

Winkelcentra en toeganke

Een vanzelfsprekendheid. Of niet...?



Willem Jagersma en Robert de Kloe van PBT (l) en Albert Hoogland en Joost de Groot van SCM Europe

In feite heb je er geen onderzoek voor nodig om te kunnen bedenken dat de factor 'toegankelijkheid' ook voor winkelcentra van cruciaal belang is. Maar omdat deze factor wel degelijk in onderzoek meegenomen is, noemen we hier toch even de publicatie *Look Listen Learn*, in 2003 geschreven door prof. drs. ing. Henk J. Gianotten n.a.v. het door SSM en EIM georganiseerde congres 'De stem van de consument'. Zowel qua perceptie als factor van belang is toegankelijkheid binnen een reeks van zes een van de zwaarst wegende eigenschappen van een winkelcentrum. Maar als je anno 2010 om je heen kijkt, dan is de stem van de consument hoogstens hoorbaar als een pijnlijk 'au!'.

Albert Hoogland, directeur van SCM Europe, is zich er terdege van bewust dat winkelcentra hier nog een hele kwaliteitsprong moeten maken en nodigde onlangs twee deskundigen van het Projectbureau Toegankelijkheid (PBT) uit om in bijzijn van uw redacteur een kritisch bezoek te brengen aan de pas gerenoveerde Stadshart Passage Zoetermeer. Hooglands insteek: 'Als bedrijf vinden wij dat we maatschappelijk verantwoord moeten opereren. Dat betrekken wij ook op projecten die we beheren of herontwikkelen. Die projecten moeten voor een ieder optimaal toegankelijk zijn. Daarnaast is het ook commercieel gezien - voor de eigenaar en de huurders - van belang dat zoveel mogelijk consumenten ongehinderd toegang tot het winkelcentrum hebben. De minder valide consument is ook een klant.'

ROLLATORS Zo op het oog is Zoetermeer de ideale testlocatie voor maatregelen op het gebied van toegankelijkheid. Toeval of niet, tijdens de paar uur dat dit bezoek duurde, bezochten hele hordes rollator- en rolstoelgebruikers en moeders met kinderwagens het winkelcentrum. Met eigen ogen konden we zien hoe intensief de speciaal aangepaste personenlift gebruikt werd en hoe goed de geringe helling van de openbare weg naar de entrees van het winkelcentrum voldeed.

Maar ook was te zien hoe een jonge vrouw bijkans een trap afviel (ontwerpfoutje met de eerste trede van boven...), hoe diezelfde trap op een lager niveau hoofdletsel in de hand werkt (ontwerpfoutje met de staalconstructie) en hoe de op zich prachtige plattegronden niet gebruikt kunnen worden door (de vele) rolstoelbezoekers. Er is dus inderdaad ook vandaag de dag nog veel te leren.

Willem Jagersma van PBT over de mensen voor wie zij zich inzetten: 'In het algemeen maken wij het onderscheid naar mensen die zich minder goed kunnen voortbewegen, mensen met een visuele- of gehoorhandicap en mensen met Cara-achtige aandoeningen. In Nederland gaat het dan om zo'n vijftien procent van de populatie. En het merendeel daarvan is niet zichtbaar.'

Intussen signaleren wij tijdens dit gesprek, dat plaats vindt bij een van de entrees van het winkelcentrum, een oudere dame met rollator. Zij moet richting entree een hoogteverschil van pakweg een halve meter nemen. Is dat hier goed gemaakt? Robert de Kloe, eveneens van PBT: "Zo te zien voldoet dit talud aan de industriële eisen die hiervoor zijn vastgesteld. De dame is tamelijk slecht ter been, maar neemt zonder veel moeite de kleine helling. Hier is dat dus goed uitgevoerd, maar bij veel winkelcentra in Nederland is dat niet het geval. Bovendien hebben we hier een bijzondere situatie: deze entree komt ogenschijnlijk uit op straatniveau, maar strikt genomen is dit +1. Dat betekent dat de regels in het Bouwbesluit, waar bij-

lijkheid

voorbeeld de architect mee moet werken, hier niet zo van toepassing zijn. Het is dan ook een situatie die op vele manieren fout kan gaan. Maar hier gelukkig niet."

BOUWBESLUIT In hoeverre is een ontwerper of ontwikkelaar nu verplicht om maatregelen in te bouwen voor de toegankelijkheid van de gehandicapte medemens? Het klinkt een beetje zo alsof het hieraan meewerken puur op vrijwillige basis gebeurt.

Willem Jagersma: "Dat is niet helemaal zo het geval. Binnen de bouwregelgeving bestaat er maar één wet, en dat is het Bouwbesluit. Daar moeten we allemaal aan voldoen en binnen dat Bouwbesluit worden ook regels voor toegankelijkheid en met name de toegankelijkheidszone in een gebouw gegeven. Het probleem zit met name in de aansluiting van die toegankelijkheidszone op de buitenwereld. Daarnaast vinden wij dat de eisen die het Bouwbesluit aan de toegankelijkheidszone in een gebouw stelt, vrij minimaal zijn. Wij vanuit het PBT werken dan ook liever vanuit de richtlijnen gekoppeld aan het IRS (Internationaal Toegankelijkheids Symbool), welke verder gaan dan het Bouwbesluit. Maar het hier aan willen voldoen, gebeurt inderdaad op vrijwillige basis."

Wat betekent dit voor de Nederlandse winkelcentra? Het is een gegeven dat er vandaag de dag vooral veel herontwikkelingsprojecten gedaan worden. Het deel binnen een bestaand

*'Er is ook een commercieel belang.
De minder valide consument is ook
een klant van het centrum.'*

project dat vernieuwd wordt, moet werken volgens de huidige regels van het Bouwbesluit. Maar voor het deel dat niet vernieuwd wordt, is dit dus niet verplicht. 'Dit betekent dus dat je binnen een en het zelfde winkelcentrum een gebied kunt hebben dat wel aan de regels voldoet en een deel dat niet daaraan voldoet,' zegt Willem Jagersma.

OPENBAAR OF EIGEN VERVOER De consument die uit winkelen gaat komt op een of andere wijze naar dat winkelcentrum of -gebied toe. Bij het Stadshart Passage Zoetermeer zit het voor een deel van de gehandicapte consumenten wel

> LEES VERDER OP PAGINA 9

column

verwaaijen



Wonderlijke winkelcentra

Uit hoofde van mijn vak bezoek ik bovengemiddeld veel winkelcentra. Waar de gemiddelde Nederlander er jaarlijks zo'n stuk of zes bezoekt, zit ik minimaal op een twintigvoud daarvan. Je bent verzamelaar of niet. Maar als ik kijk naar mijn conversiegraad per winkelcentrum, moeten ze het niet van mij hebben. Tuurlijk lunch je onderweg, maar aan echt shoppen kom ik niet toe. Het is veel kijken, kijken niet gericht aankopen.

De voorspelbaarheid van met name wijkwinkelcentra is doorgaans groot. Van te voren schat je aan de hand van de branchering in hoe het er in het echt uit zal zien. En ik moet zeggen, de Albert Heijn, Kruidvat en Blokker in Zoetermeer lijken bijzonder veel op die in Leeuwarden, Groningen of Assen. De variatie zit hem in de vorm (wel of niet overdekt), de omvang en de parkeeroplossing (maaiveld of parkeerdek of garage). Maar dan ben je toch snel uitgepraat.

Toch kom je wel eens voor verrassingen te staan. Amstelveen, Kostverlorenhof is een klein wijkwinkelcentrum met twee supermarkten. Het winkelcentrum stamt uit 1968 en was toen een open, onoverdekte winkelstraat. In 2002 heeft er een grote renovatie plaatsgevonden, daarbij is het winkelcentrum overkapt. Een enorme kap overigens die het middeplein geheel bedekt.

Maar wat maakt het winkelcentrum nu zo bijzonder?

Allereerst de situering van de trekkers. De een ligt met zijn kont tegen het winkelcentrum aan en kan alleen via een soort steeg bereikt worden. De ander ligt aan de overkant van de weg in een gebouw dat voorheen duidelijk geen winkelbestemming had. Dat betekent dat er weinig synergie zal zijn tussen het bezoek aan de trekkers en de overige winkels in het overdekte deel.

Wat zit er dan in dat overdekte deel? Allereerst een overdaad aan horeca. Het winkelcentrum telt maar liefst 6 horecagelegenheden, waaronder een Thais, Grieks en Japans restaurant. En dan de branchering: het is een soort Aziatisch mini-themacentrum. Met een flinke kruidenier, kapper en boekhandel. In London heb ik een keer een groter Japans themacentrum bezocht (inclusief Sony store en grote supermarkt), maar dit mag er ook wezen.

En dan in zo'n onooglijke omgeving. Kostverlorenhof is een hoogbouwwijk van het nette soort, niks mis mee overigens. Maar je verwacht zoiets toch niet? Dus volg de bordjes van de supermarkt die de vier letterige voornaam van de oprichter gebruikt, en u weet het te vinden. ☞

JEROEN VERWAAIJEN

DIRECTEUR ONDERZOEK STRABO BV
VERWAAIJEN@STRABO.NL

Bent u al bekend met de wekelijkse trends in winkelend Nederland?

De Nederlandse Winkelcentrum Index >

Presteren uw winkelcentra beter dan de landelijke trend? ✓



Bezoekerstelsystemen voor winkels & winkelcentra

Kalkovenweg 54 2401 LK Alphen aan den Rijn T - 0172 - 435901 F - 0172 - 422271 sales@flucon.nl www.flucon.nl



Strabo legt de fundamenten) onder uw vastgoedbeslissing



Passantentellingen)

Strabo heeft zich ontwikkeld tot dé handmatige telspecialist voor winkelcentra en winkelgebieden. In exclusieve samenwerking met Experian-FootFall brengt Strabo passantentellingen nu ook naar het niveau van exacte wetenschap. Ultramoderne techniek en analyse geven een uiterst betrouwbaar beeld van passantenstromen in en rondom uw winkelcentrum.

Consumentenonderzoek)

Om een consument in beweging te krijgen, moet u weten wat hem tegenhoudt. Hoeveel tijd en geld besteedt een bezoeker in uw winkelcentrum? Hoe beoordeelt hij of zij sfeer, winkelaanbod en bereikbaarheid? Strabo doet passanten- en koop-

stromenonderzoek voor meer dan in 300 winkelcentra in heel Nederland. U krijgt goed inzicht in de profielen, het winkelgedrag, de meningen en de motivaties van uw bezoekers.

Ondernemersonderzoek)

Een tevreden huurder draagt bij aan kwaliteit en beleving van een winkelcentrum. Voor de eigenaar/beheerder is kennis over ondernemers dan ook essentiële managementinformatie. Hoe beoordelen zij de voorzieningen? De marketing? Het beheer? U kunt er zelf naar vragen. Maar de professionele enquêteurs van Strabo krijgen uw ondernemers écht aan het praten. En halen responscijfers van 80 tot zelfs 100%.

strabo)

MARKTONDERZOEK EN
VASTGOEDINFORMATIE

Maak kennis met bijna 30 jaar kennis over wonen, werken en winkelen. Ga naar www.strabo.nl of bel 020 - 626 08 17.

< VERVOLG VAN PAGINA 7

goed: met rollators, handaangedreven rolstoelen en scootmobielen komt men zonder problemen het winkelcentrum binnen. Maar hoe zit het met de gehandicapte consument die met eigen auto of openbaar vervoer komt?

Willem Jagersma: 'Wil een winkelcentrum een ITS-keurmerk verkrijgen, dan is een van de voorwaarden dat er binnen korte afstand tot de hoofdentree een aantal gereserveerde parkeerplaatsen voor gehandicapten beschikbaar zijn.'

Joost de Groot van SCM Development Services en verantwoordelijk voor de renovatie van de Stadshart Passage, kan Jagersma hierin gerust stellen: zowel op de begane grond als op +1 zijn gereserveerde parkeerplaatsen te vinden. Naast de Stadshart Passage is echter ook een tramstation gelegen, een belangrijk bronpunt voor het winkelcentrum. De bezoeker loopt zo vanuit de tram het winkelgebied in. Ook de gehandicapte? Robert de Kloe laat ter plekke zien dat de bewegwijzering voor de visueel gehandicapte nog te wensen over laat. 'Met voelbare bewegwijzering in de vloer kan deze bezoeker perfect verder geleid worden. Hier is dat echter nog niet optimaal uitgevoerd.'

ONTWERPEN: WAAR GAAT HET FOUT? Hoe kan het zijn dat met de ontwikkelingen die bouwkunde en architectuur al honderden jaren doormaken, we nog steeds fouten t.a.v. toegankelijkheid en zelfs veiligheid maken? En dan hebben we het niet alleen over fouten waar de gehandicapte medemens last van heeft, maar ook fouten die elk ander kunnen raken (soms letterlijk...).

Robert de Kloe: "Een van de oorzaken is dat binnen de architectuuropleidingen ontworpen wordt voor een man van 30 in de kracht van z'n leven. De homo universalis van Da Vinci is voor architecten het rolmodel, maar die vertegenwoordigt nog geen 30% van de populatie. Nog onvoldoende wordt ontworpen voor de samenleving: voor jong en oud, voor dik en dun, voor lang en kort en dus ook voor gehandicapten. Maar let op: ook voor moeders met kinderen en dames op naaldhakken!"

De Kloe ziet gelukkig licht aan het eind van de tunnel: 'Waar vroeger architectuur vooral een mannenopleiding was, zien we nu steeds meer vrouwen instromen. Die kijken anders naar gebouwen en de omgeving en dus verwacht ik dat dit op den duur ook effect zal hebben op wat we nu bespreken.'

Collega Jagersma wijst volledigheidshalve nog even op een andere groep binnen de winkelcentra: het personeel. 'Als we de ruimtes zo ontwerpen dat zij zonder rare op- en afstapjes en andere hindernissen hun werk kunnen doen, dat zou dat op zich ook al een hele verbetering zijn. Ook bevoorrading moet zonder obstakels kunnen plaats vinden en dat is helaas geen vanzelfsprekendheid.'

WERELDEN BIJ ELKAAR Hoe brengen we nu die werelden van bijvoorbeeld het PBT en die van de winkelcentra bij elkaar? Joost de Groot van SCM: 'Helaas is het zo dat wij als beheerder meestal geconfronteerd worden met een bestaande situatie. Want nog lang niet altijd wordt een beheerder bij de (her-)ontwikkelingsfase betrokken. Wat jammer is, omdat dan dit soort aspecten (en meer) meegenomen kunnen worden. De eigenaar moet dan bewegen worden om soms kostbare verbeteringen door te voeren, terwijl dit in de ontwikkelingsfase gewoon meegenomen had kunnen worden.'

TOEGANKELIJKHEID LEVERT OP Toegankelijkheid is dus nog lang geen vanzelfsprekendheid. Maar misschien dat het helpt om de vertaling naar commercie te maken. Zijn daar harde cijfers over?" Een vraag die van Albert Hoogland komt en beantwoord wordt door Willem Jagersma. "Daar is inderdaad een paar jaar geleden onderzoek naar gedaan in de horeca. Dit heeft geleid tot een campagne onder de noemer "twaalf procent van je omzet laat je niet liggen! En dat is dus - in elk geval voor de horeca - het antwoord. Ik heb daar ook een concreet voorbeeld bij van een wegrestaurant dat touringcars steeds voorbij zag rijden naar een ander wegrestaurant. Het was de eigenaar on-

'De chauffeur van zo'n touringcar weet wel waar die ene passagier met rolstoel naar binnen kan'

duidelijk hoe dat kwam, totdat bleek dat de concurrent goed toegankelijk voor gehandicapten was! Want ook al zit er in zo'n touringcar met 50 mensen maar één persoon in een rolstoel, die moet ook wel op een goede manier naar binnen kunnen. En de buschauffeur, die weet wel waar dat kan."

Is het nu niet spijtig dat we blijkbaar ook in de winkelcentrumindustrie met dit soort argumenten als 'twaalf procent laat je niet liggen' moeten komen om broodnodige verbeteringen door te voeren? Albert Hoogland: "Nee, dat vind ik niet. De winkelcentrumindustrie wordt nu eenmaal gestuurd door rendement. De beleggingswereld is een financieel gedreven industrie. En laten we wel zijn: alle mensen die we hier in dit winkelcentrum zien lopen, die hebben allemaal straks of nu pensioen, ziektekostenverzekeringen voor een handicap die ze hebben of ooit (of nooit) krijgen en dat komt ook allemaal weer uit verzekeringsmaatschappijen en beleggingsfondsen die dat geld beleggen. Ook in winkelvastgoed. En daarmee is de cirkel rond, want alles wat hier gebeurt doen we met ons eigen geld en doen we voor onszelf!"

DE SITUATIE STADSHART PASSAGE ZOETERMEER Het bezoek aan de Stadshart Passage is niet geheel toevallig. Het geval wil dat toen de renovatieplannen in de gemeente bekend werden, de plaatselijke gehandicaptenraad het initiatief nam om met SCM als her-ontwikkelaar in contact te komen en hun wensen bespreekbaar te maken. Joost de Groot: 'Wij stonden daar voor open en een aantal wensen hebben wij ook kunnen honoreren, zoals een aanpassing van de tourniquet (ruimer) en de personenlift die aan twee zijden deuren heeft gekregen. Hierdoor kunnen rolstoelgebruikers of scootmobielen gewoon vooruitrijdend in- en uitrijden.'

En de gehandicaptenraad heeft niets van de trap gezegd? Hierop moet Joost de Groot ontkennend antwoorden. Maar Robert de Kloe weet wel hoe dat komt: 'In de gehandicaptenraad van Zoetermeer zit een aantal mensen in rolstoelen. Een trap zit niet in hun wereld en daarom ging de aandacht daar ook niet naar uit. En dat is nu precies wat er steeds in het ontwerpen fout gaat: men kijkt alleen naar zich zelf!' 