

Rapport Pin-arm



Door:

- CG-raad (Chronisch zieken en Gehandicapten Raad)
- Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen

Viziris, een netwerkorganisatie van en voor mensen met een visuele beperking, heeft onderzocht hoe toegankelijk pinnen is voor mensen met een beperking. De uitkomsten van dit onderzoek 'Pinnen voor iedereen'¹ vormen de aanleiding tot de start van project 'Pin-arm'.

De uitkomsten van het onderzoek gaven onder meer aan dat er een fysieke oplossing nodig is om mensen met een beperking gemakkelijker te kunnen laten pinnen. Op bijgevoegde afbeelding staan de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek van Viziris weergegeven. De Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (hierna afgekort tot SBEB) heeft meegewerkt aan dit onderzoek en heeft als doelstelling het betalingsverkeer zo veilig en efficiënt mogelijk te maken. SBEB wil er dus voor zorgen dat er zoveel mogelijk gepind wordt. Om deze doelstelling te verwezenlijken is het belangrijk dat ook alle groepen in de samenleving gemakkelijk kunnen pinnen.

Nederland telt circa 350.000 blinden en slechtzienden, 1,2 miljoen mensen met een motorische beperking en 400.000 mensen met een auditieve beperking. Bovendien is ruim 14% van de Nederlandse bevolking boven de 65 jaar. Met de vergrijzing van de bevolking lijkt aandacht voor

gebruiksgemak van pinnen van groot belang. Bovendien blijkt

dat aanpassingen er vaak toe leiden dat voor alle gebruikers het gemak toe neemt. Een verbetering van het gebruiksgemak kan een bijdrage leveren aan de toename van het pinnen.

Er zijn verschillende hulpmiddelen, door ons gedoopt tot 'pin-armen', in de markt gebracht door fabrikanten van kassameubelen. Dit ter bevordering van het betaalgemak van mensen met een beperking. De bij ons bekende pin-armen zijn getest door consumenten met een beperking: mensen met een visuele beperking, mensen in een handbewogen en elektrische rolstoel, kleine mensen, en mensen met een beperkte handfunctie.

Samenvatting uitslagen test

Uit de test is gebleken dat het merendeel van de testgroep alle pin-armen een positieve bijdrage vindt leveren aan hun betaalgemak. Zij betalen gemakkelijker met de pin-arm dan zonder. Gemiddeld cijfer voor de 3 pin-armen is met een 7 een ruime voldoende. Wel zijn er nog vele hindernissen voor mensen

PINNEN VOOR IEDEREEN TIPS VOOR UW PINAPPARAAT

TIPS VOOR PLAATSIING VAN HET PINAPPARAAT

- 01/ Plaats uw pinapparaat op een voor iedereen bereikbare plek. Dicht bij de kassa, juiste hoogte, niet temidden van producten. //
- 02/ Fixeer het apparaat niet, zodat mensen het dichterbij kunnen brengen. Dit is vooral van belang voor mensen in een rolstoel en mensen die slechter zien. //
- 03/ Zorg voor goede verlichting en voorkom storende reflecties in het scherm. //

Meer informatie:

- Richtlijn Gebruiksvriendelijkheid van betaalautomaten. (www.viziris.nl)
- Gebruikersonderzoek Pinnen voor iedereen! (www.viziris.nl) Inzicht in de gebruiksvriendelijkheid van betaalterminals voor diverse doelgroepen.

TIPS VOOR KEUZE VAN EEN PINAPPARAAT

- 04/ Kies een apparaat met duidelijk zichtbare en voelbare toetsen, die een lichte weerstand hebben bij het indrukken. //
- 05/ Kies een apparaat met een puntje op de vijf, een groot leesvenster en een ruime beschermkap. //
- 06/ Kies een apparaat dat voldoet aan de Richtlijn Gebruiksvriendelijkheid van betaalautomaten. //

Uitgave van:


VIZIRIS
Netwerkorganisatie van mensen met een visuele beperking


STICHTING
BEVORDEREN EFFICIËNT BETALEN

¹ Pinnen voor iedereen, Viziris 2007

met een beperking die ook bij het gebruik van een pin-arm, of zelfs juist bij het gebruik van een pin-arm, optreden.

Uit de test kwam een aantal punten van aandacht naar voren:

- Hoogte van de pin-arm

Er zijn veel verschillende beperkingen en daardoor ook veel verschillende wensen op het gebied van de hoogte van de pinautomaat. Zo zijn er kleine mensen, mensen in een rolstoel, maar ook mensen met een gemiddelde grootte die een andere beperking hebben. Daarom gaat de voorkeur uit naar een pin-arm die in hoogte verstelbaar is.

- Afschermen intoetsen pincode

Het kunnen afschermen van het intoetsen van de pincode is cruciaal voor de veiligheid van de consumenten. Echter dit is nu niet overal goed mogelijk. Vaak heeft dit te maken met de hoogte en de richting waarin de pinautomaat heen staat. Zo is dit voor rolstoelgebruikers meestal problematisch bij een hoog gelegen pinautomaat.

- Arm beweegt zwaar

Veel van de huidige pinarmen zijn relatief zwaar /stroef om te bewegen. Hierdoor is het vaak niet duidelijk hoe de arm werkt. Voor veel mensen met een beperking kan dit ook een fysieke belemmering zijn om de arm te kunnen gebruiken.

- Niet duidelijk hoe de pin-arm werkt

Voor veel consumenten is het niet duidelijk dat het een pin-arm betreft, wat de het doel is en hoe het werkt. Er ontbreken ook meestal instructies of aanwijzingen van de caissières om de consumenten die hier behoefte aan hebben, op te wijzen.

Wettelijke eisen

Er zijn geen strikte wettelijke eisen aan dergelijke pin-armen verbonden. Natuurlijk is het belangrijk dat de pin-arm in het zicht van de caissière moet blijven met het oog op skimmen. De pinautomaat moet goed vastzitten, zodat deze niet makkelijk gestolen kan worden.

Wensen van detailhandel

Belangrijk is dat de automaat niet duur in aanschaf is, makkelijk in onderhoud en montage en bij voorkeur op diverse kassameubelen past. Afhankelijk van het type winkel zijn er ook weer speciale eisen. Zo zijn bij een supermarkt de kassagangen over het algemeen nauwer dan bijvoorbeeld een bouwmarkt.

Wanneer u vragen heeft over dit onderzoek, kunt u contact opnemen met Ingeborg van der Pijl van de CG-raad (030-760 0031, i.vanderpijl@viziris.nl) of Roland Verhoef van SBEB (070-3206730, rverhoef@efficientbetalen.nl).