

HOE TOEGANKELIJK ZIJN ONZE WINKELS?

WEL KLANT
GEEN KONING

Winkelen met een lichamelijke beperking in Nederland

1,4 miljoen mensen met een lichamelijke beperking voelen zich in veel winkels **niet welkom**

91% ervaart problemen met de toegankelijkheid van winkels
Bijna de helft (**49%**) regelmatig of vaak



73% slaat winkelbezoek over door ontoegankelijkheid

59% ervaart toiletproblemen tijdens het winkelen

31% gebruikt noodgedwongen incontinentiemateriaal omdat er geen (aangepast) toilet te vinden is

38% gaat om dezelfde reden eerder naar huis

WAT ZIT KLANTEN IN DE WEG?



obstakels in gangpaden



obstakels op trottoirs



zware deuren



problemen met toiletten



producten hoog in schappen

42% ervaart problemen in de omgang met winkelpersoneel

- 1 Over de klant heen praten
- 2 Geen hulp aanbieden
- 3 De klant niet serieus nemen

67%

wil vooraf weten of een winkel toegankelijk is

Graag duidelijk vermeld op de winkelruit en website, na een officiële keuring



1,4 miljoen Nederlanders hebben een lichamelijke beperking. **Ruim 1 miljoen** van hen gebruikt één of meer hulpmiddelen, zoals een rollator, rolstoel of scootmobiel.

Onderzoek van de Zonnebloem onder 4.654 mensen met een lichamelijke beperking (eind 2025) liet zien dat zij veel problemen ervaren met winkels en toiletten. Voorjaar 2026 vulden 1.372 mensen met een lichamelijke beperking een verdiepende online vragenlijst in over deze thema's.

Bekijk wat je kunt doen: zonnebloem.nl/winkels