

Schouw De Kwinkelier

Inleiding

Sinds 2009 hebben wij als werkgroep Toegankelijkheid, voorheen Gehandicaptenplatform gemeente De Bilt, verschillende keren contact gehad met de architect, de projectontwikkelaar en projectmanager voorbereiding en uitvoering van de herontwikkeling van De Kwinkelier. Wij hebben de informatie die we door de jaren heen van de verschillende partijen hebben gekregen, verwerkt en in samenwerking met een adviseur Bouw Advies Toegankelijkheid omgezet in adviezen.

Het was belangrijk om bij het proces rondom de herontwikkeling betrokken te zijn omdat De Kwinkelier door de aanwezige hoogteverschillen voor een aantal doelgroepen een lastig winkelcentrum was. Zowel de architect als de projectmanager voorbereiding en uitvoering van de herontwikkeling hebben in een rolstoel door De Kwinkelier gereden. Waarbij laatst genoemde ook met een blindenstok heeft gelopen. Het doel was bewustwording en met andere ogen leren kijken. In de loop der jaren is dit belangrijk gebleken omdat het leven met een beperking vaak ver af staat van gezonde mensen waarvoor alledaags zaken vanzelfsprekend zijn.

De lange hellingbanen bij de Albert Heijn en de HEMA vragen, (ook al zijn ze volgens de norm) voor veel mensen een enorme krachtsinspanning. Door de jaren heen is dan ook vooral het hoogteverschil en de noodzaak van een lift aan de kant van de Sperwerlaan vanaf maaiveld meerdere malen ter sprake geweest.

In 2010 hebben we de resultaten van een enquête over de bereikbaarheid, de bruikbaarheid en de toegankelijkheid van gebruikers van het winkelcentrum verzameld en overhandigd aan de toenmalige wethouder, projectontwikkelaar, projectleider, retail/centrummanager en de klankbordgroep Bilthoven Centrum. Later ook aan de nieuwe projectmanager voorbereiding en uitvoering van de herontwikkeling, om enige duidelijkheid te geven wat de ervaringen zijn van een ruime groep gebruikers van het winkelcentrum.

Wij zijn blij dat het uiteindelijk tot een renovatie is gekomen, maar De Kwinkelier blijft ook na de renovatie een winkelcentrum met gebruiksaanwijzing, waarbij elke haalbare verbetering winst is voor zowel de gebruikers als de ondernemers.

Nu het eerste deel van de renovatie al even klaar is kon een schouw niet uitblijven. Wij danken de vastgoed beheerder voor de mogelijkheid om de lege panden rustig in en uit te kunnen rijden. Zo waren we de winkeliers die al een winkel hebben ingericht zo min mogelijk tot last. Wij hebben vooral gekeken naar de bruikbaarheid en de toegankelijkheid van het nieuwe deel voor mensen met een beperking. Het oude deel hebben we daarnaast doorgelopen en gebruikt voor illustratie van zaken die in het nieuwe deel (nog) niet aanwezig zijn.

In dit verslag hebben we de resultaten weergegeven zoals wij ze bij onze schouwbezoeken aan De Kwinkelier in maart dit jaar hebben gemeten en ervaren. We hebben gezien dat er nog regelmatig werkzaamheden worden verricht waardoor de situatie op kleine punten inmiddels gewijzigd kan zijn. De foto's illustreren wat er in de tekst is beschreven. Naar aanleiding van de schouw willen we een aantal aandachtspunten meegeven voor de nog te renoveren delen. Daarnaast geven we nog wat algemene aandachtspunten mee m.b.t. de toegankelijkheid.

Ook in de toekomst hopen we weer een bijdrage te mogen leveren aan een zo bruikbaar en toegankelijk mogelijk winkelcentrum.

Werkgroep Toegankelijkheid.



Resultaat Schouw

De werkgroep Toegankelijkheid heeft op 19 maart een rondgang gemaakt door het nieuwe deel van De Kwinkelier. De heer Julius (vastgoed beheerder) vergezelde ons, zodat wij ook de lege panden konden bekijken en rustig in en uit konden rijden zonder klanten en winkeliers overmatig te storen.



Helling

De 'verbeterde' helling vanaf het Vinkenplein omhoog is, hoewel binnen de norm, pittig. Zelfs voor een ervaren rolstoeler met flinke armspieren is dit even aanpoten. De meeste handbewogen rolstoelers hebben hier hulp nodig van een begeleider. Het feit dat er geen dwarshellingen meer in zitten is heel prettig.



Wanneer men een elektrisch hulpmiddel gebruikt is deze helling goed te doen.



Bestrating

De bestrating ligt er mooi vlak in. Het is fijn dat er geen dwarshellingen meer zijn. Er ligt nog wel veel zand. Een keer vegen zou de overtollige hoeveelheid kunnen verminderen. Bij minder zand is beter zichtbaar dat er grondverlichting aanwezig is bij de gevel van de witte gebouwen. Een goede zaak!



Richels

Door de richel in het beton bij de ingang van de deur blijven mensen met een rollator of rolstoel nog wel eens hangen met hun voorwielen.

Die kans wordt nu vergroot door de aanwezigheid van matjes. Wij hebben dat gezien en ook zelf ervaren tijdens onze rondgang. Ook hebben we dat ook van één van de winkeliers gehoord.



Drempels

Mooie goed te nemen vlakke drempel.
Geen gootje waar wielen in blijven hangen,
belangrijk voor een toegankelijke winkel.



Winkelpand nr. 7

We zijn benieuwd hoe het hoogteverschil van
ongeveer 19 cm bij het winkelpand nr. 7
opgevuld gaat worden, wanneer dit
winkelpand verder wordt afgemaakt.



Aandachtspunt is de richel tussen de
verschillende betondelen. Hier kunnen de
(voor)wielen van rollators en rolstoelen in
blijven hangen.



Toegangsdeuren

Enkele toegangsdeuren

Wat opviel bij het bekijken van de
toegangsdeuren:

Bij een aantal panden is de vrije doorgang te
klein. Ook al is het een deuropening van 85
centimeter, door de weldorpel die op de deur
zit, houdt je bij een aantal deuren geen vrije
doorgang over van 85 centimeter, maar een
effectieve doorgangsbreedte van
82 centimeter.

Dat is te weinig volgens het Bouwbesluit
artikel 4.11. De vrije doorgang moet
tenminste 0,85 meter zijn!

Dit is een heel erg gemiste kans! Zeker voor
een nieuw herontwikkeld winkelcentrum.



Het is alleen voldoende voor gemiddelde
rolstoelen die niet echt breed zijn en de
rankere scootmobielen.

Bredere rolstoelen, scootmobielen, bredere
kinderwagens - denk aan tweelingwagens -
hebben meer ruimte nodig.

Ook blinden die gebruik maken van een
blindengeleidehond hebben wat meer ruimte
nodig. Dat is hieronder duidelijk te zien.



Deze toevallig aanwezige inwoner heeft voor ons getest of hij met zijn scootmobiel door een smalle deur kon. Het ging net, met passen en meten.

Mensen die met een scootmobiel de winkel in willen, moeten wanneer de winkel een enkele smalle deur heeft, over precieze stuurmanskunst beschikken.

Wanneer je er net door kunt is dit voor ouderen een obstakel. De kans op beschadigen van posten en hulpmiddel is groot!



Deuren zo plaatsen dat ze optimaal open kunnen, kan soms ook een aantal centimeter schelen.

Gelukkig heeft een aantal winkelpanden ruimere toegangsdeuren. De deur van één meter breed was een verademing! Zonder op je vingers te hoeven letten de winkel binnen rijden en weer verlaten. Dan voel je je echt welkom. Dat nodigt uit!



Bij deuren die men zelf met een hulpmiddel open moet duwen moet men eerst voorover buigen, de soms zware deur openen, en vervolgens over de drempel wippen. Wanneer men een scootmobiel gebruikt is dit niet te doen. Dan is men in ieder geval afhankelijk van iemand die de deur opent.



Dubbele toegangsdeuren

Fijn dat er bij verschillende panden dubbele toegangsdeuren aanwezig zijn. Dat is een positief punt! Dan kan de tweede deur, wanneer nodig, worden geopend. Dat biedt extra mogelijkheden.

In alle gevallen is het belangrijk dat de winkeliers rekening houden met de inrichting van de winkel en niet meteen achter de deur artikelen plaatsen.





De inrichting bepaalt voor een deel ook de toegankelijkheid. Wanneer er vlak na de entree een pilaar, tafel, kast of wat dan ook staat, is het niet mogelijk of heel moeilijk om met een scootmobiel binnen te komen. Er is namelijk een behoorlijke draaicirkel nodig.

Iedereen met én zonder (maatwerk)hulpmiddel moet zoveel mogelijk zelfredzaam zijn. Naar buiten gaan en zelf boodschappen doen hoort daar ook bij. Bredere toegangsdeuren zijn een uitnodiging om te komen winkelen, en voor de winkeliers een kans om met een extra doelgroep de omzet te verhogen.

Automatische deuren

Helaas zijn er geen automatische deuren geplaatst. Zoals er nu bijvoorbeeld wel bij de HEMA zijn. Deze zijn vooral voor mensen met een hulpmiddel erg prettig.



Drangers

Sommige drangers staan zwaar afgesteld waardoor een persoon in een rolstoel de deur niet zelf kan openen. Dan komt personeel helpen de deur open te doen. Dat is fijn, maar ook voor mensen die een rollator of rolstoel gebruiken is het prettig wanneer ze de deur zelf kunnen openen.

De dranger lichter afstellen zou helpen om beter zelfstandig binnen te kunnen komen. De dranger is goed afgesteld wanneer een staand persoon een deur met twee gestrekte vingers open kan duwen.

Banken

Blij verrast waren we bij ons tweede bezoek toen bleek dat er inmiddels op het pleintje een hoekbank stond. Dat is een goede zaak. Mensen met minder uithoudingsvermogen kunnen hier even op adem komen of lekker uitrusten.



Het pop-up winkeltje in de hoek bleek net toegankelijk voor een Speedy. Hier was de vrije toegang 87 centimeter. De extra centimeters kwamen goed van pas.



Bewegwijzing en verwijzingsbordjes

Het is voor nieuw winkelend publiek prettig als er bewegwijzing aanwezig is. Denk ook aan verwijzing voor de lift en de parkeergarage.

Uithangborden

Er hangt een aantal armaturen die gebruikt kunnen worden voor een uithangbord.



Bij de winkels die al zijn ingericht, wordt daar dankbaar gebruik van gemaakt.



Visuele beperking

Het gootje dat er ligt is mooi voor de afwatering maar voldoet niet als gidslijn. Het is te ondiep en te smal om effectief te kunnen gebruiken. Bij het testlopen bleek dat wanneer de stok eruit was gewipt, bv om een uitstallingbord te passeren, het gootje niet meer terug gevonden werd. De stok ging er overheen. Bovendien ligt er behoorlijk wat zand in. Het gootje loopt wel consequent door langs alle winkels. Dat is positief voor de afwatering en er liggen ook regelmatig putjes.



Stoklopers volgen de muur en gebruiken de gevel dus als gidslijn. Bij obstakels onderweg bleek dat de gevel weer makkelijk werd teruggevonden.



Wanneer men met een blindengeleidehond en stok loopt heeft de goot geen functie. Met de stok wordt de gevel wanneer nodig afgetast en de hond stuurt zodanig dat er geen obstakels over het hoofd worden gezien.



Onze testloper liep met stok en hond overal netjes omheen



Vrije ruimte om een gidslijn

Wanneer er een gidslijn aanwezig is wordt geadviseerd om 1.2 meter obstakelvrij te houden.



Verlichting

Op heel wat plekken zijn lantaarns aanwezig. Zowel bij verschillende winkels als op de pleintjes en in de straatjes.



Volgende verlichting is belangrijk voor de veiligheid.



s `Avonds kan de grondverlichting mooi als leidraad dienen. Er is duidelijk verschil in donkerder delen en de verlichte delen. We hopen dat de verlichting in de hele Kwinkelier zo door wordt gezet en er zo min mogelijk donkere hoekjes zijn.



Wmo 2015 en VN verdrag

Met de huidige Wmo wet en de komende ratificatie van het VN verdrag (waarschijnlijk na de zomer dit jaar) wordt inclusie, participatie en samenredzaamheid steeds belangrijker. Bewoners en ook klanten dienen zoveel mogelijk zelfredzaam te zijn. Voor zowel buitenruimten als winkelcentra geldt hoe toegankelijker hoe beter. Nu meteen inspelen op de komende wetgeving kan straks kosten besparen. Bovendien hoe meer doelgroepen prettig kunnen winkelen hoe hoger de omzet uiteindelijk zal zijn.

Samenvatting en conclusie

Algemeen

De Kwinkelier ziet er aantrekkelijk en vriendelijk uit.

Helling

De helling vanaf het Vinkenplein omhoog is, hoewel binnen de norm, pittig. Zelfs voor een ervaren rolstoeler met flinke armspieren is dit even aanpoten. Het feit dat er geen dwarshellingen meer in zitten is heel prettig. De meeste handbewogen rolstoelers hebben hier hulp nodig van een begeleider. Wanneer men een elektrisch hulpmiddel gebruikt is deze helling goed te doen.

Bestrating

De bestrating ligt er mooi in en de dwarshellingen zijn zo goed als mogelijk verdwenen. Tijdens onze schouw lag er nog wel veel zand. Bij minder zand is de grondverlichting beter zichtbaar.

Richels

Door de richel in het beton bij de ingang van de deur kunnen mensen met de voorwielen van een rollator of rolstoel blijven hangen. De kans hierop wordt vergroot door de aanwezigheid van matjes. Wij raden het gebruik van matten aan de buitenzijde af.

Drempels

De drempels zijn meestal zo aangelegd dat de winkels goed toegankelijk zijn.

Aandachtspunt is een goot bij de drempel van de toegangsdeur van sommige winkels waar de voorwielen van een rollator en/of rolstoel bij het testen in bleven hangen. Bij beide winkels lag een mat, wat een rol kan hebben gespeeld.

Winkelpand nr 7

We zijn benieuwd hoe het hoogteverschil van ongeveer 19 cm bij het winkelpand nr. 7 opgevuld gaat worden wanneer dit winkelpand verder wordt afgemaakt.

Aandachtspunt: let op de richel tussen de verschillende betondelen.

Toegangsdeuren

Algemeen

De maten van de deuren zijn verschillend. Er zijn smalle, maar gelukkig ook bredere deuren.

Niet alle enkele deuren hebben de verplichte vrije doorgang van 85 centimeter. Dat is een gemiste kans! Hiermee sluit je mensen en dus klanten uit.

Deuren zo plaatsen dat ze optimaal open kunnen, kan soms ook een aantal centimeter schelen.

Aandachtspunt voor de winkeliers blijft, dat

de ruimte achter de deur leeg is zodat de deur zover mogelijk open kan en wanneer er een dubbele deur is beide deuren geopend kunnen worden.

Enkel

Ook al is het een deuropening van 85 centimeter, door de weldorpel die op de deur zit, houd je bij een aantal deuren geen vrije doorgang over van 85 centimeter, maar een effectieve doorgangsbreedte van 82 centimeter. Dat is te weinig volgens het Bouwbesluit artikel 4.11.

De vrije doorgang moet tenminste 0,85 meter zijn!

Bredere rolstoelen, scootmobielen, bredere kinderwagens - denk aan tweelingwagens - en mensen met een visuele beperking met geleidehond hebben meer ruimte nodig. Dit is een heel erg gemiste kans. Zeker voor een nieuw herontwikkeld winkelcentrum. Gelukkig zijn er ook ruimere toegangsdeuren aanwezig. Dat nodigt wel uit!

Dubbel

Goed dat er bij verschillende panden dubbele toegangsdeuren aanwezig zijn. Dat is een positief punt! Dan kan de tweede deur, wanneer nodig, worden geopend. Dat biedt zonodig extra mogelijkheden.

Automatisch

Helaas zijn er geen automatische deuren geplaatst. Deze zijn vooral voor mensen met een hulpmiddel erg prettig.

Drangers

Sommige drangers staan te zwaar afgesteld waardoor men geholpen moet worden de deur te openen. Dat is een kwestie van even bijstellen.

Aandachtspunt: De dranger is goed afgesteld wanneer een staand persoon een deur met twee gestrekte vingers open kan duwen.

Banken

Het is goed dat de eerste banken er al staan. Inmiddels zelfs aangekleed met plantjes en een lampje. Mensen hebben door de banken de gelegenheid om op adem te komen of uit te rusten.

Het zou goed zijn als er ook op het andere pleintje een paar banken komen.

Bewegwijzering

We hebben bewegwijzeringsbordjes gemist. We hopen dat er bij het vervolg van de renovatie bewegwijzeringsbordjes komen zodat de lift en de parkeergarage makkelijk te vinden zijn.

Uithangborden

Uithangborden zijn prettig zodat nieuwe

klanten de winkels makkelijker kunnen vinden.

Bij de winkels die al zijn ingericht, wordt daar al dankbaar gebruik van gemaakt.

Visuele beperking (blinden en slechtzienden)

Vrije gidslijn

Het gootje met de afwateringsputjes is mooi voor de afwatering maar bleek bij het testlopen voor een blinde niet te voldoen als gidslijn. Wanneer de stok er uit was, werd het niet terug gevonden. Ook niet met een rolstok.

Wanneer er een gidslijn aanwezig is, wordt geadviseerd om 1.2 meter obstakelvrij te houden.

Verlichting

Verlichting is op meerdere plaatsen aanwezig. Het glas van de lantaarns is helder maar het licht is zodanig dat het niet storend is. De grondverlichting bij de witte gevels, beter zichtbaar bij aanwezigheid van minder zand, is prettig en kan als leidraad dienen. Het is goed dat er al zoveel lantaarns zijn. Donkere hoekjes moeten zoveel mogelijk worden vermeden.

Toegankelijkheid:

Algemene aandachtspunten:

Basisniveau van gebouwen met een publieksfunctie

Mensen met beperkingen worden in staat gesteld om gebruik te maken van de publieksfuncties van het gebouw op een gelijkwaardige wijze als de overige bezoekers. Dat wil zeggen dat zij de ruimten waar de functies worden uitgevoerd kunnen bereiken en gebruiken en dat zij het toilet kunnen bereiken en gebruiken.

Algemeen aandachtspunt m.b.t. winkels

In de ideale winkel kan men alle producten zien, meenemen en bij de kassa afrekenen. In de ideale winkel zijn alle klanten welkom, ook klanten met een beperking. De wensen van klanten met beperkingen zijn niet anders. Men wil elk product kunnen bekijken en uitproberen net als ieder ander.

In de praktijk is dat niet altijd mogelijk.

Soms zijn er trappen en andere hoogteverschillen.

Soms staan schappen onhandig zodat er geen manoeuvreerruimte is.

Wanneer men vooraf op de hoogte is van de wensen van klanten met beperkingen kan men, vaak zonder extra kosten, aan al deze wensen voldoen.

Bedenk dat één op de vijf klanten een beperking heeft. De één licht de ander ernstig. Een groot aantal beperkingen is nauwelijks zichtbaar. Denk aan slechthorendheid en slechtziendheid. Als u aandacht besteed aan

het aspect toegankelijkheid, wordt dat door uw klanten in hoge mate gewaardeerd.

Iedereen met én zonder

(maatwerk)hulpmiddel moet zoveel mogelijk zelfredzaam zijn. Naar buiten gaan en zelf boodschappen doen hoort daar ook bij. Bredere toegangsdeuren en automatische deuren vergroten de toegankelijkheid, zijn een uitnodiging om te komen winkelen en voor de winkeliers een kans om met een extra doelgroep de omzet te verhogen.

Binnenin de nieuwe winkels was de ruimte zo ingericht dat we met een rolstoel goed rond konden rijden. Dan kunnen mensen met een rollator dat ook. Dat is fijn en uitnodigend.

Wens

Wij hopen dat het tweede deel net zo mooi gaat worden en vragen dringend extra zorg te besteden aan de toegangsdeuren zodat iedereen met én zonder hulpmiddel prettig kan winkelen, waarbij het een pré is als men zonodig kan uitrusten op meerdere plaatsen in het winkelcentrum.

Alles voor het uiteindelijk doel: zo snel mogelijk weer een bereikbaar, bruikbaar, toegankelijk, veilig, rendabel en levendig (winkel)centrum.

Wmo 2015 en VN verdrag

Met de huidige Wmo-wet en de komende ratificatie van het VN verdrag (waarschijnlijk na de zomer dit jaar) wordt inclusie, participatie en samenredzaamheid steeds belangrijker. Bewoners en ook klanten dienen zoveel mogelijk zelfredzaam te zijn. Voor zowel buitenruimten als winkelcentra geldt hoe toegankelijker hoe beter. Nu meteen inspelen op de komende wetgeving kan straks kosten besparen. Bovendien hoe meer doelgroepen prettig kunnen winkelen hoe hoger de omzet uiteindelijk zal zijn.

Note

De lange hellingbanen die nu bij de HEMA en de AH liggen zijn voor nogal wat mensen een hele inspanning! Mochten die er weer komen dan zal dat zo blijven, ook al voldoen ze aan de norm.

Een lift vanaf straatniveau (voor de grote groep mensen die niet met de auto komt) zou de toegang van het winkelcentrum veel aantrekkelijker maken.