houd hierbij een hoogte aan van 1,4 – 1,6 meter. Markeer de



randen van het plexiglas duidelijk met contrasterende tape, zowel aan de voorzijde als aan de kopse kanten. Denk hierbij ook aan uitsparingen voor bijvoorbeeld de betaalautomaat.

Looproutes

- Houd bij de looproute zoveel mogelijk rechts aan. Dit geldt ook voor de ingang en de uitgang: de rechterdeur is ingang, de linkerdeur is uitgang, van buitenaf gezien.
- Maak de (hoofd)route éénrichtingsverkeer. Gebruik hiervoor eventueel de stellingen van de winkel of andere grote (en niet breekbare) objecten.
- Hebt u een terras? Zorg er dan voor dat u obstakelvrije loopzones rondom het terras creëert en dat het terras goed is afgebakend. Dit doet u bijvoorbeeld met dichte terraspanelen of bloembakken.
- Plaats geen borden of obstakels op de looproute. Houd geleidelijnen vrij.

Wat uw medewerkers kunnen doen

- Maak al uw medewerkers erop attent dat niet iedereen instructies, markeringen of afscheidingen kan zien.
- Geef mondeling uitleg over de huisregels en looproutes aan mensen die de instructies niet kunnen lezen.
- Vertel aan iemand met een visuele beperking dat u de 1,5 meter afstand voor hem of haar bewaakt.
- Probeer contact en begeleiding mogelijk te maken zonder direct fysiek contact. Dit doet u bijvoorbeeld met behulp van een winkelwagen, mandje of taststok. U kunt de taststok van iemand met een visuele beperking aan de andere kant vasthouden om hem of haar te begeleiden. Gebruik hierbij een plastic zakje of handschoen.
- Kan iemand de weg niet vinden? Geef hem of haar dan mondeling aanwijzingen (ga nu linksaf, loop nu rechtdoor).
- Zorg indien mogelijk dat u een gastvrouw/-heer hebt die klanten kan begeleiden of bijvoorbeeld boodschappen uit het schap kan halen.
- Houd er rekening mee dat als u van achter een plexiglazen wand praat, iemand uw stemgeluid mogelijk niet goed kan lokaliseren en in verwarring kan raken.

- Wijzig looproutes en/of huisregels niet. Voor iemand met een visuele beperking is het erg lastig als een situatie waaraan hij of zij eenmaal gewend is, verandert.

Uw website

- Plaats huisregels en maatregelen die u getroffen hebt op uw website. Denk bijvoorbeeld ook aan informatie als: wordt het winkelwagentje door een servicemedewerker schoongemaakt of doet de klant dit zelf?
- Plaats de informatie in een gebruiksvriendelijke en toegankelijke vorm. Denk bijvoorbeeld aan een tekst op een webpagina, een Word-document of een filmpje met duidelijke gesproken instructies of [audiodescriptie](#). Maak geen foto van het bord met instructies bij de ingang, mensen met een visuele beperking kunnen dit doorgaans niet lezen.
- Kunnen mensen bij u online boodschappen bestellen? Zorg dan dat de bestelmodule [toegankelijk en bruikbaar is voor iedereen](#). Dit geldt ook voor andere online dienstverlening. Wat online kan, is minder belastend dan fysiek aanwezig zijn.

Over dit document

De tips en trucs zijn samengesteld door de Oogvereniging, Koninklijke Visio, Bartimeus en de Robert Coppes Stichting.

Dit document is gebaseerd op de laatste inzichten en wordt regelmatig bijgewerkt. Laatste update: donderdag 7 mei 2020.

Hebt u een goede aanvulling? Hebt u vragen? Of wilt u meer weten? Neem dan contact op met:

- De Ooglijn: ooglijn@oogvereniging.nl of 030-2945444
- Koninklijke Visio: visiozichthoegankelijkheid@visio.org
- Bartiméus: toegankelijkheid@bartimeus.nl
- Robert Coppes Stichting: info@robertcoppes.nl