

TOEGANKELIJKHEID

Toegankelijk bedrijf levert 15 procent meer klandizie op

De ene klant is de andere niet. Dat wist jij als servicegerichte ondernemer natuurlijk al lang. Het enige wat hen namelijk typeert is dat wanneer ze een stap over de drempel zetten mogelijk een aankoop zullen doen in jouw winkel of gebruik zullen maken van jouw diensten. Voor sommige klanten is dat echter makkelijker gezegd dan gedaan. Verlaag dus die zowel spreekwoordelijke als fysieke drempel en ben daarmee niet alleen hartstikke sympathiek, maar ook nog eens een op-en-top-marktstrateeg. Het levert je namelijk 15 procent meer klandizie op! Dit artikel voorziet je van handige tips om tot een voor iedereen toegankelijke dierenpeciaalzaak, dierenpension en website te komen.

TEKST EN FOTO'S: JESSIE MEGENS | FOTO'S: SHUTTERSTOCK/MKB TOEGANKELIJK EN RAWPIXEL

De klant met een fysieke beperking

DIERENSPECIAALZAAK & DIERENPENSION

- **Weg met die rotzooi** • Zorg dat de route naar de winkel ten minste 90 centimeter breed is.
- **Nooit meer misgrijpen** • Plaats de deurknop op een hoogte tussen de 90 en 120 centimeter.
- **Geen hobbel** • Een drempel van meer dan 2 centimeter hoog voorzie je van een drempelhulp of wegneembare oprijplaat. Een drempelhulp koop je al vanaf een aantal tientjes.
- **Beetje tijd winnen** • Plaats een zwaar ingestelde deurdranger. Dat geeft de klant net iets meer tijd om binnen te komen.
- **Zonder draadje** • Helaas reikt niet iedere klant tot de hoogte van jouw toonbank. Een mobiel pinapparaat of een pinapparaat met een voldoende lang snoer zorgen ervoor dat ook deze klant zijn pinbetaling kan doen.

Een drempelhulp maakt je bedrijf voor een grote groep toegankelijker en veiliger.

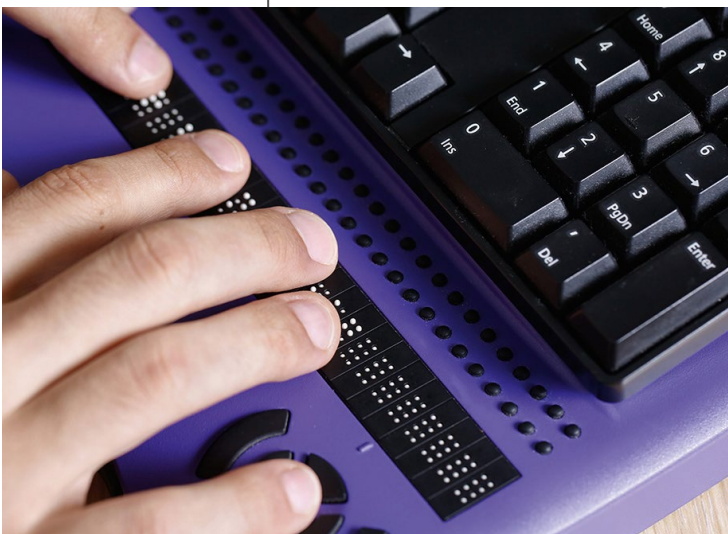


De slechtziende of blinde klant

DIERENSPECIAALZAAK & DIERENPENSION

- **Da's een lieve hond** • Een hond is natuurlijk een graag geziene klant. Een snelle aai over het bolleke is dan ook zo gegeven. Tref je echter een hond die aan het werk is, leid deze dan niet af en geef de hond – hoe verleidelijk dan ook – zonder overleg met de eigenaar nooit wat lekkers.

Blinden en slechtzienden gebruiken vaak een braillebalk om websites te kunnen lezen.



WEBSITE

Er komen nogal wat aanpassingen kijken bij het bouwen van een toegankelijke website. Op de website van Stichting Accessibility vind je veel informatie en tips om je website geschikt te maken voor blinden en slechtzienden, al is het inschakelen van een professional misschien wel de beste tip. Toch alvast een beginnetje maken? Lees dan de volgende tips.

- **Vloeken mag** • Mits dit voor genoeg kleurcontrast op jouw website zorgt. Zorg kortom dat er genoeg onderscheid tussen de tekstkleur en websiteachtergrond zit.
- **Vergrootglas erboven** • Maak het mogelijk dat tekst, afbeeldingen en de pagina-lay-out vergroot en verkleind kan worden.

De slechthorende of dove klant

DIERENSPECIAALZAAK & DIERENPENSION

→ **Een tikkie zachter** • Muziek bij de balie is hartstikke gezellig en kan sfeer verhogend werken. Voor slechthorende mensen maakt dit communiceren echter nog lastiger. Draai het volumeknopje daarom een kwartslag naar links.

WEBSITE

→ **Lekker lezen** • Voeg aan filmpjes die geluidsfragmenten bevatten ondertiteling toe. Zo krijgen dove en slechthorende websitebezoekers de boodschap ook mee.

Een gehoorapparaat versterkt spraak, maar óók alle achtergrondmuziek.



De klant met een spraakbeperking

WEBSITE

→ **Beste meneer/mevrouw** • Zorg dat je niet alleen telefonisch bereikbaar bent. Maak het de klant bijvoorbeeld ook mogelijk contact te leggen via e-mail.

En had je hier al aan gedacht?

DIERENSPECIAALZAAK & DIERENPENSION

- **Klant on ice** • Zorg dat de vloer niet té glad is, want dat leidt tot uitglijders.
- **Stickers plakken** • Voorkom slechtgehuurde klanten en écht vervelende situaties door een glazen deur op ooghoogte af te plakken met goed zichtbare stickerfolie.
- **Handje contantje** • Bied de klant naast pinbetalingen altijd de mogelijkheid om met ouderwets fysiek geld te betalen. Al graaiend in de portemonnee, hebben jullie ook direct de mogelijkheid om de koetjes en kalfjes door te spreken.

Meer weten? Bekijk dan de website van MKB-Toegankelijk