

Persbericht

Leidschendam, 6 maart 2009

Winkeliers: pinnen makkelijk maken voor iedereen

Pingemak vergroten voor ouderen en mensen met een handicap

Het Platform Detailhandel Nederland vindt het belangrijk dat iedereen op eenvoudige wijze kan pinnen in de Nederlandse winkels, ook ouderen en consumenten met een handicap. Het Platform Detailhandel Nederland beveelt daarom winkeliers, fabrikanten en installateurs aan gebruik te maken van het 'gebruikersonderzoek betaalautomaten' en de 'Guidline for user-friendly payment terminals'.

Vandaag presenteert Viziris de uitkomsten van het onderzoek aan de leden van het Platform Detailhandel Nederland. Betaalautomaten staan soms niet handig opgesteld. Vooral consumenten met een handicap en ouderen ondervinden daar hinder van. Daarnaast hebben niet alle betaalautomaten dezelfde display, zitten niet alle toetsen op dezelfde plek of hebben de toetsen een afwijkende kleur. Om het betaalgemak tijdens het pinnen te vergroten, is het belangrijk dat betaalautomaten universele kenmerken hebben en handig zijn opgesteld voor consumenten. Aanpassingen in de ergonomie komen overigens alle gebruikers ten goede.

Gebruikersonderzoek betaalautomaten Viziris

Het Platform Detailhandel Nederland heeft via de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen een onderzoek van Viziris -de belangenorganisatie van mensen met een visuele beperking- gesponsord. Dit gebruikersonderzoek van betaalautomaten is gedaan onder ouderen en mensen met diverse handicaps. Dat is een aanzienlijke groep: Nederland telt circa 350.000 blinden en slechtzienden, 1,2 miljoen mensen in een rolstoel, met verminderde armfunctie of andere motorische beperking en 400.000 slechthorende mensen. Dat zijn bij elkaar bijna 2 miljoen mensen. Bovendien is ruim 14% van de Nederlandse bevolking boven de 65 jaar en die groep wordt de komende jaren alleen maar groter.

In het onderzoek komen de volgende handige tips naar voren:

- plaats de betaalautomaat op een voor iedereen bereikbare plek. Dichtbij de kassa, op de juiste hoogte en niet tussen producten;
- zet de betaalautomaat niet vast, zodat mensen de betaalautomaat dichterbij kunnen brengen. Dit is vooral van belang voor mensen in een rolstoel en mensen die slechter zien. In supermarkten is het handig om de kassa met de brede doorgang te voorzien van een pinapparaat op een zwenkarm;
- zorg voor een goede verlichting en voorkom reflectie in het scherm;
- kies een betaalautomaat met duidelijk zichtbare en voelbare toetsen die een lichte weerstand hebben bij het indrukken;
- kies een betaalautomaat met een puntje op de vijf, een groot leesvenster en een ruime beschermkap.

Guideline for user-friendly payment terminals

In 2007 is een richtlijn voor gebruiksvriendelijke betaalautomaten gepubliceerd door het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. Aan dit overleg nemen alle relevante vertegenwoordigers uit het Nederlandse betalingsverkeer deel, zoals de Nederlandsche Bank, winkeliers, horeca, Consumentenbond, Viziris, banken, grootverbruikers enz. De richtlijn –die ook internationaal wordt gepromoot- beschrijft hoe een betaalautomaat zo gebruiksvriendelijk kan worden gemaakt voor consumenten. Deze richtlijn is als basis gebruikt voor het gebruikersonderzoek.

Voor meer informatie over de wensen van ouderen en mensen met een handicap, kan het verslag van het gebruikersonderzoek lezen op www.platformdetailhandel.nl onder publicaties, www.efficientbetalen.nl onder Stichting/activiteiten en op www.viziris.nl.

Het Platform Detailhandel Nederland is het samenwerkingsverband van de Nationale Winkelraad van MKB-Nederland en de Raad Nederlandse Detailhandel (RND). Het Platform vertegenwoordigt alle winkeliers van Nederland.

Noot voor de redactie:

Voor meer informatie kunt u terecht bij Ilya Bruggeman, secretaris Betalingsverkeer.

Contactgegevens: Telefoon 070 - 320 2345 of 06 215 78 635. Per email

ilya@platformdetailhandel.nl