



Wissen aus der Bäuerinnenschule

Shoppern ohne Schranken

Kunden möchten auch im Hofladen unbeschwert und barrierefrei einkaufen – vor allem, wenn sie nicht mehr so gut zu Fuss sind, im Rollstuhl sitzen oder mit dem Kinderwagen unterwegs sind.

Angesichts des demografischen Wandels ist Barrierefreiheit ein grosses Thema. Das gilt auch für die Direktvermarktung. Wer seinen Hofladen so einrichtet oder umgestaltet, dass ältere Menschen bequem und ohne Beschränkungen einkaufen können, hat immer einen Wettbewerbsvorteil gegenüber Mitbewerbern. Allerdings gilt hier die Devise: Nicht gross damit werben, sondern einfach machen. Denn viele setzen Barrierefreiheit mit behinderten- oder seniorengerecht gleich. Das ist nicht falsch, aber gerade das Attribut «seniorengerecht» kann eher abschrecken. Alt werden schliesslich immer nur die anderen und kein Kunde möchte das vor Augen geführt bekommen.

Orientierung bieten

Alle Massnahmen, angefangen mit der Beschilderung, über Parkplätze, Eingang, Ladeneinrichtung bis hin zur Warenpräsentation und -platzierung sowie dem gut geschulten Personal, können gerade älteren Kunden ein Gefühl von Sicherheit vermitteln. Kunden, die mit Einschränkungen zu kämpfen haben, sind unsicher. Sie wollen mit ihrem Handicap nicht auffallen, sondern brauchen Orientierung. Das fängt bereits mit der eindeutigen Beschilderung an.



Gute Lichtverhältnisse und barrierefreie Wege. Bild: Véronique Keller

Der Weg zum Hof muss gut zu finden sein. Auf den Betrieb selbst gehört ein Willkommensschild, auf dem der Name des Hofladens erneut erwähnt ist. Die Parkplätze sollten gut beschildert sein, sodass der Besucher sein Auto beruhigt abstellen kann. Falls die Parkplätze markiert sind, sollte die Stellfläche so breit sein, dass sich die Autotüre ganz öffnen lässt. So können ältere Kunden bequem aussteigen oder den Rollstuhl bequem ausladen.

Wichtig ist auch ein ebener und glatter Untergrund. Wer mit dem Rollator unterwegs ist, wird asphaltierte oder gepflasterte Flächen und Wege zu schätzen wissen.

Breiter Eingang

Der Eingang zum Geschäft sollte ebenerdig oder mit einer Rampe ausgestat-

et sein. Glastüren sorgen für Durchblick und Transparenz. Sehr komfortabel sind Automattüren, die sich selbstständig öffnen. Wenn die Türen per Hand zu öffnen sind, dann ohne grossen Kraftaufwand. Das alte Holztor erfüllt diese Voraussetzung häufig nicht. Ausserdem sollte der Eingang breit genug sein. Die Türen müssen mindestens 0,90 m breit und 2,10 m hoch sein.

So wie für die Wege im Aussenbereich gilt erst recht für den Fussboden im Hofladen, dass dieser möglichst ohne Schwellen, Kanten und Stufen auskommen sollte. Sind Stufen aus baulichen Gründen unvermeidbar, dann sind sie deutlich zu markieren. Der Bodenbelag muss nicht nur rutschfest, sondern auch spiegelfrei sein. Wenn sich Waren oder Fenster im Boden re-

flektieren, kann das den Kunden irritieren.

Im Alter lässt oft die Sehfähigkeit nach. Wichtig ist deshalb eine gute Beleuchtung. Die Grundbeleuchtung sorgt zusammen mit der Akzentbeleuchtung dafür, dass sich insbesondere ältere Kunden im Laden sicher fühlen. Eine gute Beleuchtung lohnt sich übrigens immer, denn die Weisheit: «Mit Licht

verkauft man» gilt für alle Altersklassen.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Sauberkeit. Vielen älteren Menschen ist Sauberkeit ein Anliegen.

In der nächsten Ausgabe erscheint die Fortsetzung unter dem Titel: «Der Kunde ist König».

■ Véronique Keller
Strickhof Bäuerinnenschule