

Universell utforming i handelslokaler



Innhold

Finner kunden forretningen?	4
Har kundene adkomst til forretningen?	6
Kan kundene orientere seg i forretningen?	10
Kan alle kundegrupper handle i forretningen?	17
Finnes tekniske installasjoner?	22

Forsidefoto:

Fredrik Naumann/Felix Features

Ansvarlig redaktører:

Christian Hellevang og

Anne Gamme, KS.

Grafisk formgivning:

Ståle Hevrøy, Bly.as

Utgivelsesår:

2020

ISBN 978-82-93100-68-3

Dette heftet er utgitt av KS. KS er kommunesektorens interesse- og arbeidsgiverorganisasjon i Norge. Alle landets 356 kommuner og 11 fylkeskommuner (pr. 2020) er medlemmer.

Faglig innhold er utarbeidet av Solveig Dale, rådgiver universell utforming Trondheim kommune.

Universell utforming

Alle forretninger ønsker kunder. Men er forretningslokalet tilrettelagt for alle kundene? Kommer brukeren av rullestol seg enkelt inn? Finner den svaksynte frem? Og hvor oversiktlig er egentlig skiltingen?

Det er ikke lett å vite før du har undersøkt. Dette heftet gjør det enkelt for deg – om du er gårdeier eller forretningsdrivende – å finne svarene: Her får du en liste med sjekkpunkter for universell utforming av forretningslokaler. Du får også en rekke konkrete tips til forbedringer. Det er ofte ikke så mye som skal til.

Små grep kan ha stor effekt.

«Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, inkludert informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT), slik at virksomhetens alminnelige funksjoner kan benyttes av flest mulig, uavhengig av funksjonsnedsettelse.»

§17 i Likestillings- og diskrimineringsloven, sist revidert 2018

Finner kunden forretningen?

Er det ryddig rundt inngangspartiet?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Unngå løse gjenstander som står rundt inngangspartiet.
- Gi fri passasje og adkomst til forretningen.
- Unngå frittstående reklameskilt.
- Skraperist foran inngangsdør er et viktig orienteringselement for svaksynte.
- Skraperist i flukt med underlaget.
- Personer med nedsatt syn kan føle hvor inngangsdøra er.

Er inngangspartiet synlig for alle?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Dør i tydelig fargeforskjell til veggfarge. (40% metningsgradforskjell i fargene)
- Belysning av inngangspartiet gjør inngangen mer synlig for alle.
- Unngå blendende belysningskilde.

Er skilt med forretningens navn synlig og lesbart for alle?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Unngå mange skilt som forstyrrer hovedskiltet.
- Anbefalt hvit skrift på mørk bakgrunn, eller mørk skrift på lys bakgrunn.
- Unngå lys i bokstavene. Dette blander.

Er glassdør tydelig merket?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Glassflate i ytterdør oppleves som mørk. Ren hvit farge på glass gir best kontrast.
- Markering kan gjerne være logo/merke fra forretningen eller lignende.



Har kundene adkomst til forretningen?

Er det mulig å ta opp høydeforskjell med innvendig rampe?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Ved lavere nivåforskjeller (10-30 cm) anbefales innvendig rampe. En slik løsning frigjør plass på fortau til fritt gangareal.
- Innvendig rampe i sklisikkert materiale
- Rampe i kontrast til gulvet.
- Sikre nivåforskjeller til rampe.

Er det lagt løper foran inngangsdøra?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features

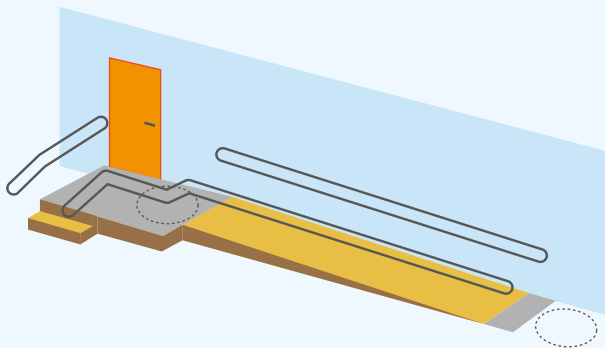


Råd

- Unngå løper. Det er lett å snuble.
- Løper skjuler nivåforskjell og kan føre til ulykker.

Er det utvendig rampe til hovedinngangsdør?

Foto: Trondheim kommune



Råd

- Unngå løse ramper – disse er usikre i bruk.
- Rampe med lengde inntil 3 m: Stigning 1:12 .
- Rampe med lengde lenger enn 3 m: Stigning 1:15.
- Horisontalt repos for hver 60 cm høydeforskjell.
- Repos med min. 1,5 m dybde.
- Ulikt materiale på repos og skrått underlag på rampe.
- Rundstokkhåndløper langs rampe.
- 90 cm høyde på håndløper.
- Håndløper langs rampe og sammenhengende håndløper ned langs eventuelt trapp.
- Oppkant langs rampe slik at hjul på rullestol eller rullator ikke ruller utfor kanten.
- Bredde rampe min. 90 cm (målt mellom håndløper)
- Snusirkelareal på horisontal flate før og etter rampe.
- Slagdør bør henges slik at døren i åpen stilling vender lengst vekk fra rampe. (Se illustrasjon)
- Foran dør må det gis plass for å betjene dør. Snusirkelareal med diameter 1,5 m uavhengig av plass for dørslag.
- Etablering av rampe fordrer godkjenning av grunneier; kommunen eller fylkeskommunen. Tiltaket fordrer godkjenning av gårdeier.

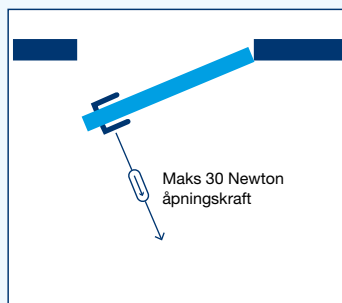
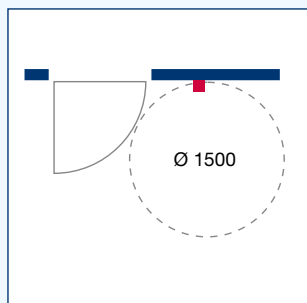
Er inngangsdøra lett å åpne?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Unngå tunge dører.
- Bruk gjerne fiskevekt for å måle drakraft. Overstiger døra 3 kg drakraft er det behov for elektrisk døråpner.
- Bør det være selvlukkende dør – vurder elektrisk skyvedør, eller elektrisk slagdør med dørbryter.



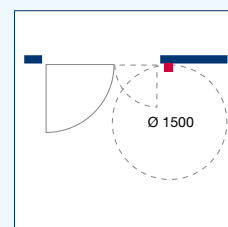
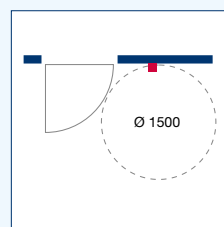
Er det plant nivå foran hovedinngangsdør?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Det må være plass til en snusirkel med diameter 1,5 m uavhengig av plass for dørslaget areal.



Finnes alternativ trinnfri atkomst?

Foto: Inge Leth-Olsen



Råd

- Dersom det er høy trapp til inngangspartiet, finnes det alternativ trinnfri atkomst?
- Alternativ trinnfri atkomst bør skiltes med piktogram.
- Alternativ trinnfri atkomst oppgradert og likeverdig atkomst.

Kan kundene orientere seg i forretningen?

Finnes trapp, eventuelt rulletrapp og heis i umiddelbar nærhet av hverandre?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Trapp, heis og rulletrapp i nærhet av hverandre gir enkel og intuitiv orientering for å ta seg frem.
- Dersom trapp, heis, rulletrapp ikke finnes i nærhet av hverandre, er det viktig å skilte til de ulike alternativer.

Er det skiltet frem til heis?

Foto: Trondheim kommune



Råd

- Bruk gjerne hvit og svart som kontrastfargene i skilting.
- Unngå buede skilt. De kan gi reflekser.
- Unngå blanke overflater på skilt. De danner reflekser.



Er det skiltet frem til HCWC, stellerrom og toalett?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Bruk gjerne piktogram. Disse er lesbare for alle.
- Unngå skilt som henger i motlys.
- Bruk skilt med god kontrast mellom skrift og bakgrunnsfarge, som sort/hvit.
- Piktogram på dører bør være taktil (følbar) og størrelse 15X15 cm. Montert i høyde 1,50 fra gulvet til skiltets underkant.
- Piktogram som skal sees på lang avstand bør ha størrelse 20 x 20 cm
- Piktogram som skal være synlig langs en korridor bør monteres på vingeskilt ut fra vegg. Fritt areal 2,1 m fra underkant vingeskilt til gulv. Vingeskilt – se bilde.
- Det bør være mulig å komme helt inntil orienteringsskilt. Skriften bør være taktil (følbar) og ha en bokstavhøyde på min. 15 mm.

Er det skiltet frem til prøverom, eventuelt kasse?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Der retning til målet endres – bør det skiltes på nytt.
- Skilting med piler.
- Stor skriftstørrelse for å kunne lese skiltet på avstand. Det anbefales enkel skrifttype Arial og gjerne med stor forbokstav og små bokstaver ellers. Slik skrift er mer lesbar.

Hvordan finner man frem til informasjonsdisken?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Bruk gjerne piktogram for å synliggjøre informasjon og resepsjon.
- Informasjonen bør ligge sentralt i forretningen, senteret; enkelt og intuitivt å finne.
- Teleslynge ved skranke – skiltes med pictogram for teleslynge. Da er det mulig for person med nedsatt hørsel og bruk av høreapparat å kunne snakke med personen bak skranken.
- Høreapparatet settes på T og forstyrrende lyder utenom elimineres.

Finnes håndløper på begge sider langs hele trappeløpet

Foto: Fredrik Nauman/Felix Features



Råd

- Håndløper fungerer som ledelinje for personer med nedsatt syn.
- Håndløper bør være i rundstokk. Dette gir et godt grep for alle. Håndløper bør monteres i 90 cm høyde fra underlaget.
- Håndløper skal være sammenhengende i hele trappeløpet og på repos.
- Avslutning av håndløper bør avrundes og føres ned mot underlaget.
- Håndløper i kontrast til bakgrunnsfarge.
- Der kundetrafikk går på tvers av trappens retning øverst og nederst i trappeløpet, bør håndløper avsluttes rett etter første og siste trinn.

Finnes synlige trappeneser på trappetrinn?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Trappeneser i kontrast til trapp er med på å gjøre trappetrinnene synlig for alle.
- Sklisikre trappeneser anbefales.
- Trappeneser i hele trappetrinnets bredde.

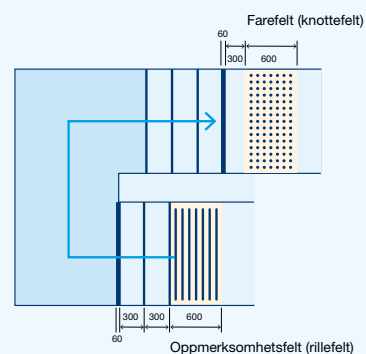
Finnes farefelt (knottefelt) montert øverst i trappeløp?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Farefelt (knottefelt) øverst i trapp indikerer fare for å gå utfor trappen. Svaksynte vil kjenne knottefeltet.
- Oppmerksomhetsfelt (rillefelt) inntil første trappetrinn. Se ill.



Finnes rampe i umiddelbar nærhet av trapp?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Rampe i umiddelbar nærhet av trapp.
- Dette er et viktig orienteringsgrep for å gi god trafikkflyt i forretningslokalene, og gjør det enkelt for alle kundegrupper å finne frem.

Er det sammenhengende håndløper langs innvendige ramper?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Rundstokk håndløper i 4,5 cm diameter gir godt grep.
- Håndløper i kontrast til underlaget.
- Håndløper i 90 cm høyde.

Hvordan er innvendige ramper i kommunikasjonsveier markert?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Ulik farge på horisontalt og skrått plan. Dette er tiltak som er bra for alle, og som bidrar til forebygging av ulykker. Kundene blir oppmerksom på endringen i underlaget.

Er søylene godt synlig?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Hele søylen i kontrast til veggfarge og gulv.
- Så langt det lar seg gjøre, bør søyler unngås i kommunikasjonsarealer.

Kan alle kundegrupper handle i forretningen?

Er møblering plassert slik at det gir sammenhengende gangsoner i forretningslokalene?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Foto: Fredrik Naumann/Felix Features

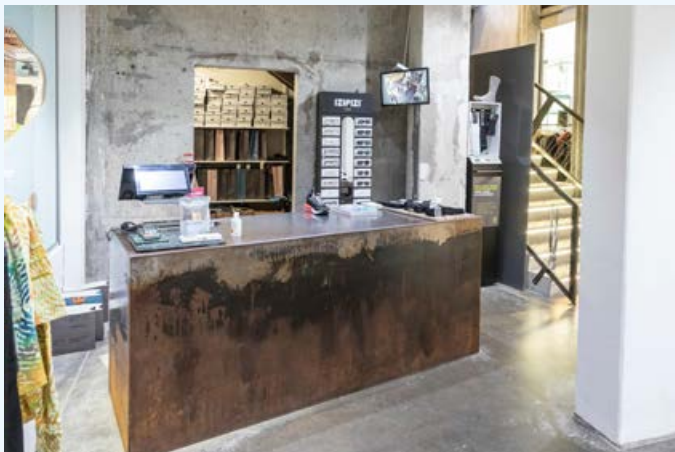


Råd

- Adskilt møbleringssone fra gangsone gjør det ryddig og orienterbart, og området blir mer fremkommelig for alle kundegrupper.
- Det anbefales gangsone med minimum fri bredde 1,2 m. Dette gir mulighet for to personer å møte hverandre. Arealet gir fremkommelighet for bruker av rullestol og for barnevogn.
- I enden av gangsonen bør det være fri plass med et snusirkelareal med diameter 1,5 m.

Er det kontraster mellom innredning og gulv, synlig for personer med nedsatt syn?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Møbler gjerne i kontrast til bakgrunn. Møblene vil da være synlig for alle.
- Kontrast kan være farger med forskjellig metningsgrad. Kontrast kan gis med samme farge bare i forskjellig metningsgrad. 40 % forskjell i metning vil gi god kontrast.

Har minst ett prøverom plass for person med bruk av rullestol eller rullator?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features

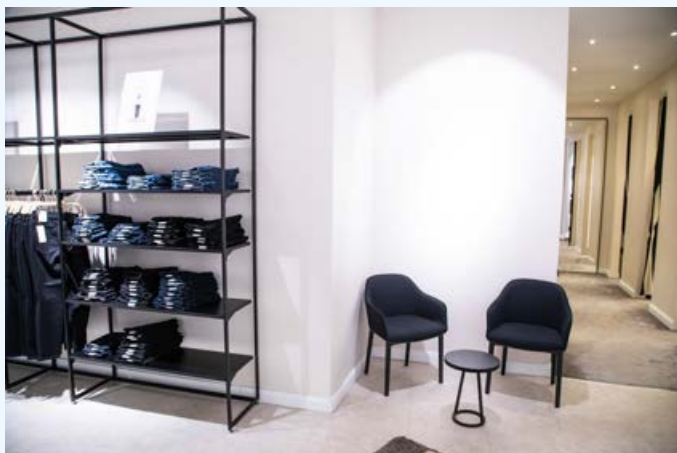


Råd

- Et prøverom bør være så stort at det er mulig å snu i en rullestol. Snuareal med diameter 1,5 m, uavhengig av plass for inventar.
- Dør bør slå ut av prøverommet.
- Det bør være mulig å sitte ned i prøverommet.
- Unngå terskler.

Er det mulig å sitte ned og hvile i forretningslokalene?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Mange eldre vil oppleve det positivt å få mulighet for å sette seg ned. Flere har nedsatt utholdenhet
- Det anbefales stol flere steder i lokalet. Stolen bør ha rygg og armlene og høyde min. 45 cm.
- Det anbefales mulighet for å kunne drikke vann i nærhet av en sitteplass.
- Det bør tilbys stol i nærhet av inngangs-partiet, slik at det er mulig å sette seg ned og ta av brodder.

Har forretningen god belysning?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Varm belysning anbefales.
- Belysning som ikke blander.
- Jevn belysning.
- Belysning som gjør det mulig å lese mindre skrift.
- Bildet viser takbelysning som sprer lyset godt.
- Spotlysene har direkte belysning som kan rettes mot spesielle områder som bør ha mer belysning.
- Unngå lys i gulvet. Dette blander.
- Spesielt viktig med god belysning i trapper, rullebånd og rulletrapper samt inngangspartier.

Er det godt lydmiljø i handelslokalene?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features

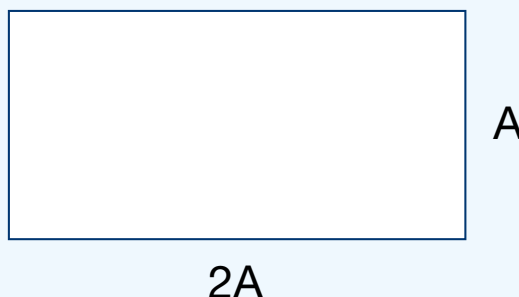
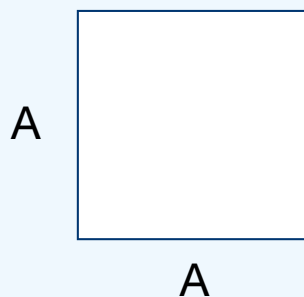


Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Demp gjerne bakgrunnsmusikken og bakgrunnslyd generelt.
- Unngå lang etterklangstid.
- Unngå rom med denne geometrien, se figur under. Romgeometri som har utstrekning 1:1 (kvadratisk) eller 1:2 (rektangulært) gir lang etterklangstid.
- Lydbølgene går ekstra mye i rom med slik geometri og skaper utfordrende romklang og lydmiljø. Det gjør det vanskelig å konsentrere seg, og fører til nedsatt utholdenhet.
- Lydabsorbenter kan være lyddempende plater i tak og på vegg og eventuelt lydpanel (se bilder).



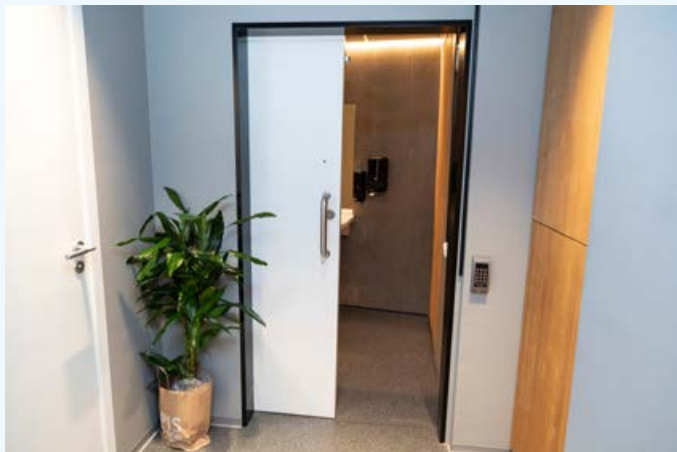
Unngå rom med denne geometrien. Den gir stor etterklangstid.

Finnes HC WC i tilknytning til forretningslokalene?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features

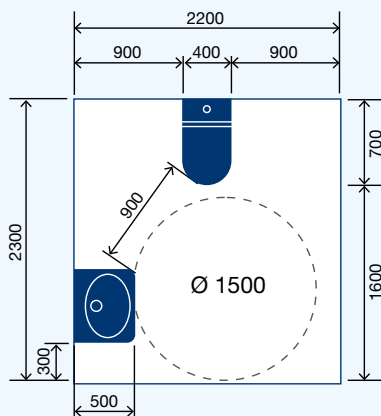


Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Innredning på toalett i kontrast til bakgrunnsfarge.
- Plass for snusirkelareal med diameter 1,5 m foran toalett og vask.
- Høyt speil over vask.
- Vannlås trukket inn mot vegg. Dette frigjør plass under vask.
- Toalettarmene. Bredde mellom armene 60 cm, og høyde på armene målt fra toalett-ring 22 cm.
- Toalettppapirholder montert på armene.
- Belysning i tak og over vask.
- Der det er liten plass, anbefales skyvedør til HC-toalett.
- Bøylehåndtak på skyvedør er å anbefale.
- Dersom døra er slagdør, anbefales dørhåndtak på innsiden av toalettdør. Bøylehåndtaket gjør at bruker med rullestol kan lukke døra selv.



Illustrasjon: Rikke Heirung

Finnes tekniske installasjoner?

Har skranken Teleslynge?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Med teleslynge vil en kunde med høreapparat høre det som blir sagt i en mikrofon i skranken. Annen støy rundt blir eliminert bort.
- Skrankeslynge skal alltid merkes med piktogram for Teleslynge. Merke festes nær skrankeslynge, synlig for kunden.
- Det anbefales å montere krykkeholder i forkant av disk. Dette gjør det mulig å betale uten at krykke eller stokk faller på gulvet.
- En liten hylle er gunstig for å sette fra seg veske.

Hvordan er kølapp-systemet?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Kølappautomat bør plasseres godt synlig.
- Kølappautomat i kontrast til bakgrunn og underlag.
- Kønummer bør presenteres på stor skjerm og via høyttaler.
- Kølapper bør ha tydelige siffer i kontrast til bakgrunnsfargen.

Er betalingsterminal tilgjengelig for person som sitter i rullestol?

Foto: Fredrik Naumann/Felix Features



Råd

- Fritt areal frem til betalingsterminal.
- Høyde på disk 90 cm.

Notater

KS
Postadresse: Postboks 1378 Vika, 0114 Oslo
Besøksadresse: Haakon VII's gt. 9, 0161 Oslo

Telefon: 24 13 26 00
ks@ks.no
www.ks.no