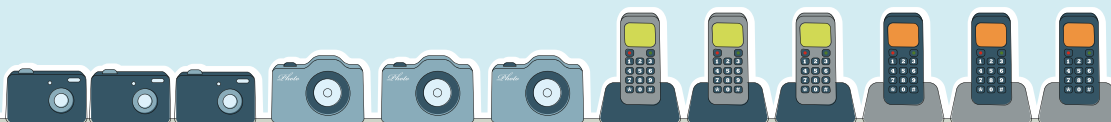
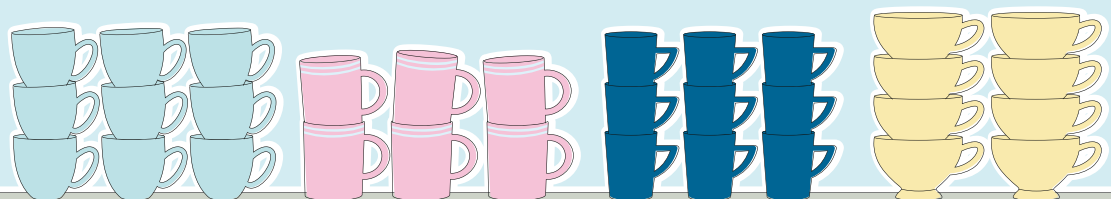




BUTIK *För alla*

Konsument
verket • KO

SVENSK
HANDEL



Innehållsförteckning

Alla tjänar på tillgänglighet.....	3
Fem steg för bättre tillgänglighet.....	4
105 miljarder att ta del av.....	5
En entré för alla.....	6
Ta sig fram och hitta.....	8
Plocka varor och använda utrustning.....	10
Betala och gå ut.....	13
Till dig som är fastighetsägare.....	14
Underlätta för kunderna i din butik.....	16
Tillgänglighetskrav enligt lagen.....	18

Kontaktuppgifter

Vill du veta mer om tillgänglighet eller få mer specifik information om utformning och exakta mått kan du besöka våra hemsidor. Här finns även några filmer som kan inspirera dig www.konsumentverket.se/foretagare.

Är du medlem i Svensk Handel kan du få stöd och tips i ditt tillgänglighetsarbete. Ring 010-4718500 för att få veta mer eller besök www.svenskhandel.se.

Alla tjänar på tillgänglighet

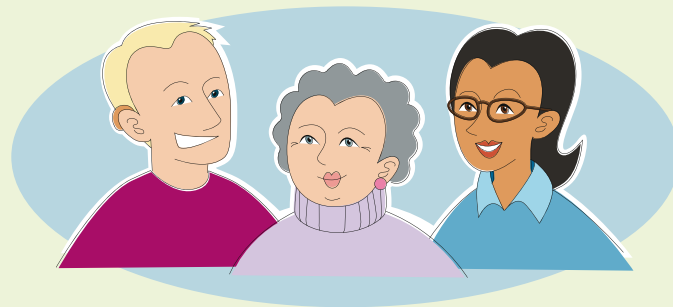
I din butik finns många unika kunder. En del är långa, korta, snabba eller långsamma. Andra är stressade, blyga, försiktiga eller har glasögon som immar igen. Vissa släpar på kassar eller drar en barnvagn.

En stor grupp av dina kunder stöter sannolikt på problem i din butik. Bristande tillgänglighet är nämligen vardag för de 1,8 miljoner människor i Sverige som har en funktionsnedsättning. Det handlar om kunder med till exempel allergi, utvecklingsstörning, nedsatt syn, hörsel eller rörelseförmåga.

I den här broschyren ger vi enkla tips på vad du som butiksägare kan göra för att förbättra tillgängligheten i din butik. Det gäller både lagstadgade krav och sådana åtgärder som vi av erfarenhet vet att många kunder uppskattar. Det som underlättar för personer med funktionsnedsättning är också bra för många andra.

Vi hoppas att du blir inspirerad att komma igång med ditt tillgänglighetsarbete. Lycka till!

Svensk Handel och Konsumentverket



Fem steg för bättre tillgänglighet



Steg 1: Kunskap och medvetenhet

I den här broschyren kan du läsa om olika funktionsnedsättningar och vad som är viktiga tillgänglighetsaspekter i en butik. Mer fördjupad information finns på Svensk Handels och Konsumentverkets hemsidor.



Steg 2: Brister i din butik

Det finns troligen tillgänglighetsbrister i din butik som du kan åtgärda med ganska enkla medel. Börja med att gå runt i butiken och gör en egen inspektion. Checklistorna i den här broschyren kan hjälpa dig att komma igång.



Steg 3: Personlig service

Erbjud personlig service och du förbättrar tillgängligheten ytterligare. För många kunder kan det nämligen vara helt avgörande att få kontakt med någon personal i butiken. Det kan handla om att få information om pris, sortiment, storlek eller hjälp med att plocka ihop varor.



Steg 4: Inventering

Vill du vara säker på att din butik uppfyller alla tillgänglighetskrav kan det vara bra att be en expert göra en tillgänglighetsinventering. Myndigheten Handisam har en förteckning på tillgänglighetskonsulter på sin hemsida.



Steg 5: Besöksinformation

Många kunder vill kunna ta reda på hur tillgängligheten ser ut innan man besöker en butik eller ett köpcentrum. Både Handisam och Västra Götalandsregionen har en metod för inventering och presentation av besöksinformation om tillgänglighet på Internet.

105 miljarder att ta del av

En tillgänglig handelsmiljö tilltalar alla, även om förutsättningarna skiljer sig åt för olika människor. Att känna sig välkommen, sedd och uppskattad och att samtidigt kunna ta del av handelns utbud är gemensamt för alla kunder.



En tillgänglig butik är en lönsam affär!



En entré för alla

Entrén är en av de viktigaste platserna i butiken och tillgängligheten är avgörande för om kunderna känner sig välkomna eller inte. Tänk på att inte placera parfymerade varor och askkoppar vid entrén. Automatisk dörröppnare är bra för alla kunder, framförallt de som har rollator eller rullstol. Undvik nivåskillnader i form av trösklar eller trappor och markera stora glaspartier så att man inte riskerar att gå in i dem. Vid entrén är det lämpligt att informera om att ledarhund är välkommen i butiken. Då vet andra kunder att det är okej.



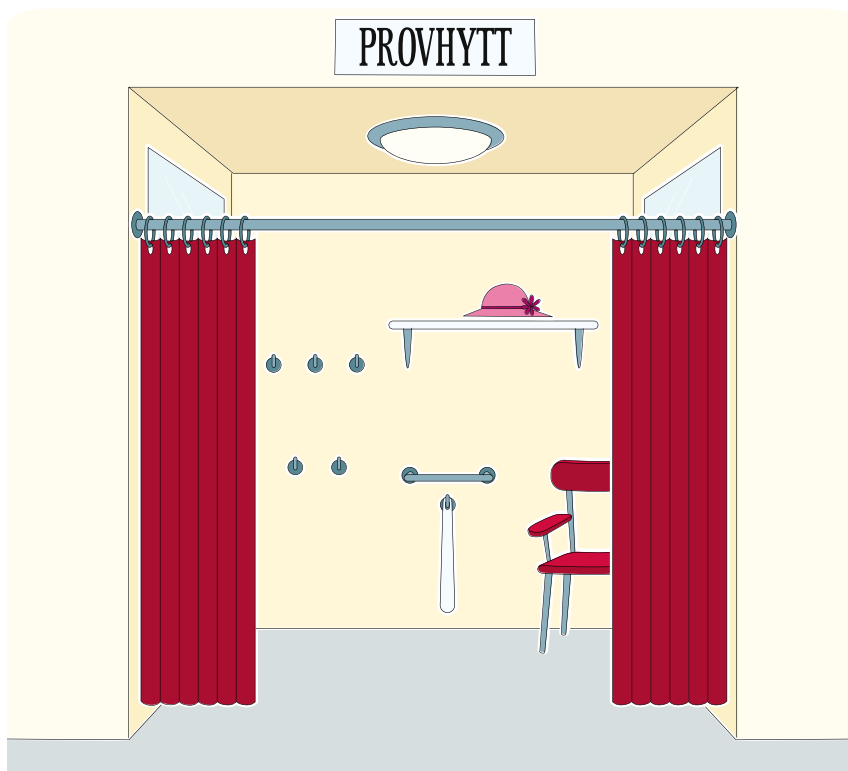
Tillgänglighetsförbättringar du tjänar på!

- Trösklar** – högre än 1 cm tas bort eller åtgärdas med kil.* ☐
- Dörröppnare** – installeras om det finns dörrstängare eller om dörren är tung.* ☐
- Dörröppningsknappen** – placeras 0,8 m från mark eller golv och 1 m från hörn eller dörr.* ☐
- Ledstänger** – monteras vid eventuella trappsteg.* ☐
- Befintliga ledstänger** – justeras så att de börjar och slutar 0,3 m före översta och nedersta trappsteget.* ☐
- Trappsteg** – kontrastmarkeras där trappan börjar och slutar.* ☐
- Ramp** – installera ramp vid trappsteg där hiss saknas.* ☐
- Stora glaspartier** – varningsmarkeras i ögonhöjd.* ☐
- Entrédörr** – kontrastmarkeras med färg avvikande mot vägg.* ☐
- Dörr** – passagemått bör vara minst 0,84 m. ☐
- Allergiframkallande produkter** – flyttas bort från entrén. ☐
- Vimplar och flaggor** – placeras högre upp än 2,2 m.* ☐
- Askopp** – flyttas från entrén.* ☐
- Belysning** – korrigeras till bländ- och reflexfri.* ☐
- Butiksskylt** – kompletteras med taktil skylt. ☐

* omfattas av bindande krav, se sida 18.

Ta sig fram och hitta

Skapa en struktur i butiken som gör det enkelt att hitta. Tydlig skyltning, bländfri belysning och ledstråk i golvet är andra aspekter som underlättar orienteringen. En behaglig ljudmiljö utan musik och reklamfilmer uppskattas av många som kan ha svårt med koncentration och uppmärksamhet. För personer med nedsatt rörelseförmåga är det viktigt att kunna ta sig fram smidigt. Tänk på att trösklar, mattor och lösa föremål hindrar framkomligheten och kan vara en snubbelrisk. Många kunder uppskattar en stol med bra armstöd inne i butiken, särskilt om det är långa avstånd.



Tillgänglighetsförbättringar du tjänar på!

- Skyltar** – utformas tydliga och läsbara.* ☐
- Stol** – placera stadig stol med armstöd inne i butiken. ☐
- Butiksinredning** – passagemått mellan hyllor bör vara 1,3 m för fri passage, på begränsade ställen 0,8 m.* ☐
- Gångstråk** – undvik varuexponering i gångstråk.* ☐
- Golvytta och mattor** – åtgärda för att undvika snubbelrisk.* ☐
- Stora glaspartier** – varningsmarkeras i ögonhöjd.* ☐
- Bakgrundsmusik** – bör inte överstiga 50 dB. ☐
- Belysning** – korrigera till bländ- och reflexfri.* ☐
- Allergiframkallande produkter** – undvik vid huvudgångstråk. ☐

* omfattas av bindande krav, se sida 18.

Plocka varor och använda utrustning

Tänk på att placera varorna i din butik så att de går att nå oavsett längd eller om man använder rullstol eller rollator. Det gäller även placering av scanningutrustning, prisfrågeterminaler, kundvågar, klädkrokar, ringklockor med mera. Många gånger sitter utrustning och varor på för hög höjd eller inne i ett hörn. Erbjud flera olika typer av kundvagnar och korgar och gärna rullstol i köpcentrum. När det gäller prisinformation finns krav på att priset ska anges med en stil och storlek som är lätt att läsa. Personlig service och hjälp att plocka varor underlättar för många kunder.



Tillgänglighetsförbättringar du tjänar på!

Scanner, burkpanning etc. – utrymmet framför bör vara minst 2x2 m och funktionerna placerade 0,8 – 1,1 m från golvet.* ☐

Kundvågar – placeras högst 0,8 m över golv. ☐

Hyllor – justera till lämplig höjd 0,4–1,5 m över golv och räckvidden helst 0,3 m från hyllkant. ☐

Frysdiskar – max 0,8 m hög och varor helst placerade mindre än 0,3 m från övre kant. ☐

Provhytt – utforma minst en provhytt med måtten 2x2 m. Placera minst en klädkrok 0,8–0,9 m från golv och minst 1 m från hörn. ☐

Prismärkning – ska ha en stil och storlek som är lätt att läsa. ☐

* omfattas av bindande krav, se sida 18.



Betala och gå ut

Kassan är den plats i butiken som du vill att alla kunder ska passera. Därför är det extra viktigt med god framkomlighet, bra belysning och bra ljudmiljö. Betalning underlättas om kassadisplayen har tydliga siffror och sitter på lämplig höjd. En stor fördel är om betalkortsterminalen förses med en arm som gör den enkel att flytta i höjdd.



Tillgänglighetsförbättringar du tjänar på!

Käpphållare – monteras gärna vid kassan. ☐

Kassadisk – någon del bör vara 0,8–0,9 m hög från golv. Passagemåttet vid kassa minst 0,9 m. ☐

Kassadisplay – placeras 1,4–1,6 m från golv, med väl synligt pris. ☐

Betalkortsterminal – placeras 0,8-1,1 m från golv eller på höj- och sänkbar arm.* ☐

Allergiframkallande produkter – bör undvikas vid kassan. ☐

* omfattas av bindande krav, se sida 18.

Till dig som är fastighetsägare

Som fastighetsägare har du också möjlighet att förbättra tillgängligheten utanför själva butiken. Det kan vara åtgärder som gör att kunder med nedsatt rörlighet kan parkera bilen eller bli avsläppta nära entrén. Du kan underlätta genom att ha ett plant underlag utan nivåskillnader. En annan viktig aspekt är att hålla gångstråk fria från föremål. Under vintern är det nödvändigt med noggrann snöröjning och sandning. Tänk på att detta gäller både utanför entrén och fram till eventuell parkeringsplats. För allas trevnad bör man också undvika askkoppar och allergiframkallande växter nära entrén. Kundtoaletter är en annan viktig tillgänglighetsfråga. Dels att det finns tillräckligt många, men också att de är lämpligt inredda och enkla att få tillträde till.



Tillgänglighetsförbättringar du tjänar på!

Handikapparkering – bör finnas mindre än 25 m från entrén. ☐

Handikapparkering – bör vara 5 m bred, ej luta mer än 1:50 och ha ett fast, jämnt och halkfritt underlag.* ☐

På- och avstigningsplats – bör finnas mindre än 25 m från entrén. ☐

Gångstråk – skottas och sandas regelbundet vid snöfall och halka. ☐

Bänk med armstöd – bör finnas i anslutning till entrén. ☐

Området utanför butik – jämnt och plant underlag utan nivåskillnad.* ☐

Cykelställ – placeras inte i gångstråk. ☐

Skyltar och marschaller – placeras inte i gångstråk. ☐

* omfattas av bindande krav, se sida 18.

Underlätta för kunderna i din butik

Syn

Kunder med nedsatt syn har olika typer av begränsningar i synfältet. Detta innebär problem med att läsa information och hitta i butiken. Man kan vara känslig för bländning och reflexer och kan ha svårt att uppfatta omarkerade glaspartier. En bra allmänbelysning och tydliga skyltar underlättar för denna grupp. Det viktigaste är dock att erbjuda personlig service och hjälp med inköp.

Rörelseförmåga

Nedsatt rörelseförmåga kan innebära att man har balansproblem och gångsvårigheter och ibland använder rollator, kryckor, manuell eller rullstol. Nedsatt rörelseförmåga kan också innebära nedsatt styrka eller rörlighet i armar och händer eller nedsatt finmotorik. För denna kundgrupp är det viktigt att det är plant underlag och gott om svängrum. Det underlättar också med dörröppnare och en stadig stol med armstöd.

Hörsel

Kunder med hörselproblem har svårt att urskilja ljud i bullriga miljöer. Det innebär att de måste anstränga sig för att höra och att det lätt blir missförstånd. För denna kundgrupp kan man underlätta genom att ta bort onödigt ljud och buller. En annan viktig aspekt är att det finns synliga kassadisplayer där man ser vad varorna kostar.

Bearbeta och tolka information

Det finns många olika orsaker till att man har nedsatt förmåga att tolka och bearbeta information. Denna kundgrupp har också väldigt skiftande problem. Man kan ha svårt med uppmärksamhet, minne eller siffror, att hitta, skriva eller läsa. Det kan också handla om svårigheter att tala eller uttrycka sig. Tydlig skyltning och ordning och reda är viktigt. Personlig service underlättar också mycket för denna kundgrupp, inte minst när det gäller att använda teknik i butiken.

Överkänslighet och allergi

Det finns idag en stor grupp kunder som har allergi eller är överkänsliga mot olika ämnen. Om man utsätts för dessa ämnen kan det innebära att man får astma, snuva, eksem eller kontaktallergi. Genom att märka ut var starkt parfymerade produkter är placerade, går det lättare att undvika. Placera dem helst inte vid entré och kassa. En annan bra service till denna målgrupp är att erbjuda ett stort sortiment av till exempel glutenfria och mjölkfria produkter.

Alla

Vår slutsats är att alla kunder, oavsett funktionsförmåga och ålder, har nytta av en tillgänglig miljö. En butik med bra belysning, tydlig skyltning, som är lätt att hitta i och har en bra framkomlighet underlättar för alla kunder!



Tillgänglighetskrav enligt lagen

Sedan 2001 finns det krav på att tillgänglighetsbrister i befintliga miljöer ska åtgärdas. Det handlar om att hela samhället måste ta sitt ansvar för att förbättra tillgängligheten. Kraven gäller i publika lokaler, bland annat butiker, köpcentrum, hotell, restauranger, idrottsanläggningar, biografer och bibliotek. Kraven gäller också på allmänna platser som gator, torg och parker.

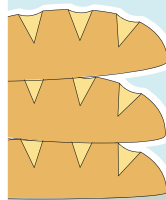
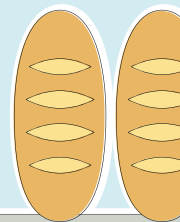
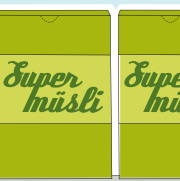
Om du är fastighetsägare eller butiksägare är du skyldig att ta bort tillgänglighetsbrister om de är "enkelt avhjälpta". Det handlar om:

- fysiska hinder i form av mindre nivåskillnader, tunga dörrar och felaktigt utformade manöverdon
- kontrast- och varningsmarkeringar
- skyltning
- ljudmiljö
- belysning
- ledstänger
- fast inredning

På boverket.se finns mer information om reglerna och tillämpningen. Här finns också information om de tillgänglighetskrav som gäller vid nybyggnad och ombyggnad.

Kommunens byggnadsnämnd har tillsyn över reglerna. Nämnden kan förelägga om åtgärder eller vite för den som inte undanröjt ett "enkelt avhjälpt hinder". Kontakta byggnadsnämnden i din kommun om du har frågor om vad som gäller för din verksamhet.





Svensk Handel och Konsumentverket har som gemensamt mål att öka handelns tillgänglighet. Alla har något att vinna på att butiker och andra miljöer är tillgängliga och mycket går att åtgärda med enkla medel.

Broschyren riktar sig till butiksägare, fastighetsägare och andra som vill komma igång med sitt tillgänglighetsarbete.

Beställ fler exemplar av den här broschyren på konsumentverket.se/publikationer.

2011 / Illustrationer:
Li Rosén Zobec

**SVENSK
HANDEL**

**Konsument
verket • KO**

