

Task Force Kwetsbare groepen
Consultatiegroep



Thematiek: Kwetsbare groep

Personen met een handicap

1. Probleemsituatie

Beschrijf een probleem dat het gevolg is van de COVID-19-crisis of dat verergerd is door de Coronaviruscrisis Covid-19. Gelieve specifiek en bondig te zijn en de causale verbanden uit te leggen (maximum 15 regels).

Ondanks de contacten die Unia al had met Comeos en APEG, stellen we vast dat personen met een handicap nog steeds talrijke problemen ondervinden wat betreft de toegankelijkheid van handelszaken. Dit blijkt zowel uit onze online bevraging rond de Covid-19-maatregelen, als uit individuele meldingen die Unia hierrond ontvangt. Vaak voorkomende situaties zijn de volgende:

- Personen in een rolstoel of scootmobiel worden de **toegang tot de winkel ontzegd**.
- Het **gebruik van een winkelkar of winkelmandje** wordt verplicht. Dat is moeilijk of onmogelijk voor een groot aantal personen met een handicap.
- Er moet **alleen gewinkeld** worden en niet alle winkels laten uitzonderingen toe voor personen met een handicap. Zij moeten dan op anderen beroep kunnen doen voor hun boodschappen. Bovendien beperkt het hun zelfstandigheid en kunnen ze niet zelf kiezen welke producten worden aangekocht en aan welke prijzen.
- Er is onvoldoende **toegankelijke informatie** in de winkels.
- Er ontstaan **lange wachtrijen** aan de ingang en de kassa's en niet iedereen kan lang rechtstaan. Sommigen raken ook overprikkeld. Toch worden niet consequent aanpassingen gedaan voor personen met een handicap.
- **Betalen met een bankkaart** is niet voor iedereen mogelijk. Personen met een visuele of verstandelijke beperking hebben soms geen bankkaart.
- **Online winkelen en leveringen aan huis** zijn onvoldoende beschikbaar. Vaak gaan deze diensten ook gepaard met een extra kost.
- De **beperkte winkeltijd** (30 min.) is niet altijd haalbaar voor personen met een handicap.
- Een **mondmasker wordt verplicht**, toch verdraagt niet iedereen dit (bv. sensorische overgevoeligheid).
- **Blinden en slechthorende** kunnen de afstandsregel (1,5m) niet steeds naleven. Grondmarkeringen zijn voor hen ook niet waarneembaar.
- **Dove en slechthorende personen** die liplezen kunnen niet meer communiceren door het gebruik van mondmaskers.
- **Winkelpersoneel en beveiligingsagenten** zijn onvoldoende op de hoogte over de redelijke aanpassingen die zij moeten doen voor personen met een handicap.

2. Gewenste situatie

Wat zou de gewenste situatie zijn om de hierboven beschreven situatie te voorkomen EN/OF te verhelpen? (Beschrijf het verwachte resultaat en niet de middelen om het te bereiken maximum 5 regels).

1. Toegankelijkheid van alle winkels voor personen met een handicap.
2. Toegankelijke informatie over de veiligheidsmaatregelen in de winkel.

Task Force Kwetsbare groepen
Consultatiegroep

3. Aandacht voor de specifieke obstakels waar sommige personen mee geconfronteerd worden, zoals blinden en slechthorenden, doven en slechthorenden, personen met autisme enz.
4. Voldoende kennis over uitzonderingen (redelijke aanpassingen) voor personen met een handicap bij al het winkel- en beveiligingspersoneel.

3. Belangrijkste betrokkenen / verantwoordelijken

Welke diensten, administraties, verenigingen spelen een rol bij de probleemsituatie?

- Comeos
- APEG-BVBO (Beroepsvereniging van Bewakingsondernemingen)
- FOD Economie
- FEB-VBO, Unizo, UCM, ...

Welke overheden en/of ministers hebben bevoegdheden in verband met de probleemsituatie?

- Minister van Werk, Economie en Consumenten, Armoedebestrijding, Gelijke Kansen en Personen met een handicap
- Ministers van Middenstand, Zelfstandigen, KMO's, Landbouw, en Maatschappelijke Integratie, belast met Grote Steden

4. Voorstel van actie en/of van maatregel

Beschrijf de acties en de middelen voor de uitvoering ervan om het verwachte resultaat te bereiken.

- Een nieuwe, duidelijke en brede oproep van de regering om het recht op redelijke aanpassingen van personen met een handicap te respecteren met duidelijke richtlijnen hierrond
- Sensibilisering van winkelpersoneel en beveiligingsagenten over alle mogelijke uitzonderingen (redelijke aanpassingen) voor personen met een handicap
- Rolstoelgebruikers en personen in een scootmobiel in de winkel toelaten
- Personen met een handicap toelaten langer te winkelen dan 30 minuten
- Personen met een handicap toelaten met een begeleider te winkelen
- Personen met een handicap toelaten zonder winkelkar of winkelmandje te winkelen
- Personen met een handicap toelaten contant te betalen
- Personen met een handicap voorrang geven bij lange wachtrijen aan de ingang of de kassa
- Naast visuele markeringen, waar mogelijk ook tactiele markeringen aanbrengen en informatie laten omroepen in de winkel
- Inzetten op alternatieven om dove en slechthorende personen voldoende te informeren en communicatie mogelijk te maken, bv door het gebruik van transparante mondkmaskers, plexiglas, informatie opschrijven, ...
- Voorrang verlenen aan personen met een handicap bij online winkelen en thuisleveringen