

Koers op Impact - vervolg

Verdiepend onderzoek winkels & toiletten

1) Context

Uit het onderzoek Koers op Impact (2025) bleek dat mensen met een lichamelijke beperking grote problemen ervaren rondom winkels en toiletten. Daarom is verdiepend onderzoek uitgevoerd naar de aard van deze problemen en de impact die deze problemen hebben op het dagelijks leven.

Probleemsituatie winkelen



81%

Ervaart problemen met de **bereikbaarheid**

- 1) Obstakels op trottoir
- 2) Geen op-/afritjes bij een trottoir
- 3) Smalle trottoirs



91%

Ervaart problemen met de **toegankelijkheid**

- 1) Obstakels in gangpaden
- 2) Geen (aangepast) toilet
- 3) Smalle gangpaden



42%

Ervaart problemen in de **omgang** met winkelpersoneel

- 1) Over persoon heenpraten
- 2) Geen hulp aanbieden
- 3) Denken dat iemand dom is

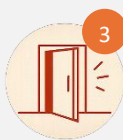
Problemen met grootste impact



1) Obstacles in gangpaden



2) Obstacles op trottoirs



3) Zware deuren



4) Problemen met toiletten



5) Producten hoog in schappen

Let op later in deze infographic komen specifieke vragen over toiletten in winkels EN winkelgebieden aan bod.

Problemen met grootste impact per hulpmiddel



- 1) Geen (aangepast) toilet
- 2) Zware deuren
- 3) Obstakels op trottoirs



- 1) Obstakels in gangpaden
- 2) Obstakels op trottoir
- 3) Zware deuren



- 1) Obstakels in gangpaden
- 2) Obstakels op trottoirs
- 3) Producten hoog in



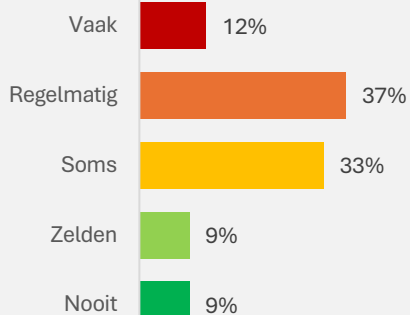
- 1) Hoge drempels
- 2) Obstakels in gangpaden
- 3) Obstakels op trottoirs



Frequentie waarmee problemen tijdens het winkelen worden ervaren

82%

Ervaat soms, regelmatig of vaak problemen met de toegankelijkheid van winkels



18 – 45
jaar



90%

46 – 67
jaar



91%

68 – 79
jaar



86%

80 jaar
of ouder



61%

Beoordeling toegankelijkheid winkels

Top 5 goed toegankelijke winkels



- 1) Supermarkten
- 2) Tuincentra
- 3) Warenhuizen
- 4) Bouwmarkten
- 5) Opticiens

Top 5: slecht toegankelijke winkels

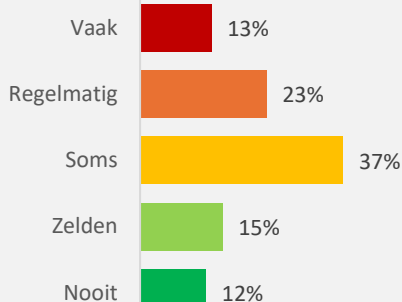


- 1) Drogisterijen
- 2) Kringloopwinkel
- 3) Speciaalzaken
- 4) Discountwinkels
- 5) Kledingwinkels

Impact toegankelijkheid winkels op winkelgedrag

73%

Slaat soms, regelmatig of vaak winkelbezoek over



18 – 45
jaar



79%

46 – 67
jaar



86%

68 – 79
jaar



72%

80 jaar
of ouder



46%

Wens om helderheid

67%

Wil vooraf weten of een winkel toegankelijk is



Goed toegankelijk



Toegankelijk met hulp



Niet toegankelijk

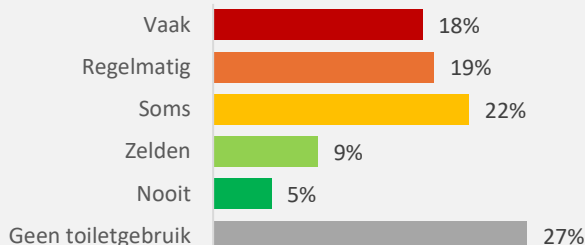
Respondenten vinden het fijn wanneer winkels zowel op winkelruiten als op websites duidelijk aangeven of winkel wel of niet toegankelijk is (na een officiële keuring).



Toiletproblemen tijdens winkelbezoek

59%

Ervaart soms, regelmatig of vaak toiletproblemen



- Geen of te weinig aangepaste toiletten in winkelgebieden
- In winkels is vaak geen aangepast toilet aanwezig
- In horecapunten is vaak geen aangepast toilet aanwezig
- Toiletten zijn vaak onhygiënisch

Gevolgen van toiletproblemen

38%



gaat eerder naar huis

omdat in het winkelgebied geen aangepast toilet te vinden is

31%



gebruikt

incontinentiemateriaal omdat in het winkelgebied geen aangepast toilet te vinden is

31%



gebruikt een regulier toilet

omdat een aangepast vaak niet beschikbaar is

24%



gaat naar een openbaar gebouw

maar deze hebben vaak beperkte openingstijden

Toiletproblemen per leeftijdsgroep

18 – 45 jaar



62%

46 – 67 jaar



67%

68 – 79 jaar



60%

80 jaar of ouder



39%



Minder problemen bij 80+ers. Verschillen in winkelgedrag spelen hierbij waarschijnlijk een rol.

Rolstoelgebruikers vaker aangewezen op noodoplossingen dan rollator- en scootmobielgebruikers
Rollator en scootmobielgebruikers kunnen iets vaker (al is het niet ideaal) voor een regulier toilet kiezen.

Wat gaat de Zonnebloem doen

Dit onderzoek maakt duidelijk wat voor mensen met een lichamelijke beperking de grootste knelpunten zijn t.a.v. winkelbezoek en toiletten. Uitkomsten uit dit onderzoek worden gebruikt voor het verkennen en uitwerken van nieuwe initiatieven. Blijf onze nieuwsbrief volgen om hiervan op de hoogte gehouden te worden (www.zonnebloem.nl/nieuwsbrief-deelnemers).

Onderzoeksverantwoording



Respondenten
1.372 mensen met een lichamelijke beperking (deelnemers)



Methode
Een online vragenlijst



Periode
April/mei 2026



Analyse
Representatief naar leeftijd & hulpmiddel in NL (18 – 45 jaar enkel indicatief i.v.m. Kleine steekproef (n=119))

© Nationale Vereniging De Zonnebloem – Expertisecentrum Onderzoek & Analyse, 2026. Overname van gegevens of onderdelen uit deze publicatie is uitsluitend toegestaan met bronvermelding en voorafgaande schriftelijke toestemming.



DE ZONNEBLOEM