

'Met reuma kom je de Hema niet meer binnen'



De Goudse Astrid Sibbes kan door haar reuma de zware deur niet naar zich toe trekken.

FOTO PIM MUL

GOUDA

Probeer met reuma in de vingers maar eens de deuren van de Goudse Hema te openen, die je alleen naar je toe kunt trekken. Dat is geen sinecure, tot grote frustratie van velen.

STIJN TIELEMANS

Na wéér voor een dichte deur te hebben gestaan met niemand in de buurt die haar kon helpen, besloot de Goudse Astrid Sibbes haar 'ergernis van de bovenste plank' op Twitter te spuien. Sibbes wil graag dat de Hema de buitendeuren aan de Goudse Kleiweg en de binnendeuren aan de achterzijde van de zaak aan de Agnietenstraat zo maakt dat ze zowel naar binnen als naar buiten opengaan.

Nu zijn die zware deuren voor iemand die naar binnen wil alleen open te trekken. Met haar reumahand heeft ze daarvoor te weinig kracht. En niet altijd is een klant in de buurt die voor haar het zware werk wil doen. De buitendeur aan de Agnietenstraat kan wel beide kanten op bewegen.

Het probleem heeft ze de afgelopen jaren al een paar keer schriftelijk aangekaart, maar de Hema geeft telkens niet thuis, zegt ze. Sibbes is naar eigen zeggen niet de enige met dit probleem.

De Goudse Reumavereniging en de oud-voorzitter van het formeel in

2016 opgeheven gehandicaptenplatform Alphen, Marjanne Orbons, onderschrijven dat. "Dit is al jaren bekend", zegt bestuurslid Carla Weller van de Goudse Reumavereniging. "Heel vervelend, want door de pijn in de vingers lukt het gewoon niet."

Toegankelijk

Orbons heeft reumatische artritis en zit in een elektrische rolstoel. Wanneer ze in Gouda is, ervaart ze hetzelfde probleem als Sibbes, zegt ze. "Dan zet ik de rolstoel tegen de deur en geef een dot gas, en dan klapt die wel open. Vaak sta ik te wachten tot iemand zo vriendelijk is de deur voor mij open te maken. Maar dat wil ik eigenlijk niet."

Want de Hema is namelijk verplicht de winkel toegankelijk te maken, zegt Orbons. Volgens haar geldt vanaf 1 januari 2017 een Europese algemene verplichting om gebouwen en bedrijven toegankelijk te maken voor mensen met een handicap. "Nederland loopt gigantisch achter. Veel ketens zeggen hier: wij vallen niet onder dat Besluit algemene toegankelijkheid. Maar dat is niet waar. Privéondernemers roepen: bekijk het maar, we gebruiken onze vierkante meters liever voor de zaak dan ten behoeve van de toegankelijkheid."

Dat de Hema niet meteen werk maakt van haar klacht en de deuren naar twee kanten laat openen, snapt Sibbes deels ook wel: iemand die gezond is, realiseert zich niet wat het probleem is. Maar dat er geen antwoord komt, dat stoort haar zeer.

Voor Sibbes is het simpel: winkels waar ze niet naar binnen kan, mijdt ze. Al wilde ze ditmaal toch een keer langskomen voor wijnglazen, omdat ze met haar onhandige reumahanden geregeld scherven

maakt. "Die gaan geen cent aan mij verdienen", zegt Sibbes. "Er zijn genoeg bedrijven die klapdeuren hebben die naar beide kanten open kunnen. Of twee deuren waarvan de een opent naar buiten, en de ander naar binnen."

De warenhuisketen zegt dat het de deuren - als het weer dit tenminste toelaat - zo vaak mogelijk openzet, zodat klanten met bijvoorbeeld een kinderwagen zonder de deur te hoeven openen toegang tot de winkel hebben. "Maar het kan soms voorkomen dat de eerste deur door de kou niet openstaat. We moeten ook aan onze eigen medewerkers denken. De binnendeur, dus de tochtsluis, staat wel altijd open", zegt Hema-woordvoester Jeske Kaptein. "Die staat helemaal niet altijd open", zegt Sibbes. "Dan kwam ik de afgelopen twintig jaar zeker telkens net op het verkeerde moment. Sorry, maar op een gegeven moment ben ik cynisch geworden." Volgens de Hema is de vestiging in Gouda bekend met het probleem en neemt die de klacht serieus. "Op dit moment wordt gekeken of wij het probleem op kunnen lossen", aldus Kaptein.

Frank Sanders van Inclusie Woerden stelt dat er nog veel onwetendheid is bij ondernemers. "Het is zeker geen onwil. Je moet winkeliers er alleen op attenderen. De wil is er wel."