



Klantentoilet
Voor sleutel gaarne meiden bij servicebalie



Baby verzorging



VANWEGE EEN MEDISCH PROBLEEM EEN TOILET NODIG?

HIER KUN JE NAAR DE WC



SSV
en de patiëntenvereniging
waarkanikaardewc.nl



Actieplan toegankelijkheid detailhandel

mei 2018

Inleiding & doelstelling

Vakcentrum

Het Vakcentrum is de onafhankelijke belangenbehartiger en bewezen partner van zelfstandige detaillisten in food, non-food, fast moving consumer goods en franchisenemers.

Leden van het Vakcentrum zijn mkb-winkeliers die actief zijn in diverse detailhandelsbranches: supermarkten, food-speciaalzaken, biologische speciaalzaken, winkels in zoetwarenbedrijven, biologische speciaalzaken, drogisterijen, slijterijen, convenience stores, kookwinkels, winkels voor huishoudelijke artikelen, speelgoed, feestartikelen, geschenken en gedekte tafels.

In totaal exploiteren de Vakcentrumleden zo'n 2.800 winkels.

Stichting Super Supermarkt Keurmerk

Het Super Supermarkt Keurmerk (SSK) is het keurmerk voor zelfstandige supermarktondernemers die lokaal en maatschappelijk betrokken ondernemen. Het SSK-keurmerk is ontwikkeld door het Vakcentrum in samenwerking met TNO.

De Stichting SSK reikt het keurmerk uit aan zelfstandige supermarktondernemers die zich onderscheiden door hun extra inzet voor de leefbaarheid in en rondom hun winkel. Denk hierbij aan ruimte voor medewerkers met een arbeidsbeperking, samenwerking met de voedselbank, het sponsoren van clubs en verenigingen uit de buurt en het voeren van lokale producten in het assortiment. Vanzelfsprekend is ook aandacht voor toegankelijkheid en gastvrijheid voor mensen met een beperking onderdeel binnen het keurmerk.

Met de inzet op toegankelijkheid geeft de stichting SSK ook een vervolg op de activiteiten die in samenwerking met het programma Alles Toegankelijk zijn geïnitieerd.

Vergroten bewustwording, vergroten toegankelijkheid

Gastvrijheid en toegankelijkheid zijn essentieel voor een goede winkel. Ondernemers spannen zich dan ook in om hun winkel zo open mogelijk te stellen. Zij willen immers zo veel mogelijk klanten ontvangen.

Soms heeft men echter te maken met technische beperkingen of realiseert men zich belemmeringen onvoldoende. Het Vakcentrum en de Stichting SSK zetten zich in om het bewustzijn en de kennis onder ondernemers en werknemers te vergroten. Niet alleen klanten met een beperking profiteren van meer toegankelijkheid, ook klanten zonder beperking kunnen hier baat bij hebben. Klanten met een kinderwagen of rollator bijvoorbeeld. Een toegankelijk bedrijf is klantvriendelijk voor een breed publiek.

Daarnaast voorziet dit sectorplan in structureel overleg met de Alliantie voor Inclusie, door deelname aan een maatschappelijk overleg georganiseerd door MKB-Nederland en VNO-NCW.

Het doel van dit sectorplan is niet alleen bewustwording te vergroten, maar ook de keuzemogelijkheden voor personen met een handicap te verruimen en het inclusief denken in de sector te bevorderen. Dit leidt er, geleidelijk, toe dat winkels steeds meer algemene voorzieningen treffen, waar iedereen gebruik van kan maken. Een belangrijke voorziening is bovendien immaterieel en gaat om de juiste bejegening, duidelijke communicatie en voldoende aandacht voor mensen met een beperking.

Communicatie

Om het belang van toegankelijkheid onder de zelfstandig retailondernemers en hun medewerkers een impuls te geven communiceren Vakcentrum en SSK actief.

Communiceren over toegankelijkheid heeft naast het agenderen van het thema en het vergroten van het bewustzijn ook tot doel om ondernemers en personeel te informeren, te inspireren en te activeren.

Het Vakcentrum maakt hierbij gebruik van het landelijk communicatietraject dat MKB-Nederland opzet. MKB-Nederland zorgt ieder kwartaal voor een communicatietoolkit voor brancheorganisaties, met onder meer standaard teksten, verwijzingen naar mkbtoegankelijk.nl en communicatietips. Het Vakcentrum en de Stichting SSK maken de content waar nodig en mogelijk sectorspecifiek.

Daarbij verwijzen wij ook naar de website mkbtoegankelijk.nl. Met deze site zorgt MKB-Nederland voor een centrale plek voor ondernemers, met concrete tips, handvatten en ervaringsverhalen.

Datum/periode	Actie / Maatregelen
Gehele jaar	<p>Websites Het Vakcentrum en de Stichting SSK besteden op de websites www.vakcentrum.nl en www.supersupermarkt.nl aandacht aan het thema met o.a. tips voor een toegankelijke winkel.</p> <p>Nieuwsbrieven Het Vakcentrum en de Stichting SSK beschikken over een digitale nieuwsbrief en zullen via deze nieuwsbrieven relevante informatie over toegankelijkheid ontsluiten.</p> <p>(Vak)bladen Het Vakcentrum geeft vier tijdschriften uit. Naast het algemene verenigingstijdschrift VakcentrumNieuws ook vakbladen voor foodspecialiteitenwinkels, winkels in huishoudelijke artikelen en Speelgoed en hobbywinkels. Het onderwerp toegankelijkheid wordt in deze bladen aan de orde gesteld.</p> <p>Sociale Media Het Vakcentrum en de Stichting SSK besteden aandacht aan het thema via diverse sociale mediakanalen. Hiervoor maken zij gebruik van generieke content vanuit het programma MKB Toegankelijk, aangevuld met eigen sectorspecifieke content (zoals voorbeelden en checklist).</p>
8-12 oktober 2018	<p>Week van de toegankelijkheid Tijdens de Week van de Toegankelijkheid laten maatschappelijke organisaties zien hoe belangrijk het is dat mensen met een beperking net als iedereen mee kunnen doen. Het Vakcentrum en de Stichting SSK zullen in 2018 actief aan deze week deelnemen. Bijvoorbeeld door het uitwisselen van good practices of het communiceren van tips. De concrete activiteiten worden vooraf overlegd met de organisatie van de week. Er wordt aangesloten op initiatieven vanuit het programma MKB Toegankelijk rondom deze week.</p>
Gehele jaar	<p>Promotie producten en tools Het Vakcentrum en de Stichting SSK verspreiden actief de ontwikkelde/te ontwikkelen producten en tools (o.a. MKB-tool Webtoegankelijkheid, MKB-tool Drempelhulp, MKB-tool Toegankelijk Verbouwen) onder de achterban. De communicatietoolkits van MKB Toegankelijk helpen hierbij. Het Vakcentrum en de Stichting SSK zetten hiervoor o.a. de bovengenoemde communicatiekanalen in.</p>

Concrete projecten

1. Best practices

Een toegankelijke winkel levert ondernemers en klanten veel voordelen op. Vaak hebben kleine aanpassingen al grote impact op de toegankelijkheid en klantvriendelijkheid van een onderneming. Het is dan ook logisch dat ondernemers maatregelen nemen om hun winkel toegankelijk te maken. De goede voorbeelden en positieve ervaringen willen wij gebruiken om ook andere ondernemers enthousiast te maken om aan de slag te gaan met toegankelijkheid. Dit stimuleert andere ondernemers om te onderzoeken wat er in hun winkel anders kan en om maatregelen te nemen. Deze verhalen worden gedeeld op mkbtoegankelijk.nl.

Datum/periode	Actie / Maatregelen
Gehele jaar	Best Practices Het programma MKB Toegankelijk, het Vakcentrum en de Stichting SSK werken samen in het verzamelen en delen van goede voorbeelden.

2. Checklist en trainingsmateriaal

CHECKLIST VOOR MEDEWERKERS

Toegankelijk en klantvriendelijk zijn is lang niet altijd kostbaar, ingrijpend of ingewikkeld. Vaak gaat het gewoon om de juiste bejegening. Hoe kun je als medewerker in de detailhandel goed omgaan met iemand met een beperking? De checklist voor bevat waardevolle tips en aandachtspunten, bijvoorbeeld:

- ✓ Kijk de klant aan en spreek duidelijk.
- ✓ Schrijf dingen die voor de klant belangrijk zijn om te onthouden op een briefje.
- ✓ Neem de tijd. Wacht tot je klant klaar is met praten.
- ✓ Vraag of je kan helpen met het zoeken naar producten in de winkel.

De checklist is in het kader van het programma Alles Toegankelijk samen met organisaties voor gehandicapten opgesteld en is nog steeds actueel. De checklist is een belangrijk hulpmiddel om kennis en bewustwording bij personeel in de detailhandel te vergroten.

CHECKLIST VOOR ONDERNEMERS

Naast de checklist voor medewerkers ontwikkelen MKB-Nederland, het Vakcentrum en de Stichting SSK ook een checklist voor ondernemers in de detailhandel. Uiteraard met de hulp en kennis van de Alliantie. Deze checklist gaat in op algemene voorzieningen voor toegankelijkheid in de sector.

DIGITAAL TRAININGSMATERIAAL

Het programma MKB Toegankelijk ontwikkelt ook digitaal trainingsmateriaal voor ondernemers en medewerkers de detailhandel. Hierbij wordt onderzocht of de e-learningmodule van het afgesloten project Alles Toegankelijk doorontwikkeld kan worden.

Datum/periode	Actie / Maatregelen
Voorjaar 2018	Checklists laten beoordelen door het Vakcentrum, Stichting SSK en de Alliantie. Daarna eventueel aanpassen.
Zomer 2018	Trainingsmateriaal ontwikkelen samen met het Vakcentrum, Stichting SSK en de Alliantie.
Vanaf najaar 2018	Uitrol checklists en trainingsmateriaal in samenwerking met het programma MKB Toegankelijk.

3. Toegankelijkheid winkel-/horecagebied

MKB-Nederland zet met het programma MKB Toegankelijk in op versterken van toegankelijkheid op landelijk niveau via brancheactieplannen, en op lokaal niveau via pilots. Bij de lokale pilots wordt onderzocht hoe de toegankelijkheid van een winkel-/horecagebied als geheel kan worden verbeterd, waarbij zowel ondernemers, vastgoedeigenaren als de gemeente aan de slag gaan. De pilots richten zich niet alleen op de toegankelijkheid van de bedrijven in het gebied, maar ook op toegankelijkheid van de openbare ruimte (denk aan parkeren). MKB-Nederland en de VNG werken nauw samen in dit project. Bij de lokale pilots worden vertegenwoordigers van nationale en lokale ondernemersorganisaties, de gemeente en Ongehinderd betrokken. Er worden vier of vijf pilots uitgerold.

De resultaten van de pilots kunnen gebruikt worden als voorbeelden voor andere winkel- en horecagebieden. Altijd vanuit een positieve insteek.

Het Vakcentrum biedt ondersteuning aan de lokale ondernemers. Daarbij zou bekeken moeten worden of een koppeling kan worden gemaakt met het project De Nieuwe Winkelstraat waarin samenwerking tussen ondernemers, vastgoed en gemeente centraal staat.

Datum/periode	Actie / Maatregelen
Structureel	In de lokale verbeterprojecten in het kader van De Nieuwe Winkelstraat wordt toegankelijkheid als onderwerp ingebracht.

4. MKB-tool Drempelhulp

Veel winkels hebben een drempel bij de entree. Zelfs een onopvallende drempel van slechts 2 cm kan al belemmerend zijn voor mensen met een beperking en mensen die slecht ter been zijn. Bovendien wordt de groep ouderen snel groter en lopen zij meer risico's om te vallen. Goede redenen om drempels in de detailhandel zoveel mogelijk weg te nemen. Een drempelhulp is een hulpmiddel voor het gelijk maken van drempels. Bedrijven kunnen hiermee hun pand toegankelijk maken voor rolstoelen, rollators, kindervagens, buggy's en scootmobiel. Er zijn veel verschillende drempels en er is een grote diversiteit aan drempelhulpen. In de praktijk weten de meeste mkb-ondernemers wel oplossingen te vinden om gehandicapten adequate service te verlenen. Om winkeliers hierbij te helpen, ontwikkelt het programma MKB Toegankelijk een MKB-tool Drempelhulp met informatie die ondernemers op weg helpt. Met deze tool kan de ondernemer bepalen of hij een drempelhulp nodig heeft en welke stappen hij kan nemen. De tool vergroot tevens de bewustwording van het belang van een drempelvrije detailhandel.

Datum/periode	Actie / Maatregelen
Zomer 2018	Ontwikkeling MKB-tool Drempelhulp
Zomer 2018	Toetsen drempelhulp
Najaar 2018	Start uitrol MKB-tool Drempelhulp

5. Toegankelijke kassa-omgeving

De kassa-omgeving neemt in bijzondere plek in tijdens een winkelbezoek. Het is van belang dat alle klanten in een winkel hun aankopen eenvoudig, snel en efficiënt kunnen afrekenen. Het Vakcentrum en de Stichting SSK willen - in het kader van dit actieplan - onderzoeken hoe de kassa-omgeving waar nodig verder kan worden verbeterd en hoe goede voorbeelden kunnen worden opgevolgd.

Datum/periode	Actie / Maatregelen
Structureel	Promotie toegankelijke kassa omgeving Het Vakcentrum en de Stichting SSK zorgen ervoor dat het belang van een toegankelijke kassaomgeving structureel onder de aandacht van de achterban wordt gebracht.

6. MKB-Tool Webtoegankelijkheid

Het internet is niet meer weg te denken uit het bedrijfsleven. Niet alleen winkelen we massaal online, we reserveren ook overnachtingen en we bestellen maaltijden online. Ook vrijwel alle kleine winkels hebben een website. Het is belangrijk dat webwinkels toegankelijk zijn voor iedereen, zodat ook mensen met een beperking de website kunnen gebruiken.

VOORDELEN

Een toegankelijke(r) website heeft ook belangrijke voordelen voor ondernemer. De website is een stuk beter vindbaar op Google (die toegankelijk sites beter indexeert). De kwaliteit van de website verbetert, evenals de gebruiksvriendelijkheid voor alle gebruikers. Een toegankelijke site levert meer klanten op. Bovendien is de verwachting dat door de vergrijzing het aantal ouderen met een visuele beperking jaarlijks met 10% toeneemt.

Blinden en slechtzienenden werken vaak met screenreaders, die voorlezen wat er op het beeldscherm staat. Dit stelt eisen aan de structuur, indeling en het gebruik van de juiste kopjes. Daarnaast is ook kleurgebruik gebruik. Een op de tien mannen is bijvoorbeeld kleurenblind.

Er bestaan al mondiale en Europese standaarden voor webtoegankelijkheid. Zo moeten alle overheidswebsites in Europa aan de Europese toegankelijkheidsstandaard EN 301 549 voldoen.

Voor het midden- en vooral kleinbedrijf is de implementatie van deze standaarden echter te ingewikkeld en kostbaar. Thuiswinkel.org, Stichting Accessibility en MKB-Nederland hebben daarom binnen het innovatieprogramma ShoppingTomorrow een expertgroep e-Accessibility gevormd.

De expertgroep wil onder meer een tool voor mkb'ers ontwikkelen om bewustwording te vergroten en om technische en organisatorische tips en handvatten te geven. Belangrijk hierbij is dat de kosten in verhouding staan tot het doel. Op mkbtoegankelijk.nl zijn al veel tips en achtergrondinformatie te vinden waar ondernemers eenvoudig mee aan de slag kunnen.

Datum/periode	Acties / Maatregelen
Mei - december 2018	Ontwikkeling MKB-tool Webtoegankelijkheid door o.m. Thuiswinkel.org, Stichting Accessibility, MKB-Nederland binnen de expertgroep e-Accessibility van ShoppingTomorrow.
Vanaf 2019	Het Vakcentrum brengt de MKB-tool Webtoegankelijkheid onder de aandacht van haar achterban.

7. MKB-Tool Toegankelijk verbouwen

Om te zorgen dat ondernemers die willen verbouwen zich bewust zijn van de kansen en mogelijkheden op gebied van toegankelijkheid, ontwikkelt MKB-Toegankelijk in samenwerking met deskundigen uit de achterban een MKB-tool Toegankelijk Verbouwen. Deze tool (bijvoorbeeld een gedigitaliseerde checklist) zal enerzijds de belangrijke aandachtspunten bij toegankelijk verbouwen bevatten en anderzijds belangrijke vragen die met een architect of aannemer besproken kunnen worden in geval van verbouwplannen.

Het vergroten van de toegankelijkheid in het geval van een toch al geplande verbouwing, is veel efficiënter en kosteneffectiever dan aanpassingen achteraf. MKB-Toegankelijk zal in overleg met stakeholders en deskundigen informatie over dit onderwerp verzamelen en dit omzetten in een voor ondernemers met verbouwplannen bruikbare tool.

Datum/periode	Actie / Maatregelen
Zomer 2018	MKB-Nederland ontwikkelt samen met stakeholders de MKB-Tool Toegankelijk Verbouwen
Najaar 2018	Het Vakcentrum en de Stichting SSK informeren de achterban over deze tool.

8. Toegankelijkheid voor specifieke patiëntengroepen

De stichting SSK heeft op verzoek van en in samenwerking met de Maag Lever Darm Stichting supermarktondernemers gevraagd hun toilet open te stellen voor buikpatiënten. De stichting SSK blijft dit onderwerp regelmatig onder de aandacht brengen en staat open voor samenwerking met andere patiëntengroepen om in samenwerking te zoeken naar mogelijke verbetering van de toegankelijkheid.

Datum/periode	Acties / Maatregelen
Structureel	Aandacht voor openstellen toilet voor buikpatiënten. Open voor samenwerking met patiëntengroepen.

Overleggen VN-verdrag met partnerorganisaties

MAATSCHAPPELIJK OVERLEG

Het Vakcentrum en daarmee de stichting SSK nemen actief deel aan een door MKB-Nederland en VNO-NCW te organiseren maatschappelijk overleg VN-verdrag. Aan dit overleg nemen zowel waarin zowel brancheorganisaties als vertegenwoordigers van gehandicapten deel. Dit overleg vindt circa 2 keer paar jaar plaats met als doelen:

- Bespreken voortgang actieplannen;
- Uitwisseling best practices en valkuilen;
- Bespreken voortgang lokale projecten;
- Bespreken activiteiten projectbureau;
- Afspraken maken.



Vakcentrum
Blekerijlaan 1
3447 GR Woerden

(0348) 41 97 71
info@vakcentrum.nl
www.vakcentrum.nl



Stichting Super Supermarkt Keurmerk
Blekerijlaan 1
3447 GR Woerden

(0348) 41 97 71
info@ssk.nl
www.supersupermarkt.nl