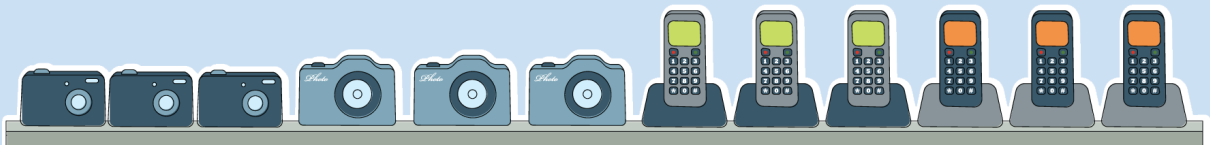
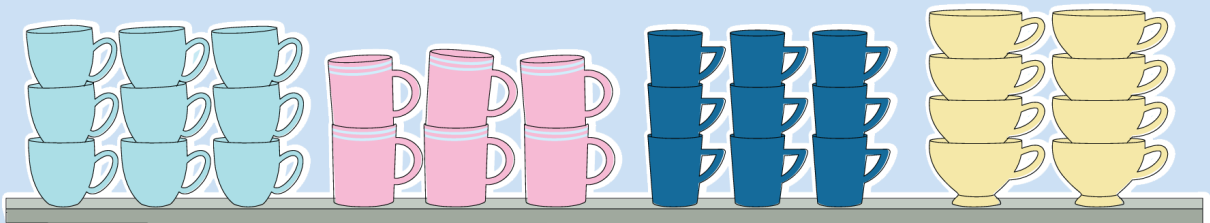
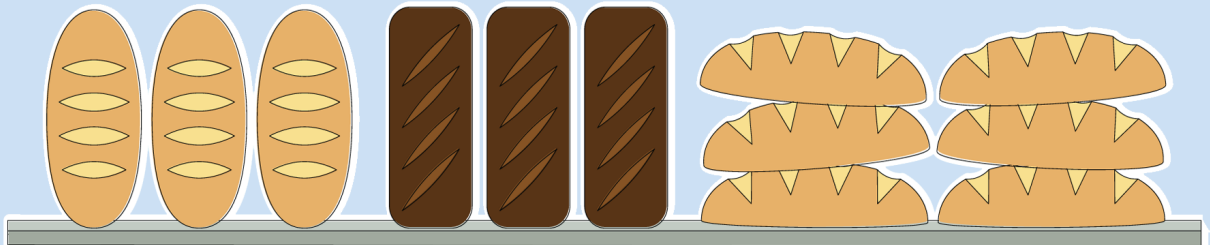
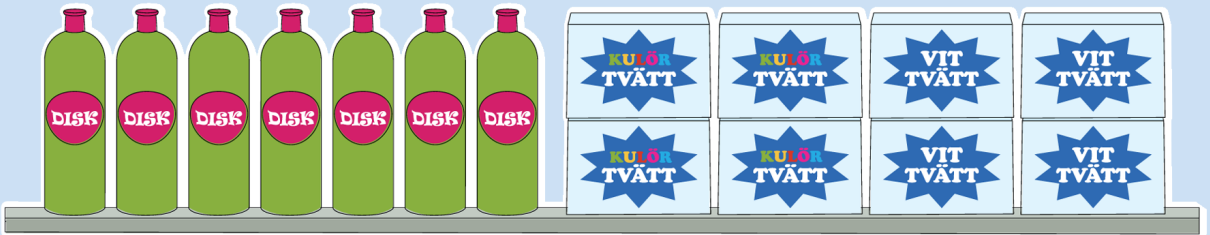
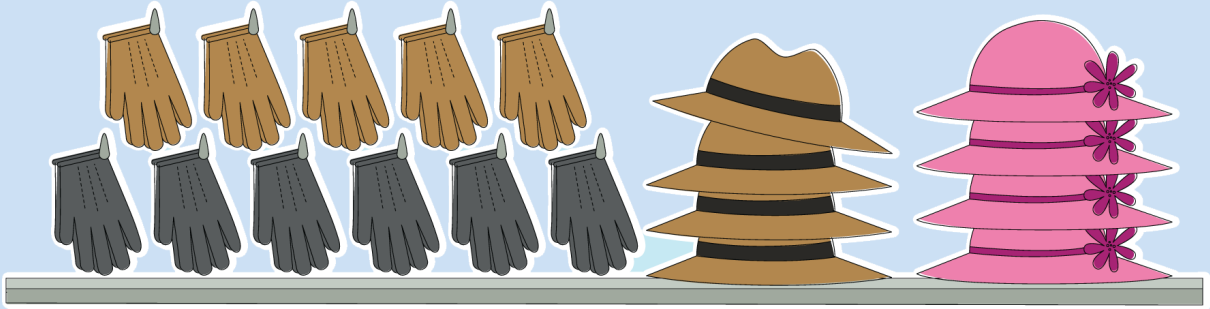


# SH

## Butik för alla

2022



# Innehållsförteckning

---

Tillgänglighetskrav enligt lagen	3
Alla tjänar på tillgänglighet	4
Fem steg för bättre tillgänglighet	5
En entré för alla	6
Ta sig fram och hitta	8
Plocka varor och använda utrustning	10
Betala och gå ut	11
Till dig som är fastighetsägare	12
Underlätta för kunderna i din butik	14

# Tillgänglighetskrav enligt lagen

Du som butiksägare ska se till att din butik är tillgänglig och kan användas av alla, även personer med olika funktionsnedsättningar. Om det finns tillgänglighetsbrister i din butik, som är enkla att avhjälpa, är du skyldig att åtgärda dessa brister. I de flesta fall är det byggnadens ägare som gör det, men det kan ibland vara en verksamhetsutövare som hyr en lokal. Hur ansvarsfördelningen mellan en ägare, hyresgäst eller verksamhetsutövare ser ut behöver klargöras i varje enskilt fall<sup>1</sup>.

Sedan 1 januari 2015 är funktionsnedsättning även en av sju diskrimineringsgrunder. Det innebär att den som är ansvarig för en verksamhet är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att verksamheten ska vara tillgänglig för personer som har en funktionsnedsättning<sup>2</sup>.

Med funktionsnedsättning menas varaktiga fysiska, psykiska eller begåvningsmässiga begränsningar av en persons funktionsförmåga. Det kan vara till följd av en skada eller en sjukdom som fanns vid födseln, har uppstått därefter eller kan förväntas uppstå. Tillfälliga begränsningar av en persons funktionsförmåga är inte en funktionsnedsättning i diskrimineringslagens mening. En funktionsnedsättning kan märkas mer eller mindre i olika situationer som till exempel allergier, dyslexi, hörsel- och synskador med mera.

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, biografier och bibliotek. Kraven gäller också på allmänna platser som gator, torg och parker.

På [boverket.se](https://www.boverket.se) finns mer information om reglerna och tillämpningen. Där finns också information om de tillgänglighetskrav som gäller vid nybyggnad och ombyggnad. Enkelt avhjälpna hinder ska åtgärdas, enligt Boverkets föreskrifter och allmänna råd om avhjälpande av enkelt avhjälpna hinder till och i lokaler dit allmänheten har tillträde och på allmänna platser (BFS 2013:9 - HIN 3). Reglerna i HIN gäller retroaktivt.

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

Svensk Handel vill gärna bidra till 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 i gång med sitt tillgänglighetsarbete.

1) <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/krav-pa-byggnadsverk-tomter-mm/retroaktiva/enkelt/>, (BFS 2013:9 - HIN 3). Reglerna i HIN gäller retroaktivt.

2) <https://www.do.se/om-diskriminering/skyddade-diskrimineringsgrunder/funktionsnedsattning-som-diskrimineringsgrund/> Bristande tillgänglighet som form av diskriminering 1 kapitlet 4 § (punkt 3) Funktionsnedsättning (diskrimineringsgrund) 1 kapitlet 5 § (punkt 4), Förbud mot diskriminering inom varor och tjänster 2 kapitlet 12 §.

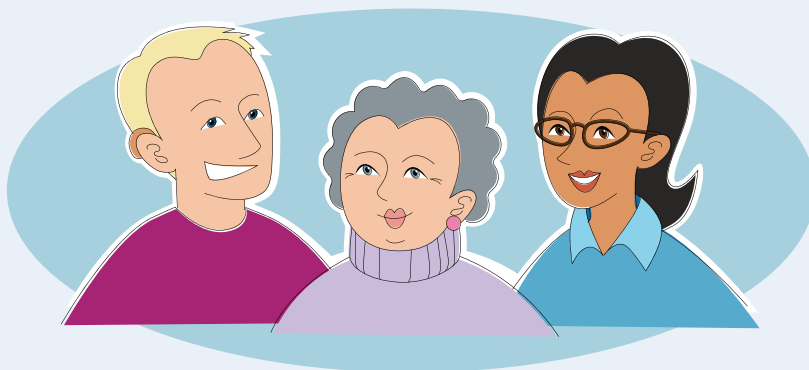
# Alla tjänar på tillgänglighet

Butiker idag får besök av många unika kunder. En del kunder är långa, korta, snabba eller långsamma. Andra kan vara stressade, blyga eller försiktiga. Vissa bär på kassar, går med rollator eller drar en barnvagn. Butikers utformning kan vara utmanande för en grupp av kunder. Bristande tillgänglighet/användbarhet är nämligen vardag för de ca. 2 miljoner<sup>3</sup> människor i Sverige som har en funktionsnedsättning. Det handlar om kunder med till exempel allergi, nedsatt syn, hörsel eller rörelseförmåga. Kognitiva nedsättningar såsom intellektuell funktionsnedsättning, demens eller minnessvårigheter, hjärnskador och dylikt blir också mer vanligt ju äldre befolkningen blir. Andelen äldre blir också fler och vi vet att med stigande ålder kommer olika former av nedsättning.

I den här broschyren ger Svensk Handel enkla tips på vad du som butiksägare kan göra för att förbättra tillgängligheten i din butik<sup>4</sup>. 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. En tillgänglig butiksmiljö 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.

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

*Svensk Handel*



3) Enligt folkhälsomyndigheten så är det ca 21 % som har en funktionsnedsättning 2020  
[http://fohm-app.folkhalsomyndigheten.se/Folkhalsodata/pxweb/sv/B\\_HLV/B\\_HLV\\_\\_bFyshals\\_\\_bbcFyshalsfunkned/hlv1funkaald.px/table/tableViewLayout1/](http://fohm-app.folkhalsomyndigheten.se/Folkhalsodata/pxweb/sv/B_HLV/B_HLV__bFyshals__bbcFyshalsfunkned/hlv1funkaald.px/table/tableViewLayout1/)

4) Broschyren är faktagranskad av Centrum för Tillgänglighet, [www.ctill.se](http://www.ctill.se)

# Fem steg för bättre tillgänglighet

# 1

## 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 Boverkets webbplats<sup>5</sup>.

# 2

## 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 i gång.

# 3

## 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 varor.

# 4

## 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. Branschföreningen Svensk Tillgänglighet har en förteckning på tillgänglighetskonsulter på sin hemsida<sup>6</sup>.

# 5

## Steg 5: Besöksinformation

Många kunder vill kunna ta reda på hur tillgängligheten ser ut innan man besöker en butik eller ett köpcentrum. Bra tillgänglighetsinformation kan vara en del av den ordinarie besöksinformationen och innehålla även bilder så att besökaren själv kan bedöma hur tillgängligheten är utifrån sin funktionsförmåga. Använd gärna symboler som följer internationell eller svensk standard. Det är viktigt att uppdatera tillgänglighetsinformationen och att ha en uppgift om när uppdatering senast skedde. Se gärna till att det går att skriva ut informationen. Berätta om det på din webbplats, men tänk på att göra den tillgänglig för personer med funktionsnedsättning. Den ska till exempel kunna användas av blinda, synskadade, döva, hörselskadade samt personer med kognitiva funktionsnedsättningar och personer med nedsatt rörelseförmåga.

5) <https://www.boverket.se/sv/byggande/tillganglighet--bostadsutformning/tillganglighet/>

6) <https://www.svensktillganglighet.se/>

# 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 parfymade varor, doftande blommor och askkoppar vid entrén. Automatisk dörröppnare är bra för alla kunder, framför allt för de som har rollator eller rullstol samt för de som drar barnvagn. 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 och assistanshund är välkommen i butiken. Då vet andra kunder att det är okej.



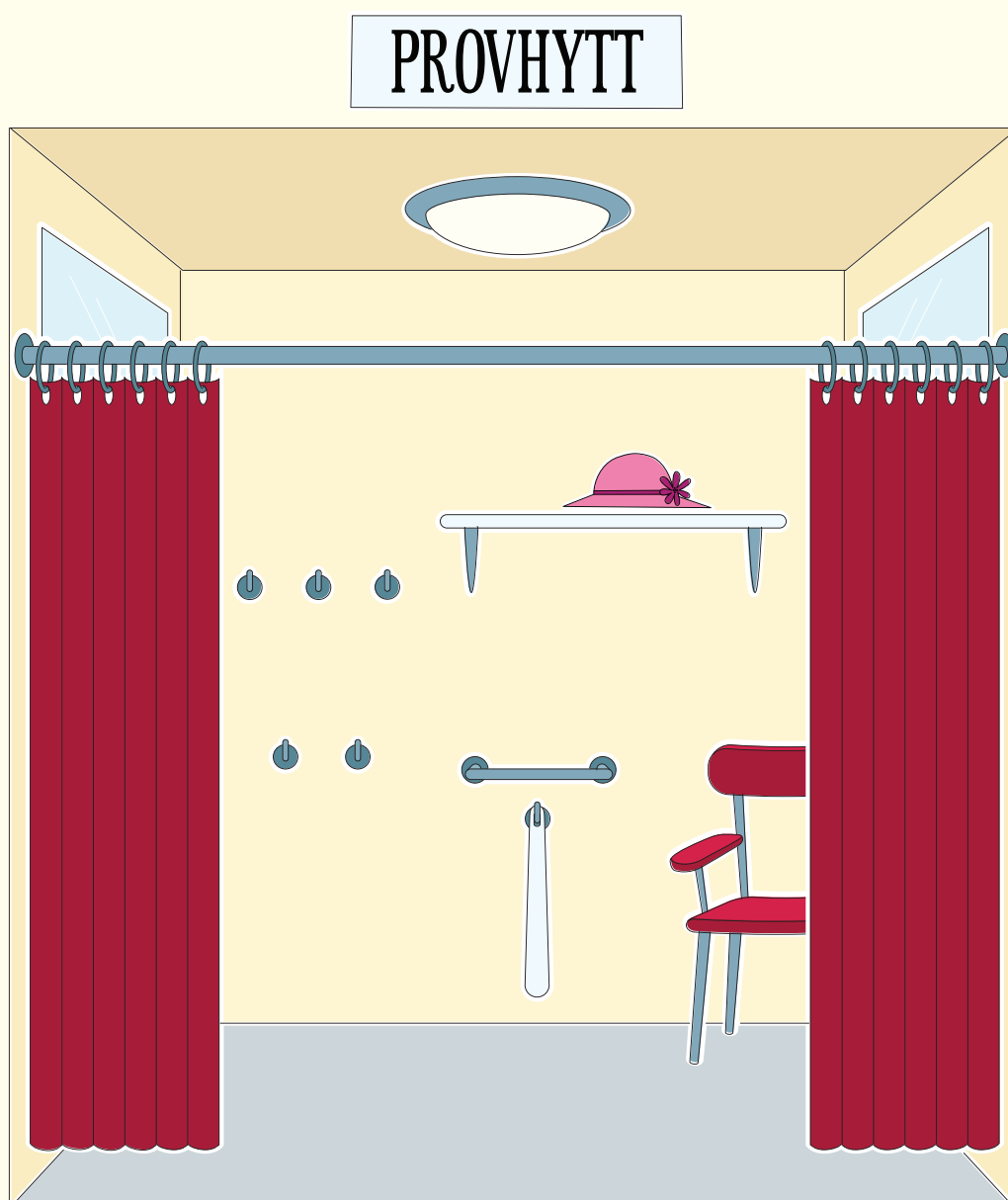
## Tillgänglighetsförbättringar du tjänar på!

- ✓ **Trösklar** – högre än 1 cm tas bort eller åtgärdas med kil.
- ✓ **Automatisk dörröppnare** – installeras om det finns dörrstängare eller om dörren är tung. \* Dörröppningsknappen – placeras 0,8 m från mark eller golv, minst 0,7 m från vägg och 1 m från hörn eller dörr.
- ✓ **Ledstänger** – monteras vid trappsteg.<sup>7</sup>
- ✓ **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. En ramp får luta högst 1:12 för att minimera risken att någon ska välta. En ramp blir säkrare att använda om den inte lutar mer än 1:20. Den ska ha ett minst 40 mm högt avåkningskydd om det finns nivåskillnader mot omgivningen.
- ✓ **Stora glaspartier** – varningsmarkeras i två höjder (ögonhöjd, både sittande och stående).
- ✓ **Entrédörr** – kontrastmarkeras med färg avvikande mot karm och 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.
- ✓ **Askkoppar** – flyttas från entrén.
- ✓ **Belysning** – korrigeras till bländ- och reflexfri.
- ✓ **Butiksskylt** – kompletteras med taktill skylt.

<sup>7)</sup> 8:2322 Ledstänger <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/boverkets-byggregler/sakerhet-vid-anvandning/racken-och-ledstanger/>

# 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 aspekter som underlättar orienteringen. En behaglig ljudmiljö uppskattas av många med hörselnedsättning och de 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.





## Tillgänglighetsförbättringar du tjänar på!

✓ **Skyltar** – utformas tydliga och läsbara. Orienterande skyltar bör vara lättbegripliga och lättlästa, ha ljushetskontrast och vara placerade på lämplig höjd så att de kan läsas/höras såväl av personer som använder rullstol som av stående personer med nedsatt syn. De bör placeras där man förväntar sig att de ska finnas och så att man kan komma tätt intill dem<sup>8</sup>.

✓ **Stol** – placera stadig stol med armstöd inne i butiken.

✓ **Butiksinredning** – passagemått mellan hyllor bör vara 1,3 - 1,5 m för fri passage, på begränsade ställen 0,8 - 0,9 m.

✓ **Entré- och kommunikationsutrymmen** – ska vara tillgängliga och användbara för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga och ska ha tillräckligt manöverutrymme för rullstol och utformas så att personer som använder rullstol kan förflytta sig utan hjälp.

De ska där det är möjligt, utformas utan nivåskillnader. Där nivåskillnader i kommunikationsutrymmen inte kan undvikas ska skillnaderna utjämnas med ramp, hiss eller annan lyftanordning och trappa.

**Allmänt råd: Ett kommunikationsutrymme bör**

- ha en fri bredd på minst 1,30 meter, gäller dock inte trappor,
- vid begränsade hinder, t.ex. pelare, ha en fri bredd på minst 0,80 meter,

I publika lokaler bör ett kommunikationsutrymme särskiljas från möblerade ytor med exempelvis belysning eller avvikande material.

✓ **Gångstråk** – undvik varuexponering i gångstråk.

✓ **Golvtyta och mattor** – åtgärda för att undvika snubbelrisk. Reflexfria golv. Undvik mörka mönster i golv och dörrmattor som är tunga att passera.

✓ **Stora glaspartier** – varningsmarkeras i ögonhöjd, både sittande och stående. En 20 cm kontrasterande markering som löper tvärs över glaspartiet på en höjd av 140–160 cm. Även en lägre placerad kontrastmarkering rekommenderas på en höjd av 80 cm.

✓ **Bakgrundsmusik** – bör inte överstiga 50 dB.

✓ **Belysning** – korrigeras till bländ- och reflexfri.

✓ **Allergiframkallande produkter** – undvik vid huvudgångstråk

---

8) <https://www.boverket.se/contentassets/3e737d7a60ce4d7cb6d28a3f7177d26b/utformningskrav-resp-tekniska-egenskapskrav-uppdaterad-t-o-m-bfs-2020-4.pdf>

# 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 scanning utrustning, prisfrågeterminaler, varuvågar, 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.

## Tillgänglighetsförbättringar du tjänar på! <sup>9</sup>

- ✓ **Scanner, burkpantning etc.** – utrymmet framför bör vara minst 2x2 m och funktionerna placerade 0,8 – 1,1 m från golvet. Vissa av funktionerna ska vara 0,7 – 0,8 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, kontrast och storlek som är lätt att läsa.

<sup>9)</sup> <https://www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/boverkets-byggregler/tillganglighet/rullstolar/>

# 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 höjdlid.

## 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.<sup>10</sup>
- ✓ **Kassadisplay** – placeras 1,4–1,6 m från golv, med väl synligt pris. Vinklingsbar av kassapersonal om endast en display monteras.<sup>11</sup>
- ✓ **Betalkortsterminal** – placeras 0,8–1,1 m från golv eller på höj- och sänkbar arm.\* Helst trådlös för personer sittandes i rullstol.<sup>12</sup>
- ✓ **Allergiframkallande produkter** – bör undvikas vid kassan. (Exempelvis blommor och doftljus.)



10) Häftet Bygg IKAPP  
Svensk Byggtjänst, sid 155.  
11) Ibid.  
12) Ibid. \* 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, dels att de är lämpligt inredda och enkla att få tillträde till.

## Tillgänglighetsförbättringar du tjänar på!

- ✓ **Handikapparkering** – bör finnas mindre än 25 m från entrén. 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.



# 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 ommarkerade 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 de 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!



