



Gouda, Niks Mis Mee!

Toegankelijkheid en wensen in de Goudse Binnenstad

GAB, SOG, Juli 2019

Inleiding

De Goudse Adviesraad voor Mensen met een Beperking (GAB) en de Samenwerkende Ondernemersverenigingen Gouda (SOG) organiseren op 12 oktober het evenement "Gouda, Niks Mis Mee" met als doel elkaar te ontmoeten en kennis en ervaringen met elkaar te delen. Als voorbereiding hiervoor zijn GAB leden Karin van Dijk, Margit van Hoeve, Yvonne Balvers, Michel van Lookeren en Thijs Zuidam in wisselende samenstelling samen met Irene Klein Haneveld van SOG op bezoek geweest bij Goudse winkeliers. Om een globale inventarisatie te maken van de stand van zaken rond toegankelijkheid van de binnenstad voor mensen met een lichamelijke en zintuiglijke beperking, of met een chronische ziekte. We benoemen dan ook niet specifieke winkels in deze rapportage. Beoordelen per winkel was niet het doel. Wel het bekijken waar samen kan worden gewerkt bij het realiseren van gewenste oplossingen.

De bezoeken vonden plaats op 16, 17, 18, 30 en 31 juli 2019. Er zijn 170 winkels bezocht, met de aanwezige winkeliers of personeelsleden is veelal kort gesproken aan de hand van steeds enkele vragen. De insteek: Wat zijn er per winkel voor mogelijkheden en wat zijn de wensen van de winkeliers op het gebied van vergroten van toegankelijkheid.

Algemene conclusie

Wat opvalt is dat veel winkeliers (of de personeelsleden) waarmee gesproken is, zich bewust zijn van problemen waar mensen met een beperking tegenaan lopen. Vaak zijn in de winkels hier oplossingen voor gevonden. Onderling begrip en een oplossingsgerichte houding zorgen ervoor dat er veel mogelijk is in de Goudse binnenstad voor mensen met een beperking. Wel liggen er zeker nog mogelijkheden de toegankelijkheid groter te maken. Hieronder per thema en per winkelgebied een overzicht van de inventarisatie. Er wordt afgesloten met een wensenlijst die kan worden aangepakt i.s.m. de gemeente.

Een open gesprek over wensen per winkelgebied

Tijdens het bezoek is zoveel mogelijk een kort en open gesprek aangegaan. De volgende vragen zijn steeds besproken:

- Komen er mensen met een beperking in uw winkel?
- Loopt u als ondernemer dan ergens tegenaan/ wat vindt u lastig daarbij?

- Heeft u hulp nodig om dit op te lossen?

In alle bezochte winkels komen mensen met een beperking. Mensen in een handrolstoel, elektrische rolstoel of scootmobiel, mensen met zintuiglijke beperkingen en soms is een beperking uiteraard ook niet direct zichtbaar (bijvoorbeeld bij darmproblemen).

Een deel van de winkels is gevestigd in soms kleine, oude panden die Gouda haar karakter geven maar ook problemen voor mensen met een beperking opleveren. Dat geldt minder op de Kleiweg maar des te meer in andere winkelstraten. Zo zijn enkele smalle panden niet goed met een rolstoel te betreden, zeker als er andere mensen in de winkel staan. Dit wordt soms opgelost door winkeliers door die klanten buiten te helpen. Incidenteel wordt ook thuisbezorgd.

Omdat de panden zo klein zijn is er vanuit de kassa of balie zicht op buiten zodat deze klanten worden opgemerkt. Vaak zijn dit bekende klanten. Bij kleine zaken kunnen winkeliers ook vaak signaleren dat iemand in een rolstoel naar binnen wil, en kan de deur voor hen worden geopend. Soms wordt met verrijdbaar winkelmeubilair een pad even breder gemaakt. Algemeen geldt dat bij de inrichting men oog heeft gehad voor klanten in een rolstoel. Dat ook mensen met een buggy een doelgroep zijn helpt daarbij, ook zij vragen om meer ruimte.

Hieronder per gebied een overzicht van de wensen van winkeliers en personeel in de 170 bezochte winkels.

Kleiweg: 53 winkels bezocht.

Hier zijn veel filialen van ketens. Dit beperkt soms de mogelijkheden tot het implementeren van eigen oplossingen. Vanwege de vanuit het hoofdkantoor aangeboden hoeveelheid materiaal of het winkelconcept/inrichting komt incidenteel de ruimte tussen schappen in een winkel in het gedrang. In het algemeen echter zijn de winkels ruim en fysiek goed toegankelijk, drempels zijn er weinig en de panden en paden zijn ruim genoeg. Winkeliers signaleren het volgende:

Eén winkel zou graag een stukje stoep opgehoogd willen om een drempel te slechten.

Ter hoogte van Erica/Scholten Telekom/Kruidvat is een reclamebord waar veel fietsen worden neergezet en soms zelf auto's. Ook worden veel fietsen voor het Kruidvat geparkeerd. Daardoor ontstaat een soort flessenhals en wordt de ingang van enkele winkels geblokkeerd.

Het verhoogde gedeelte van de Kleiweg langs de winkels is te smal. Soms kan de draai naar de ingang van een winkel daarom met een rolstoel of scootmobiel niet worden gemaakt.

Korte en Lange Tiendeweg, 41 winkels bezocht

Er werden twee wensen gehoord: een beugel om een trap in de winkel beter begaanbaar te maken en een losse hellingplaat om een opstap in een winkel te slechten.

Enkele winkeliers wijzen op schade in hun winkel, ontstaan door onvoorzichtig gebruik van scootmobielen. We troffen zelf een scootmobiel aan die dwars voor de ingang van een winkel stond geparkeerd. Waardoor toegang voor anderen werd bemoeilijkt.

Korte en Lange Groenendaal, 34 winkels bezocht

Een aanzienlijk deel van de winkeliers heeft hier te maken met hoogteverschillen. Ophoging van de stoep voor de deur zou voor deze winkeliers een oplossing vormen. Acht winkeliers gaven aan dit te willen. Drie winkeliers hebben in het pand te maken met hoogteverschillen en zouden daar een hellingplaat voor willen gebruiken.

De gehandicaptenparkeerplaats wordt vaak bezet door leveranciers of ouders die kun kinderen afzetten. Op de kruising Groenendaal-Naaierstraat vormen geparkeerde fietsen nogal een obstakel op het voetgangersgedeelte.

Markt, Wijdstraat en Dubbele Buurt, 22 winkels bezocht

Eén winkelier zou wel een stoepophoging willen om de ingang wat makkelijker toegankelijk te maken, verder zijn er nauwelijks drempels bij de ingang. Eén winkelier zou wel een losse hellingplaat willen om in de winkel hoogteverschillen even op te lossen voor iemand in een rolstoel.

Zeugstraat 11 winkels bezocht

Hier zijn geen drempels. Eén winkel is niet goed toegankelijk. Iemand in een kleine handrolstoel zou daar nog wellicht binnen kunnen via een alternatieve ingang. De winkeliers hebben geen wensen rond verbeteren van toegankelijkheid.

Kleiwegstraat, St Anthoniestraat en Turfmarkt 10 winkels bezocht

De enkele kleine drempels hier kunnen met rolstoel worden genomen, anderen zijn net te hoog. Bij vier winkels zou een ophoging van de stoep volgens de betreffende winkeliers uitkomst kunnen bieden.

Oplossingen bij winkelen met een beperking

Naast een open gesprek is er per winkel ook steeds gekeken naar de positie van het pinapparaat , of er bij kledingzaken een ruime paskamer voorhanden is en wat het beleid is ten aanzien van thuis passen en eventueel retourneren.

Op de Kleiweg beschikken 9 kleding- of schoenenwinkels over een wat grotere tot een voor een grote rolstoel geschikte paskamer. In de andere straten zijn nog 8 grote ruimtes te vinden waar kan worden gepast. Soms wordt daarbij een andere afgesloten ruimte (bijv. voorraadkamer of keuken) beschikbaar gesteld of worden enkele paskamers bij elkaar getrokken en bijvoorbeeld met een verrijdbare spiegel een afgesloten stuk gecreëerd. Wie liever thuis e.e.a. wil passen en bij retourneren geld terug wil kan bij bijna alle kledingzaken terecht. Slechts in enkele winkels mag dit niet van het hoofdkantoor. Daar zijn overigens lokaal creatieve oplossingen voor bedacht. In drie winkels betaalt men in zo'n geval contant, dit geld wordt in een envelop in de kassa bewaard en het geld wordt pas in de kassa gevoegd als een seintje komt dat 't goed is. In een andere winkel doet men iets soortgelijks via een tmachtiging: deze wordt gegeven maar pas doorgezet als e.e.a. inderdaad past. Beperkte retourregels worden zo ad hoc met vooral bekende klanten met een beperking opgelost.

Met dove mensen kan via Word op mobiel of beeldscherm worden gecommuniceerd.

In een deel van de winkels (zie tabel, 70%) is betalen vanuit een rolstoel geen probleem. Deze winkeliers hebben een pinapparaat met uitrekbare draad, een draadloze pin of het pinapparaat is in een lage positie vastgezet. Maar er zijn oplossingen als dit niet het geval is: In geval van een te hoog vastgezet pinapparaat biedt contactloos betalen mogelijkheden.

TABEL	Totaal bezocht	Toilet *	Pin kan laag
Kleiweg	52	19	42
Korte en Lange Tiendeweg	41	17	22
Korte en Lange Groenendaal	34	14	24

Markt, Wijdstraat en Dubbele Buurt:	22	13	13
Zeugstraat	11	8	10
Kleiwegstraat Turfmarkt, St Anthoniestraat:	10	5	9
Totaal	170	76	120

*Onder voorwaarden, niet altijd mogelijk

Toiletgebruik

Sommige beperkingen zijn niet zichtbaar. Heb je chronische darmproblemen, zoals bijvoorbeeld bij de ziekte van Crohn, dan moet een toilet snel voorhanden zijn. Daarom is ook steeds gevraagd of klanten gebruik mogen maken van een toilet. Zie de tabel voor de aantallen. Er zijn twee winkels die een aangepast toilet aanbieden aan klanten.

De algemene conclusie m.b.t. toiletgebruik in winkels is dat een groot deel van de winkeliers wel bereid is om bij nood de klant (niet de voorbijganger) gebruik te laten maken van een personeelstoilet. Enkel beschikken zelfs over een klantentoilet, dit is niet consequent separaat genoteerd. Daar hoort echter veelal een flink voorbehoud bij. Het personeelstoilet bevindt zich immers meestal in het afgesloten gedeelte waar ook voorraad en persoonlijke spullen worden bewaard. Als men alleen in een winkel staat of als het druk is, is gebruik van het toilet in een winkel ondanks hoge nood niet mogelijk, omdat niet kan worden begeleid. Soms vindt de winkelier de vraag naar toiletgebruik niet in de haak of onveilig. Soms wordt enkel aan kinderen en zwangere vrouwen noodgebruik toegestaan en dan soms ook nog enkel als begeleiding door personeel mogelijk is. Regelmatig is dan ook door de winkeliers de wens uitgesproken voor een goed en snel toegankelijk openbaar (aangepast) toilet voor mensen (met en zonder beperking) die de stad bezoeken.

Enkele winkeliers vertellen over misbruik van het toilet in het personeelsgedeelte. Er is sprake van diefstal. Maar ook wordt een toilet wel eens, ook door een gebruiker met een plaspas, smerig achtergelaten. Dat leidt er soms toe dat toiletgebruik helemaal niet meer wordt toegestaan.

Aandacht voor elkaar

We werken en winkelen samen in de binnenstad. Een enkele uitzondering daargelaten bleek dat er aandacht is voor mensen met een beperking bij de Goudse binnenstadwinkeliers. Er zijn creatieve oplossingen bedacht voor bestaande problemen. Er zijn binnen en buiten hellingen gecreëerd. Men heeft de intentie extra te helpen, mocht dit nodig zijn. De insteek van zowel de ondernemers als van de mens met een beperking is daarbij bepalend. Vriendelijkheid en begrip ten opzichte van elkaar werkt. Gouda is een oude stad en sommige panden zijn erg krap en dat is niet op te lossen. Dat wordt bijvoorbeeld ondervangen door ondernemers die bereid zijn naar buiten te gaan om klanten te helpen. Als beide partijen zo hun transactie kunnen sluiten is dat wel een oplossing, zij het geen ideale situatie. Wederzijds begrip leidt dus tot het ontstaan van ad hoc oplossingen voor soms moeilijk permanent op te lossen problemen vanwege de fysieke ruimte of regels vanuit hoofdkantoren. Er liggen echter zeker nog mogelijkheden om de toegankelijkheid op een relatief simpele wijze te verbeteren.

GAB-vrijwilliger Karin zegt over haar ervaringen met winkelen vanuit haar elektrische rolstoel: "De houding van de winkelier is bepalend voor hoe welkom je je voelt in de winkel."

Wensen en oplossingen

Uit deze inventarisatie bij de winkeliers over toegankelijkheid komen de volgende wensen:

- Waar nog drempels zijn zou ophoging van een stuk stoep voor de ingang een makkelijk realiseerbare oplossing vormen. Dit geldt m.n. voor diverse winkels in de Lange en Korte Groenendaal en enkele winkels in de andere gebieden. Hierover kan overleg door GAB en/of SOG worden aangegaan met de gemeente.
- Het hoge gedeelte van de Kleiweg, bereikbaar via treden of helling, is nogal krap. Dat levert hier en daar problemen op met het maken van een draai de winkel in met een rolstoel of scootmobiel. Een verbreding van pakweg 50-100 cm zou dit oplossen. Ook hier is medewerking van de gemeente een vereiste.
- Een betere plaatsing van fietsen (en scootmobielen) leidt tot betere toegankelijkheid. Daar zal de individuele binnenstadbezoeker een rol moeten spelen.
- Enkele winkeliers hebben behoefte aan een manier om een hoogteverschil in de winkel te overbruggen, bij voorkeur met een losse hellingplaat en in één geval een beugel (hellingplaat is daar niet mogelijk). Mogelijk is een gezamenlijke aankoop en/of een subsidie een idee.
- Er is bij de winkeliers zeker behoefte aan een openbaar toilet waar men naar kan verwijzen. Het beschikbaar stellen van een toilet dat zich niet in de winkelruimte bevindt is problematisch. Alhoewel zeker de wil er is om de klant op dit gebied van dienst te zijn is het lang niet altijd mogelijk. Nu wordt vaak verwezen naar de horeca of de Hema. GAB en SOG gaan hier graag met de gemeente over in gesprek.

Daarnaast zijn door de bezoekende leden van GAB en SOG diverse maatwerksuggesties aan de winkeliers meegegeven. Een algemeen advies: vermeld beter op internet en aan de deur van de winkel dat je toegankelijk bent. Laat zien waarin je iets extra's kunt betekenen voor iemand met een beperking. Dat kan nieuwe klanten opleveren. We kwamen vele bijzondere winkeliers tegen: Een kapper bijvoorbeeld waar het mogelijk is in de rolstoel gewassen en geknipt te worden. De opticien waar je ogen in je eigen rolstoel kunnen worden gemeten. De schoenmaker waar je voor orthopedische aanpassingen terecht kunt. En die kledingwinkel of lingeriezaak waar een goede grote paskamer is waar een rolstoel in kan. GAB en SOG willen daar graag bij helpen, wellicht met de ontwikkeling van een sticker of verspreiding van info over winkels die iets speciaals te bieden hebben aan mensen met een beperking via een website.

Tot slot, oftewel het begin

Deze inventarisatie vormt het startpunt van betere toegankelijkheid van de Goudse Binnenstad. En de opmaat naar het evenement "Gouda Niks Mis Mee!". Het is zeker al goed gesteld met de aandacht voor mensen met een beperking bij de winkeliers. Achteroverleunen kan echter nog lang niet. Er valt te verbeteren. Deze inventarisatie was veelal beperkt tot rolstoeltoegankelijkheid en toiletgebruik. Andere beperkingen, bijvoorbeeld zintuiglijke of meer onzichtbare, verdienen ook de aandacht en zijn gebaat bij oplossingen die hier niet zijn meegenomen. Samen werken aan toegankelijkheid blijft nodig. GAB en SOG blijven elkaar in de toekomst hopelijk versterken en met ideeën en oplossingen komen. Want alleen dan kunnen zowel de mensen met een fysieke beperking en de ondernemers in de Goudse Binnenstad blijven zeggen: Gouda, Niks Mis Mee!

YB, 5-8-2019