



## 32 TIPS SOM ÖKAR TILLGÄNGLIGHETEN I DIN BUTIK

Stockholm ska vara en stad för alla. Det ska vara enkelt att ta sig fram på gator och torg, i offentliga lokaler, i butiker och restauranger med mera. Stadens mål är att år 2010 vara världens mest tillgängliga huvudstad. Det tjänar vi alla på.

Tipsa om din kandidat till S:t Julianpriset på [www.stockholm.se/tillganglig](http://www.stockholm.se/tillganglig) eller ring tipstelefonen 08-508 26 699.



### TRAFIKKONTORET

Box 8311, 104 20 Stockholm

Telefon 08-508 27 200

[tillganglig@tk.stockholm.se](mailto:tillganglig@tk.stockholm.se)

[www.stockholm.se/tillganglig](http://www.stockholm.se/tillganglig)

# En stad för alla. En vinst för dig.

Varje dag går butikerna i Stockholm miste om affärer för att kunderna inte kan handla i dem. Är det så för dig också?

I den här foldern finns 32 tips på saker som du kan göra för att underlätta för alla att hitta till, komma in, röra sig och handla i din butik. Alltså även för personer med en funktionsnedsättning, med barnvagn eller rullator, till exempel.

Pricka för vad du redan har gjort och fundera på vad du kan göra för att öka såväl tillgängligheten som omsättningen.

Visste du förresten att ägaren av en lokal enligt plan- och bygglagen är skyldig att undanröja så kallat enkelt avhjälpna hinder (17 kap. 21 a §)? Det är dem vi skriver om i den här foldern.

”Egentligen vill jag handla i de butiker som har det jag vill ha. Nu handlar jag istället i de butiker där jag kommer in och kan röra mig.”

*Madeleine Palmgren, funktionshindrad kund*



# ”Alla ska ha möjlighet att handla i min butik.”



Så resonerade Jan Wirström när han bestämde sig för att göra det lättare för kunder med funktionshinder att handla hos Wirströms Järn & Färg på Södermalm. Han byggde bland annat en automatisk entrédörr och gjorde kassorna höj- och sänkbara.

– Visst kostade det en del, men det är en investering som lönar sig. Min butik ska vara tillgänglig för alla, och det är inte bara en ekonomisk fråga utan också en moralisk. Det handlar om mina kunders förtroende, säger Jan Wirström.

*Wirströms Järn & Färg är en av de tidigare vinnarna av S:t Julian-priset*

## Checklista med 32 tips som kan öka tillgängligheten – och omsättningen.

### HITTA – hittar kunderna till dig?

- |   | Ja                       | Nej                      |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Annonsering och information har tydlig och lättläst text.                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Webbsidan har tydlig, lättläst och talande text.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Skyltningen på fasaden är belyst och lätt läsbar från andra sidan gatan.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Skyltningen vid entrén är cirka 120 cm över marken och lätt läsbar.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Öppettiderna är tydligt angivna på entréskylten, gärna i relief/punktskrift.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Entrén är tydligt markerad i fasaden genom utformning, färgsättning och belysning. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## KOMMA IN – kommer kunderna in till dig?

7. Glasytor är tydligt markerade ungefär 160 cm över mark/golv så att synskadade kan urskilja dem.
8. Det finns inga lösa skyltar, lågt hängande markiser eller föremål man kan snubbla eller skada sig på vid entrén.
9. Dörrhandtagen är greppvänliga och placerade i cirka 90 cm höjd.
10. Tungta och tröga dörrar är försedda med dörröppnare.
11. Knappar för dörröppnare och ringklockor syns väl och är placerade på cirka 90 cm höjd och ungefär 70 cm från innerhörnet, så att en person i rullstol kommer åt dem.
12. Det finns fritt utrymme för rullstol, rullator eller liknande, både utanför och innanför entrén.
13. Dörrtrösklar är borttagna eller fasade.

Ja Nej

Ja Nej

14. Trappsteg i entrén är kompletterade eller byggs om med ramp med maximal lutning 1:12 (helst 1:20) eller med någon form av hiss/lyft för personer i rullstol.
15. En lös ramp kan läggas ut vid behov (i avvaktan på en ombyggnad).
16. Trappor är försedda med greppvänlig ledstång cirka 90 cm över trappframkant.
17. Första och sista stegen i trappor är kontrastmarkerade.

## ANVÄNDA – kan kunderna handla hos dig?

- |   | Ja                       | Nej                      |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 18. Receptionen/kassan är väl synlig och gärna placerad direkt innanför entrén.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Receptions- och kassadisk har en del med en lägre nivå på ungefär 80 cm höjd (eller höj- och sänkbar), med hänsyn till personer i rullstol. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Gångarna är rymliga och utan hinder, så att man lätt kan ta sig fram i butiken.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Trappor och nivåskillnader inne i butiken är kompletterade med ramp eller hiss/lyft.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. Hyllor och varuställ är placerade och utformade så att även personer i rullstol kan komma fram och själva plocka varor.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Minst en provhytt är utformad för en person i rullstol med assistans.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. Varor har tydlig information och prismärkning.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. Kölappar har stora, tydliga siffror. Könummer presenteras på stor display eller med talande utrop.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- |   | Ja                       | Nej                      |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 26. Belysningen är bra och utan bländning.                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. Luftkvaliteten är bra, utan starka dofter, och bra städrutiner finns. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. Ljudmiljön är bra, utan störande buller eller bakgrundsljud.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. Kundtoaletten är handikappanpassad.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## SERVICE – hur bemöter ni kunderna?

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 30. Personalen är uppmärksam och har en bra attityd och servicekänsla.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. Kunden blir personligt bemött med frågor om vad man kan stå till tjänst med. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. Kunden får information om varor, ledsagning, plock av varor, packning, etc.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



## På väg att bli världens mest tillgängliga huvudstad.

Stockholms stad satsar sedan flera år på att bli världens mest tillgängliga huvudstad år 2010. Några exempel på vad vi har gjort hittills:

- 6 av 10 övergångsställen är anpassade enligt Stockholmsmodellen, som fungerar både för rullstolsanvändare och personer med en synnedsättning (4 530 kvar att fixa).
- 6 av 10 rännalar, som leder regnvattnet på trottoaren från stupröret till rännstenen, har bytts ut. Så nu riskerar vare sig rullstolar eller rullväskor att fastna där längre (5 000 kvar att fixa).
- Hittills har 252 av totalt 2 297 busshållplatser fått hög kantsten (för att underlätta av- och påstignandet) och kontrastmarkeringar som hjälper synskadade att orientera sig.



Dessutom har Stockholms stad inrättat ett särskilt pris, S:t Julian-priset. Det går till de ställen som har utformat sina lokaler så att alla har möjlighet att vara där – med eller utan funktionsnedsättning. Tipsa oss gärna om vad du själv eller någon annan butik har gjort bra. Se sista sidan!