



# BE HAPPY SHOPPING

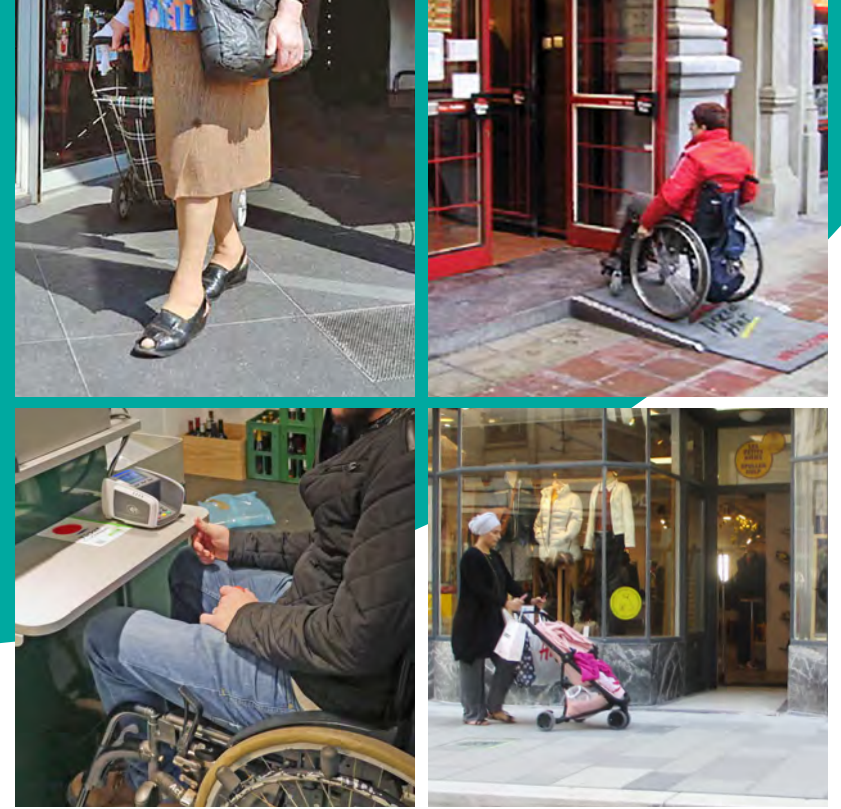
DE TOEGANKELIJKHEID VAN HANDELSZAKEN

## Praktische gids



BE HAPPY SHOPPING

BE HAPPY SHOPPING



BE HAPPY SHOPPING  
COMMERCES ACCESSIBLES POUR TOUS !

Guide pratique



# INHOUD

VOORWOORD	3
EEN PLUSPUNT VOOR UW HANDELSZAAK	4
DOELGROEP	6
HET WETTELIJK KADER	7
DE PRAKTISCHE GIDS	9
HET BINNENGAAN VERGEMAKKELIJKEN	11
Het winkelraam en het uithangbord	11
De ingang en de buitendeuren	11
EEN VLOTTE DOORSTROMING VERZEKEREN	13
De gangpaden tussen de winkelfdelingen	13
Trappen en treden	13
ZORGEN VOOR GEBRUIKSGEMAK	15
De toonbank en de kassa's	15
De pashokjes	17
Sanitaire voorzieningen	17
De verlichting	17
OOK BELANGRIJK	18
Parkeergelegenheid	18
Evacuatie	18
De bouwplaatsen	18
ENKELE VOORBEELDEN	19
Goede en slechte praktijken	19
Getuigenis	22
HET BELANG VAN EEN GOED ONTHAAL	23
Motorische beperkingen	23
Auditieve beperkingen	23
Visuele beperkingen	23
Intellectuele beperkingen	23

## VOORWOORD

Rekening houden met de behoeften van personen met beperkte mobiliteit is een kwestie van sociale rechtvaardigheid en van doeltreffendheid. Een gewest dat toegankelijk is voor personen met beperkte mobiliteit, is immers een aangenamer en gastvrijer gewest voor iedereen.

Dynamische handelaars die zich inzetten om hun handelszaak toegankelijk te maken voor personen met beperkte mobiliteit, zijn een belangrijke troef. Ze worden daarbij al 25 jaar begeleid door de expertise en het doeltreffende optreden van de vzw *Accès et Mobilité pour Tous*. De inspanningen van de handelaars om hun zaken toegankelijk te maken zijn echter nutteloos als de openbare ruimte niet volledig toegankelijk is.

Om die reden steunt Brussel Mobiliteit de gemeenten al drie jaar via subsidies voor de uitvoering van het PAVE, het toegankelijkheidsplan voor de weg en de openbare ruimte. Voor de gewestwegen werd er begin 2020 een onderhoudsplan voor de voetpaden opgestart. Wanneer burgers of burgerverenigingen een gebrek met betrekking tot het Cahier Voetgangerstoegankelijkheid aan Brussel Mobiliteit melden, zal dit binnen een redelijke termijn hersteld worden (maximaal zes maanden als er geen stedenbouwkundige vergunning nodig is). Om de doeltreffendheid te verhogen, zullen gebreken inzake toegankelijkheid ook geïntegreerd worden in de app *fixmystreet*. Een stad kan ook pas voor iedereen gastvrij zijn als personen met beperkte mobiliteit zich gemakkelijk kunnen verplaatsen met het openbaar vervoer. Daarom werd besloten ieder jaar tien extra haltes toegankelijk te maken, bovenop de 50 die door de MIVB zijn gepland. Bovendien stelt de MIVB in het luik infrastructuur van haar Strategisch Plan ter verbetering van de toegankelijkheid dat wanneer een halte toegankelijk wordt gemaakt, zij met de beheerder samenzit om de open ruimte, inclusief kruispunten, toegankelijk te maken.

Het is van essentieel belang dat het wegennet en het openbaar vervoer in ons Gewest voor iedereen toegankelijk, gastvrij en aangenaam zijn. Er is nog veel te doen en het zal nog veel wilskracht, geduld en werk vergen, maar we zijn op de goede weg.

*Elke Van den Brandt*

*Minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering  
bevoegd voor Mobiliteit, Openbare Werken en Verkeersveiligheid*

## EEN PLUSPUNT VOOR UW HANDELSZAAK

Brussel is een stad die bruist van het leven. Elke dag opnieuw zijn het de handelszaken die de stad haar vitaliteit verlenen dankzij de grote verscheidenheid van hun aanbod en van hun ligging. Tegenwoordig zijn er in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest meer dan 20.000 handelszaken actief en elk van die handelszaken vervult een sleutelrol in haar wijk, haar stad, haar gewest.

---

*Deze brochure richt zich tot alle handelaars.*

---

Voor de detailhandel en de buurtwinkels komt het er net als voor de horecazaken op aan zo gastvrij mogelijk te zijn voor zoveel mogelijk mensen. De klanten in optimale omstandigheden ontvangen, houdt in dat met de behoeften van iedereen rekening wordt gehouden. De lijst van redenen die de verplaatsingen van een persoon kunnen bemoeilijken, is ellenlang. Denken we maar aan bejaarden, mensen met een handicap, ouders met jonge kinderen, met een kinderwagen etc.

---

*Een voor iedereen toegankelijke handelszaak is een rendabele investering!*

---

Of u nu zelfstandige, zaakvoerder, werknemer of vastgoedmakelaar bent, deze gids is speciaal gemaakt om u te helpen uw zaak toegankelijk te maken voor een zo groot mogelijk aantal mensen. Behalve het maatschappelijk belang, is het ook een ontgenzeggelijke economische troef waardoor u uw klantenpotentieel kunt uitbreiden.

Het eerste deel van deze brochure wil u bewust maken van de problemen waarmee personen met beperkte mobiliteit worden geconfronteerd en schetst een overzicht van het wettelijk en politiek kader in dit verband.

Het tweede deel laat u kennismaken met de technische hulpmiddelen en praktische maatregelen die noodzakelijk zijn om ervoor te zorgen dat uw commerciële ruimte openstaat voor alle soorten klanten zonder enig onderscheid. Deze gids sluit aan bij een politieke wil die in het hele Gewest op alle niveaus aanwezig is en die de stad van morgen toegankelijk wil maken voor iedereen.

Deze gids is het resultaat van de ervaring en de terreinopdrachten van de vzw AMT Concept, die al meer dan 25 jaar lang ijvert voor en ruchtbaarheid geeft

aan de toegankelijkheid in Brussel en Wallonië. Al die jaren heeft de vereniging samengewerkt met de overheid en met de politieke en particuliere actoren en nooit aflatende inspanningen geleverd om de openbare en private ruimten toegankelijk te maken voor zoveel mogelijk mensen. Het is altijd haar bedoeling geweest om de mensen met beperkte mobiliteit in te schakelen in het sociaal en economisch leven van Brussel.

Zonder uitputtend te willen zijn, illustreert deze gids de voornaamste regels die moeten worden nageleefd om de toegankelijkheid van de handelszaken voor personen met een handicap zo optimaal mogelijk te maken:

- Rekening houden met de visuele handicap. Eisen op het gebied van geleiding, herkenningstekens, contrasten, kwaliteitsverlichting, veiligheid.
- Rekening houden met de motorische handicap. Ruimtelijke eisen. Aangepaste trappen en aanwezigheid van een lift. Nieuwe eisen in verband met het gebruik van deuren.
- Rekening houden met de auditieve handicap. Visuele herkenning van de werking van een elektrische deuropener. Beeldtelefoon (videfoon) in geval van intercomvoorzieningen. Gebruik van magnetische lussen. Akoestisch comfort.
- Rekening houden met de intellectuele handicap. Aangepaste signalisatie: zichtbaar, leesbaar en begrijpelijk. Geleidelijke uitdoving van de verlichting bij gebruik van een timer.

---

*Personen met beperkte mobiliteit inschakelen  
in het sociaal en economisch leven van Brussel.*

---

De gids reikt technische instrumenten en praktische voorbeelden aan om uw handelsruimte zo in te richten dat alle klanten er terecht kunnen. U kunt hem gebruiken om uw handelszaak aan te passen of in overeenstemming te brengen met de geldende regels. Hopelijk vindt u in deze gids een antwoord op uw vragen en helpt hij u op weg naar een toegankelijkheid voor iedereen en uiteindelijk naar HAPPY SHOPPING!

Veel leesplezier!  
Het team van AMT Concept

## DOELGROEP

Wie zijn de personen met beperkte mobiliteit? Wanneer die term wordt gebruikt, denken de meesten spontaan aan een rolstoelgebruiker of een blinde met een witte stok. Uiteraard klopt dat. In werkelijkheid vertegenwoordigen die handicaps echter slechts een klein deeltje van personen met beperkte mobiliteit (afgekort als PBM's). PBM's zijn immers niet noodzakelijk mensen met een handicap! Om wie gaat het dan eigenlijk concreet?

Elke persoon die in zijn bewegingen wordt gehinderd, met inbegrip van mensen die als "valide" worden beschouwd. Personen die zich verplaatsen met een kinderwagen, een last, een pakket, een bagagekoffer, een wandelstok, iemand die hen ondersteunt, een zwangere vrouw, een volwassene met kinderen, en uiteraard ook rolstoelgebruikers, mensen met krukken, met een assistentiehond ...

Meer in het algemeen heeft men het over PBM's wanneer een persoon beperkt is in zijn bewegingsvrijheid wegens een tijdelijke of permanente handicap, zijn leeftijd, zijn gezondheidstoestand, zijn zwaarlijvigheid of de toestellen die hij moet gebruiken om zich bij zijn verplaatsingen te helpen. Wanneer een dergelijke persoon met een hindernis te maken krijgt, is het dus vaak moeilijk om die zelfstandig te overwinnen. Op dat moment verliest u een klant indien uw handelszaak niet met de nodige aanpassingen is uitgerust.

*Personen met beperkte mobiliteit zijn niet noodzakelijk personen met een handicap!*

Enkele voorbeelden:

- Personen met een wandelstok, krukken of een looprek
- Bejaarden en/of personen met een helper
- Personen met een assistentiehond
- Personen met een kinderwagen, met kinderen
- Zwangere vrouwen
- Personen die een last dragen, bezorgers
- Toeristen met bagage
- Grote of kleine mensen of mensen met overgewicht
- Personen met hart- of ademhalingsinsufficiëntie

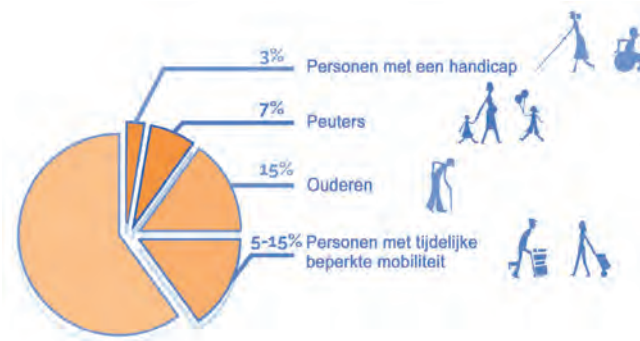


*In Brussel gaat het om meer dan 400.000 personen!  
Zonder rekening te houden met de bezoekers en de toeristen...*

400.000 inwoners die met dit probleem kampen, dat zijn evenveel kansen die u te baat kunt nemen om nieuwe klanten aan te trekken voor uw handelszaak. En dan zijn er nog de miljoenen toeristen die de stad elk jaar bezoeken.

Bovendien mag men niet vergeten dat de bejaardenpopulatie beduidend toeneemt. Ook dat zijn klanten met wie rekening moet worden gehouden. De handelszaak aantrekkelijk maken voor PBM's ligt dus in de lijn van de demografische en maatschappelijke tendensen van tegenwoordig.

*De PBM's vertegenwoordigen tussen 30 en 40% van de bevolking*



Een snelle blik op de verschillende soorten handicaps:



Voetgangers met hulpmiddelen



Personen met een assistentiehond



Personen in een rolstoel



Dove of slechthorende personen



Blinde of slechtziende personen



Personen met een verstandelijke beperking

## HET WETTELIJK KADER

Indien u een nieuwe handelszaak bouwt of een bestaande zaak renoveert, moet u rekening houden met een aantal regels dat wordt opgelegd. Titel IV van de Gewes-

telijke Stedenbouwkundige Verordening van 21 november 2006 (afgekort GSV) regelt de toegankelijkheid van gebouwen voor personen met beperkte mobiliteit. <sup>(1)</sup> Die titel heeft in het algemeen betrekking op alle gebouwen die toegankelijk zijn voor het publiek, onder andere handelszaken, winkelcentra, hotels en apparhotels, restaurants en cafés, indien het om nieuwbouw gaat. Hij is eveneens van toepassing op alle gebouwen die worden gerenoveerd wanneer deze een totale netto-oppervlakte van minstens 200 m<sup>2</sup> hebben.

---

*Deze praktische gids werd samengesteld in overeenstemming met de GSV*

---

Wat de toegankelijkheid van handelszaken betreft, zijn 3 punten van belang:

**1. De toegangsweg:** een weg van 1,20 m breed, gelijkliggend met het straatniveau of voorzien van een toegangshelling. Een schriftelijke markering voor de PBM's. Een hard, slipvrij oppervlak zonder hindernissen.

**2. De toegangshelling:** niet mogelijk indien op straatniveau. 1,20 m breed. Helling van max. 5% over max. 10 m. Overloop met een diameter van min. 1,50 m aan beide uiteinden van de helling. Leuning met twee stangen op 0,75 en 1 m boven de grond. Kantstenen van 5 cm hoog. Hellingspercentage van de zijkant van de helling max. 2%.

**3. De toegangsdeur:** een deur met een vrije doorgang van 0,95 m. (Horizontale) overloop met een diameter van 1,50 m voor en achter de deur buiten het bereik van de opengaande beweging van de deur. Openingsmechanisme op 0,80 m boven de grond. Vrije doorgang mogelijk door één enkele open vleugel. Geen deurdorpel van meer dan 2 cm hoog. De automatische deuren hebben een vergrendelingstijd van minstens 6 seconden. De openingsweerstand moet minder bedragen dan 3 kg. De glazen delen van de deur zijn voorzien van een contrasterende markering.

Ook andere artikelen van titel IV van de GSV zijn van kracht. Deze hebben betrekking op de verplaatsing binnen de gebouwen (markering, gangen, binnendeuren, liften, trappen) en op de uitrusting (toiletten, paskamers, loketten). <sup>(2)</sup>

(1) Blijf op de hoogte! De GSV wordt op dit ogenblik herzien en weldra zullen nieuwe regels van kracht zijn. Bovendien betekent de overeenstemming met deze reglementering niet dat de verplichtingen van andere wetten, plannen of reglementen die gelden voor handelszaken niet hoeven te worden nageleefd.

(2) Voor meer info, zie [https://stedenbouw.irisnet.be/pdf/RRU\\_Titre\\_4\\_NL.pdf](https://stedenbouw.irisnet.be/pdf/RRU_Titre_4_NL.pdf)

Algemene aantekeningen voor pagina 8:

Voetgangersvademeccum van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Cahier voetgangerstoegankelijkheid. Richtlijnen voor de inrichting van een voor iedereen toegankelijke openbare ruimte; een publicatie van Brussel Mobiliteit uitgegeven in juni 2014.

Toegankelijkheid van gebouwen voor personen met beperkte mobiliteit en de wegen, de toegangen ertoe en de naaste omgeving ervan; respectievelijk de Titels IV en VII van de Gewestelijke Stedenbouwkundige Verordening – Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

“Ontwerprijds voor toegankelijke gebouwen”, Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles (CAWaB), oktober 2017, [www.cawab.be](http://www.cawab.be)

## DE PRAKTISCHE GIDS

Hoe moet men concreet te werk gaan om personen met beperkte mobiliteit te ontvangen? Rekening houdende met de verscheidenheid van de geschetste profielen kan de uitdaging onoverkomelijk lijken ... En toch hebben al die mensen één iets gemeenschappelijk wanneer ze zich verplaatsen en naar een handelszaak gaan: ze hebben vooral een ruimte nodig waarin ze zich vrij en veilig kunnen rondbewegen. Die twee beginselen zijn van essentieel belang voor hun autonomie.

Wanneer men een handelszaak optimaal wil inrichten voor alle klanten is het dus belangrijk om een heel simpel idee in gedachten te houden. Men moet zich namelijk in de plaats stellen van de personen met beperkte mobiliteit om de best mogelijke inrichting te bedenken waarin ze kunnen worden onthaald. Helpen om u in hun plaats te stellen, is net de bedoeling en de rol van de brochure die u in handen hebt.

U zult zien dat de mogelijke oplossingen voor de inrichting en aanpassing van een handelszaak voordelig zijn voor het comfort van al uw klanten. Vaak kunnen bescheiden veranderingen al een wereld van verschil maken! Daardoor wordt het vertrouwen van de gebruikers beduidend vergroot.

---

*Waar te beginnen?*

---

Ten eerste, hoe kan de toegang tot de winkel worden vergemakkelijkt? Dat heeft te maken met de toegangsdeur, de helderheid van de etalage, de reclame- en informatieborden, ...

Een tweede zeer belangrijke stap is de verplaatsing binnenin de winkel of de zaak. De rekken, de vloerbekleding, de trappen.

Een laatste stap, ten slotte, zonder welke het geen enkele zin heeft om personen met beperkte mobiliteit te ontvangen: de mogelijkheid om te gebruiken wat in de zaak wordt aangeboden. Het kan gaan om de rekken, de pashokjes, de toiletten, het betaalmiddel, ...

Indien rekening wordt gehouden met die drie stappen, zal de handelszaak op lange termijn gastvrij en toegankelijk zijn voor iedereen.

---

*Is mijn handelszaak toegankelijk?*

---

In de allereerste plaats moet er een zelfdiagnose worden uitgevoerd door het overzicht dat op de volgende pagina's wordt gegeven (11 tot 18) punt voor punt te overlopen.



## HET BINNENGAAN VERGEMAKKELIJKEN

### Het winkelraam en het uithangbord

1. Het uithangbord laat toe de ingang duidelijk te onderscheiden.
2. Het opschrift is groot genoeg gedrukt.
3. De belangrijke informatie zoals de openingstijden zijn aan de ingang weergegeven, op zodanige hoogte dat ze ook door rolstoelgebruikers of kleine mensen kan gelezen worden.
4. De uithangborden of reclame op de grond versperren de ingang niet en laten een vrije doorgang op het trottoir van minimaal 1,20 meter (in sommige gevallen 1,50 meter).
5. Het straatnummer is zichtbaar en springt in het oog.

### De ingang en de buitendeuren

1. De winkel is toegankelijk zonder hoogteverschil of met een hoogteverschil van maximaal 2 cm en de hellingsgraad van de drempel bedraagt ten hoogste 30°.
2. De deur van de ingang opent bij voorkeur automatisch of is makkelijk te openen (weerstand < 3 kg).
3. De deuropeningen van alle deuren in de handelszaak (toiletten, paskamers, enz.) zijn ten minste 0,85 m breed wanneer de hoofdvleugel open is en de deurknop bevindt zich op 0,80 m hoogte.
4. De glazen gedeeltes van de deur zijn uit veiligheidsglas vervaardigd en er zijn 3 waarschuwingsstrips op aangebracht.
5. Is de informatie «Trekken» en «Duwen» geschreven om het openen van de deur te vergemakkelijken?
6. Als er een of meer treden zijn, is er een hellend vlak dat ten hoogste 5% stijgt over een lengte van 10 m, met een helling van maximaal 2% alsook twee horizontale overlopen van ten minste 1,50 diameter aan de twee uiteinden.



## EEN VLOTTE DOORSTROMING VERZEKEREN

### De gangpaden tussen de winkelafdelingen

1. De hoofdgangen bieden een vrije doorgang van 1,40 m. Draaioppervlaktes van 1,50 m diameter zodat men kan manoeuvreren.
2. De vloerbekleding is slipvast en niet-reflecterend.
3. De aanduidingen zijn voldoende groot en duidelijk voor mensen met een visuele of intellectuele beperking.
4. Obstakels op de grond (kartonnen dozen, verkoopstandaarden,...) moeten tot een minimum beperkt en duidelijk aangeduid worden.
5. Toegang tot producten vergemakkelijken:
  - Staan de veelgebruikte producten op planken tussen 0,80 m en 1,30 m hoog?
  - Zijn de producten stabiel verpakt en helpt een verkoper graag in geval van problemen?
6. Overhangende objecten van meer dan 20 cm moeten tot de grond reiken zodat ze met voeten en blindenstokken kunnen worden waargenomen. Hangende elementen (verlichting, decoratie) en gevelelementen bevinden zich op ten minste 2,20 m van de grond.

### Trappen en treden

1. Is er aan elk begin van een trapdeel een waarschuwingsstrook aangebracht?
2. De trap is langs weerskanten voorzien van een ononderbroken dubbele leuning (0,80 en 0,90 m hoog) die ook na de laatste treden doorloopt.
3. De treden zijn allemaal even hoog, maximaal 18 cm.
4. Hebben de trappen bovenaan een waarschuwingsstrook op minimaal 50 cm van de eerste trede?
5. Vormen de trappen geen obstakel of opstoppingen voor het verkeer?
6. Als de gelijkvloerse verdieping geen toegang geeft tot de meerderheid van de diensten, is er een lift of een hefplatform aanwezig, aangepast aan de normen inzake personen met beperkte mobiliteit.





## ZORGEN VOOR GEBRUIKSGEMAK

### De toonbank en de kassa's

1. De toonbank is voorzien van een lager gedeelte van maximum 0,80 m hoog en van een vrije ruimte onderaan met het oog op rolstoelgebruikers.
2. Voorzieningen zoals kaartlezers zijn mobiel, d.w.z. draadloos of met een voldoende lange draadverbinding.
3. De toonbank is goed verlicht, duidelijk herkenbaar en vlot bereikbaar vanaf de ingang.
4. Er staat een stoel dicht bij de plaats waar mensen in de wachtrij staan voor personen die even willen gaan zitten.
5. De hoogte van de verkoopstandaarden voor gangbare producten is aangepast (tussen 0,70 en 1,30 m) zodat rolstoelgebruikers of kleine mensen er goed bij kunnen.
6. Voor horeca hebben de tafels de volgende afmetingen :
  - Bovenrand tussen 75 cm en 80 cm hoog.
  - Onderrand 70 cm hoog.
  - Ruimte onder de tafel minimaal 60 cm diep en minimaal 85 cm breed.



### De pashokjes

1. Ten minste één pashokje is aangepast aan rolstoelgebruikers. Dit staat aangeduid met een pictogram. Het pashokje beschikt over een vrije draairuimte van ten minste 1,50 m diameter.
2. Het pashokje beschikt over een vast of mobiel zitgedeelte.
3. Er staat een spiegel waarin de gebruiker zich kan bekijken vanuit een zittende positie.
4. Er is voorzien in steungrepen voor personen met beperkte mobiliteit zodat ze zich in alle veiligheid kunnen aankleden.

### Sanitaire voorzieningen

1. Als er toiletten zijn voor de klanten, en de zaak heeft een oppervlakte van meer dan 150m<sup>2</sup>, is ten minste één toilet aangepast?
2. Dat toilet is aangeduid met een bijzonder logo aan de buitenkant van de winkel en ook op de deur van het aangepaste toilet.
3. Ze heeft een minimale oppervlakte van 1,50 x 1,50 m.
4. Er zijn steunbeugels van 90 cm lang op 80 cm van de grond vast op elke kant van het toilet.
5. De bovenste rand van het toilet bevindt zich op 50 cm van de grond en die van de wasbak op 80 cm.
6. Hebben de toiletten een wastafel op een hoogte tussen 75 en 80 cm van de vloer? Is de minimale vrije diepte onder de gootsteen 60 cm?

### De verlichting\*

Is er voldoende licht?

- 20 lux voor een toegankelijke buitenroute
- 200 lux bij de receptie
- 100 lux voor horizontale binnencirculatie
- 150 lux voor trappen en mobiele apparatuur
- 50 lux voor voetgangers op parkeerplaatsen
- 20 lux voor elk ander punt in de parkeergarages. Als er een getimed systeem is, zorg dan voor een geleidelijke uitschakeling.

\* Kunstmatige verlichting gemeten op de grond. Waarde die ten minste op alle punten van de paden of de kamer moet worden gerespecteerd en zonder schaduwzone.

# OOK BELANGRIJK

## Parkeergelegenheid

Heeft u geen voorbehouden parkeerplaats? Geef op uw uitstalraam aan waar de dichtstbijzijnde voorbehouden parkeerplaats zich bevindt. Die moet zich idealiter op minder dan 100 m van de handelszaak bevinden. Ga na waar de dichtstbijzijnde parkeerplek is, zodat u klanten die erom vragen kunt informeren.

## Evacuatie

Als er een nooduitgang aanwezig is, moet die aan de normen voldoen, zodat PBM's in geval van problemen de ruimte kunnen verlaten.

## De bouwplaatsen

Op bouwplaatsen wordt aangeraden te voorzien in een tijdelijke metalen of houten oprijplaat zodat iedereen zich te allen tijde op een veilige manier kan blijven verplaatsen.



# ENKELE VOORBEELDEN Goede en slechte praktijken



☹ Het bord belemmert de toegang en maakt verplaatsingen ingewikkeld.



☹ De oprit is te steil, wat een gevaar vormt voor mensen in een rolstoel.



☹ Buitenmeubels belemmeren de verplaatsing van slechtzienden.



☹ De stal is te breed op het trottoir waardoor voetgangersverplaatsingen moeilijk zijn.



☹ Het terras is verhoogd, waardoor het moeilijk toegankelijk is.



☹ De trappen voorkomen dat kwetsbare mensen en rolstoelgebruikers zelfstandig binnenkomen.



☺ De dorpel werd naar binnen ingehaald door een zachte helling.



☺ Displays zijn vrij laag, de goederen zijn haalbaar voor kleine mensen en mensen in een rolstoel.



☺ De ingang is gelijkvloers, zonder trappen.



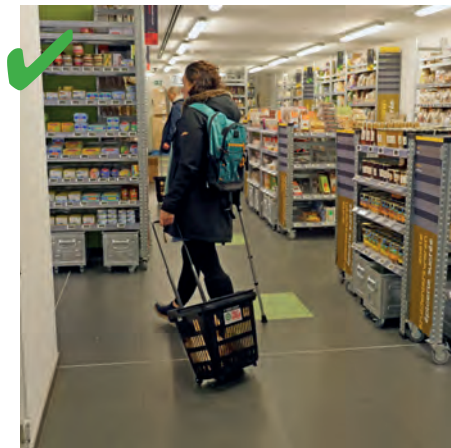
☺ Er is een vrachtlift voorzien voor mensen met een kinderwagen of rolstoel.



☺ De kassa heeft een gedeelte dat tot 80 cm van de grond is verlaagd, waardoor iedereen zonder problemen een transactie kan uitvoeren.



☺ Met deze displays kunnen producten worden genomen tussen 0,50 m en 1,30 m van de grond.



☺ De gangpaden zijn breed genoeg zodat klanten elkaar kunnen kruisen. Hier is een persoon uitgerust met een kruk en een winkelwagentje, maar kan zich nog steeds zonder zorgen verplaatsen. Bovendien zijn er geen obstakels op de grond.



☺ Een oprit was buiten aangebracht om de trap te compenseren.



☺ Er is een nooduitgang van 0,90 cm breed, waardoor een persoon in een rolstoel kan vluchten.

## GETUIGENIS



Sébastien Herbint,  
Apotheek Laperche, Evere

### Wanneer heeft u uw winkel toegankelijk gemaakt?

*S. Herbint* : In 2012, toen we hier onze intrek namen.

### Welke veranderingen heeft u doorgevoerd?

*S. Herbint* : we hebben de ingang van de apotheek aangepast zodat personen met beperkte mobiliteit binnen kunnen. Aanvankelijk was er een trede en dus hebben we beslist die te vervangen door een zachte helling aan te leggen die tot in de handelszaak doorloopt. Voor ons waren dit vanzelfsprekende aanpassingen, zeker voor een apotheek. In onze vorige apotheek hadden we ook een helling aan de ingang geplaatst. Onze gangpaden zijn ook voldoende breed zodat iedereen er zich vlot kan bewegen.

### Welke voordelen merkt u op?

*S. Herbint* : Net als in onze vorige apotheek trekken we makkelijker personen met beperkte mobiliteit aan omdat onze ingang goed toegankelijk is. We krijgen zeer vaak mensen met beperkte mobiliteit over de vloer.



## HET BELANG VAN EEN GOED ONTHAAL

### Motorische beperkingen

Zorg ervoor dat de ruimtes waar mensen zich verplaatsen zijn vrijgemaakt. Soms is er hulp vereist als producten op grote hoogte zijn geplaatst. Als er een wachtrij staat, kunt u een stoel aanbieden aan personen met een wandel/blindenstok als ze zich moe voelen.



### Auditieve beperkingen

Wendt u tot de persoon en bedek uw gezicht niet bij het communiceren. Slechthorende personen moeten zich kunnen concentreren, dus moet men geduld aan de dag leggen. Als iemand u niet begrijpt, moet u het misschien opschrijven.



### Visuele beperkingen <sup>(1)</sup>

Beschrijf de ruimte duidelijk aan de persoon zodat deze zich vlot kan verplaatsen. Als u over schriftelijke informatie beschikt, kunt u voorstellen deze luidop voor te lezen. Aarzel niet hen in de handelszaak rond te leiden.



Opgelet! U mag de toegang tot uw zaak niet weigeren aan een persoon die door een assistentiehond wordt begeleid, zelfs niet wanneer het om een voedingszaak gaat. De toegang weigeren tot een assistentiehond kan in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot een boete van 50 tot 100 € leiden.

### Intellectuele beperkingen

Als u zich verstaanbaar wil maken, praat u best langzaam, en spreek in korte zinnen. Aarzel niet te herhalen. Een goede verlichting, een overzichtelijke indeling van de winkel en bewegwijzering worden aangeraaden om de ruimte makkelijk toegankelijk te maken.



(1) Braille-menu's in restaurants in Doornik:

Het transcriptiecentrum van het aangepaste werkbedrijf *Les Ateliers de Mons* past kaarten van restaurants in Doornik aan in Braille. Een initiatief van de *Tournai Disability Advisory Council*, waarmee *Les Ateliers de Mons* al enkele jaren samenwerkt.

<https://ateliersdemon.org/service/transcription-et-adaptation-de-supports-pour-aveugles-et-malvoyants/?public=2>

## HULP NODIG?



Een audit of een technisch advies.

**Accès et Mobilité pour Tous** vzw  
A. Renoirstraat 5/4 - 1140 Evere  
[info@handy.brussels](mailto:info@handy.brussels)



**BRUSSEL MOBILITEIT**

GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL



## EEN INCIDENT IN DE OPENBARE RUIMTE MELDEN?



## EEN PRAKTISCHE GIDS EN EEN WEBAPPLICATIE



**handy.brussels**

## SLACHTOFFER VAN DISCRIMINATIE?



Neem gratis en in alle vertrouwelijkheid contact op met UNIA  
Koningsstraat 138 - 1000 Brussel

[www.unia.be](http://www.unia.be) / 0800 12 800 / [info@unia.be](mailto:info@unia.be)

# COLOPHON

Cette publication a été réalisée par l'asbl AMT Concept.

Avec le soutien du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale  
et de Bruxelles Mobilité.

Rédaction :

François BLANCHARD

Comité de lecture :

Pour AMT Concept : Miguel GEREZ,  
Marie-Noëlle RENARD et Fabienne SAELMACKERS

Pour Bruxelles Mobilité : Pierre-Jean BERTRAND  
et Gregory MOORS

Crédits photographiques :

François BLANCHARD et Miguel GEREZ

Lay-out et infographie :

Seraphine.Graphics - André MOONS

Editeur responsable :

Miguel GEREZ, administrateur délégué AMT Concept asbl,  
5/4 rue Auguste Renoir, 1140 Evere.

Publication gratuite, ne peut être vendue.

Disponible sur le portail [www.handy.brussels](http://www.handy.brussels)

© AMT Concept asbl, Bruxelles 2021

## COLOFON

Deze publicatie werd gerealiseerd door vzw AMT Concept.

Met de steun van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering en Brussel Mobiliteit.

Redactie:	François BLANCHARD
Herlezers:	Voor AMT Concept : Miguel GEREZ, Marie-Noëlle RENARD en Fabienne SAELMACKERS  Voor Brussel Mobiliteit: Pierre-Jean BERTRAND en Gregory MOORS
Fotoverantwoording:	François BLANCHARD en Miguel GEREZ
Lay-out en beeldbewerking:	Seraphine.Graphics - André MOONS
Verantwoordelijke uitgever:	Miguel GEREZ, afgevaardigd bestuurder vzw AMT Concept Auguste Renoirstraat 5/4, 1140 Evere.

Gratis uitgave, mag niet worden verkocht.

Beschikbaar op [www.handy.brussels](http://www.handy.brussels)

© AMT Concept vzw, Brussel 2021