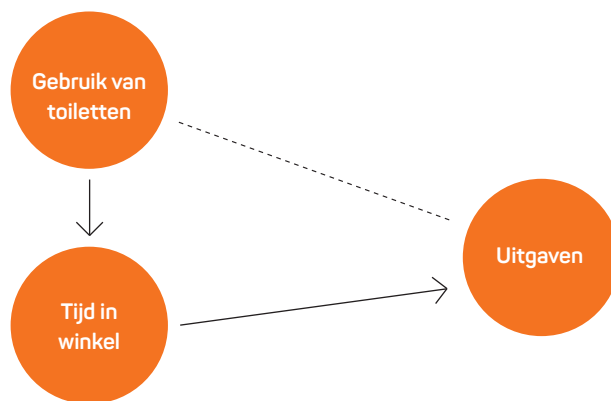




# Meer toiletten, dat lucht op!

## Klanten moeten weleens naar de wc. Daarom zorgen meer wc's voor meer omzet...

- **Hoe minder toiletten er zijn, des te sneller klanten naar huis gaan, en des te minder ze uitgeven.** Uit Fins onderzoek blijkt dat hoe vaker klanten naar het toilet (kunnen) gaan, hoe langer ze blijven winkelen. En voor elke 1% meer tijd in een winkel, besteden klanten 1,3% meer. Of, voor elke procent die ze korter in een winkel blijven, geven ze 1,3% minder uit:



- **Minder toiletten betekent minder impulsaankopen:** als mensen niet naar de wc kunnen, kopen ze ook niet op impuls: onze hersenen onderdrukken dan zowel de plas- of poepimpuls als de koopimpuls.
- **Een gemiddelde klant moet om de 2 à 3 uur, of 4 tot 8 keer per dag, naar het toilet.** Echter, grote groepen potentiële klanten zoals buikpatiënten (2 miljoen), blaaspatiënten (1,5 miljoen), ouderen (2,4 miljoen) en jonge kinderen (1,8 miljoen) moeten vaker naar het toilet. **Eén op de vier buikpatiënten blijft regelmatig tot vaak thuis uit angst om geen toilet te vinden. Dat scheelt klanten.** Zoals Mark de Hond (onder meer presentator en rolstoelbasketballer) zegt: "Voor veel mensen met een beperking is gebrekkige informatie over de toegankelijkheid van voorzieningen een reden om juist niet op stap te gaan of zich alleen te beperken tot plekken die ze kennen en waar goede voorzieningen zijn."
- **Vrouwen, die twee derde van het winkelpubliek uitmaken, vinden de beschikbaarheid van toiletten belangrijker dan een vriendelijke sfeer of behulpzame winkelbediening** als ze kiezen waar ze gaan winkelen. Schone en vindbare toiletten zijn een van de belangrijkste factoren in de keuze voor een winkelcentrum.
- **Vrouwen, en dan zeker zwangere en ongestelde vrouwen, hebben ook vaker dan gemiddeld een toilet nodig.** Ook begeleiden vrouwen een stuk vaker kinderen of ouderen, die ook vaker naar de wc moeten. Vrouwelijk toiletbezoek duurt gemiddeld anderhalf tot twee keer zo lang als bij mannen. Daarmee zouden er anderhalf keer zoveel toiletten voor vrouwen als voor mannen moeten zijn, maar in de praktijk ligt de verhouding (door urinoirs) eerder andersom.
- Gratis toiletten passen bij **een gastvrij en klantvriendelijk imago. De Bijenkorf** bijvoorbeeld ziet haar klanten liever als gasten, en aan gasten vraag je geen geld voor toiletgebruik. Daarom zijn daar de toiletten gratis. Ook bij **Jumbo** en **Albert Heijn** mag je gratis gebruik maken van de medewerkerstoiletten. Daarnaast zijn verschillende winkelcentra bezig met het toevoegen van openbare wc's na verbouwingen.
- Als klanten bij een café of restaurant het toilet kunnen gebruiken hebben ze een positief gevoel over de betreffende horecagelegenheid, wat vaak betekent dat ze (nog eens) iets kopen of terugkomen. Ook het rolstoeltoegankelijk maken van een bestaand toilet kan tot 23% meer klanten leiden. **Veel Duitse horecazaken hebben positieve ervaringen met het openstellen van hun toilet: het leidt tot meer aanloop, bekendheid en klandizie.** Kijk op [www.die-nette-toilette.de](http://www.die-nette-toilette.de) voor meer informatie.

## Het buitenland heeft het beter geregeld...

- In het landen zoals Canada, de VS, Nieuw Zeeland en Australië kan je altijd een toilet vinden - bij elk winkelcentrum, warenhuis of supermarkt. In Californië moet elk winkelcentrum zelfs een toilet hebben binnen 100 m van elke winkel. In Spanje hebben bijna alle supermarkten gratis opengestelde toiletten vóór de kassa. In Groot-Brittannië hebben veel supermarkten klantentoiletten en gebruiken ze deze om met elkaar te concurreren.
- Vaak zijn toiletten in het buitenland echte oases van comfort – zoals bij een warenhuis met bijvoorbeeld een wachtkamer met banken en stoelen voor vrouwen die even willen uitrusten of borstvoeding geven. In Singapore betalen bedrijven zelfs om hun toiletten te laten auditen en zich 'Happy Toilet' te mogen noemen.



## Wat u kunt doen om voor meer toiletten en meer omzet in winkels en horeca te zorgen:

- Er voor zorgen dat het adagium 'meer openbare en opengestelde toiletten' onderdeel wordt van de Actieplannen onder het VN-Verdrag voor gelijkberechtiging van chronisch zieken en gehandicapten;
- Het belang van openbare toiletunits en opengestelde toiletten bij uw leden onder de aandacht brengen, en te laten zien wat het betekent voor hun aanloop, omzet en imago;
- Leden of lidorganisaties die het goede voorbeeld geven door hun toilet open te stellen in het zonnetje zetten, al dan niet samen met patiëntenverenigingen;
- In gesprek gaan met medekoepels om via gezamenlijke acties te zorgen voor meer toiletten en daarmee voor een leefbaarder en gastvrijer Nederland;
- De bekendheid van de HogeNood-app onder uw leden of lidorganisaties vergroten. In deze app kunnen horeca en winkels hun toilet aanmelden via <http://hogenood.nu/toiladd.php>, zodat ze door gebruikers gevonden kunnen worden, wat zorgt voor meer aanloop, een gastvrij imago en meer omzet. Willen leden alleen dat hun toilet gevonden kan worden door buik- of blaaspatiënten, dan kunnen zij hun toilet aanmelden bij de Medisch HogeNood-app: <http://hogenood.nu/medisch.html>.

## Bronnen

Klerk, M. de, Boer, A. de, Plaisier, I., Schyns, P. en Kooiker, S (2015): Informele hulp: wie doet er wat? Omvang, aard en kenmerken van mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg en ondersteuning in 2014. Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag.

Maag Lever Darm Stichting (2018): white paper Met toiletten meer omzet in winkels en horeca (<https://www.waarkaniknaardewc.nl/informatie-voor-gemeenten/>)

Maag Lever Darm Stichting (2017): position paper Meer toiletten in Nederland: een hoognodige zaak (<https://www.waarkaniknaardewc.nl/informatie-voor-gemeenten/>)

Maag Lever Darm Stichting (2017): bijlage bij position paper: Openbare toiletten in het buitenland (<https://www.waarkaniknaardewc.nl/informatie-voor-gemeenten/>)

Portegijs W, Van den Brakel, M (2016): Emancipatiemonitor 2016. Publicatie 2016-33, Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag. <http://nrw.nl/wp-content/uploads/2017/04/Hoe-vrouwen-winkelen.-SCN-2017-02.pdf>

<https://www.toilet.org.sg/happytoilets>

<https://www.womeninc.nl/nieuwsbericht/uitkomsten-onderzoek-de-verdeling-van-zorg-voor-kinderen>

<https://www.lidlcommunity.co.uk/t5/Coffee-Break/They-have-toilets/td-p/14560>

<https://www.theguardian.com/business/2015/nov/11/lidl-expansion-stores-self-checkouts-toilets>

<http://tvtropes.org/pmwiki/pmwiki.php/Main/WondrousLadiesRoom>



KBO-Brabant

