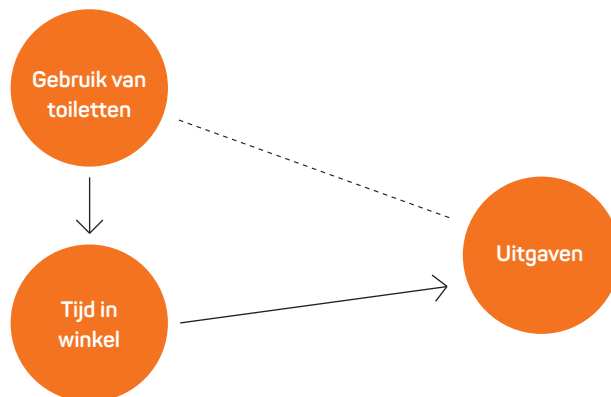




Meer toiletten, dat lucht op!

Uw klanten, én die van de winkel verderop, moeten ook weleens naar de wc...

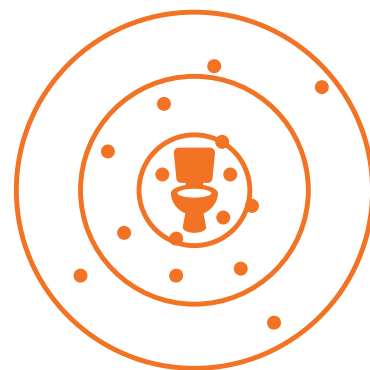
- **Een gemiddelde klant moet elke 2 à 3 uur of 4 tot 8 keer per dag naar het toilet.** Echter, grote groepen potentiële klanten zoals buikpatiënten (2 miljoen), blaaspatiënten (1,5 miljoen), ouderen (2,4 miljoen) en ouders met jonge kinderen (1,8 miljoen) moeten vaker naar het toilet. **Eén op de vier buikpatiënten blijft regelmatig tot vaak thuis uit angst om onderweg 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."
- **Hoe minder toiletten er zijn, des te sneller klanten weer 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. Voor elke 1% meer tijd in een winkel, besteden klanten 1,3% meer. Of, voor elke procent die ze korter in winkels blijven, geven ze 1,3% minder uit:



- **Minder toiletten betekent minder impulsaankopen:** als mensen niet naar de wc kunnen in een winkel, kopen ze ook niet op impuls: onze hersenen onderdrukken dan zowel de plas- of poepimpuls als de koopimpuls. Dat drukt de omzet bij de kassakoopjes...
- **Vrouwen, die twee derde van uw klanten 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, zeker zwangere en ongestelde vrouwen, hebben 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 het aantal urinoirs) eerder andersom.
- Gratis toegankelijke 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 de toiletten daar gratis. Ook bij Jumbo en Albert Heijn mag je gratis gebruikmaken van de personeelstoiletten. 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 voor meer informatie.

Het buitenland heeft het beter geregeld...

- In het landen zoals Canada, de VS, Nieuw Zeeland en Australië is altijd een toilet in de buurt te 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 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 bijvoorbeeld een warenhuis met 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 inspecteren en de titel 'Happy Toilet' te krijgen.



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

- Als u een toilet hebt voor werknemers of klanten, stel het open voor iedereen. Plak een 'Hier kun je naar de wc'-sticker op het raam (te bestellen bij <https://www.mlds.nl/contact/>) en meld het toilet aan bij de HogeNood app: <http://www.hogeenood.nl/toiladd.php>. Wilt u het toilet alleen openstellen voor mensen met een medische noodzaak, meld het toilet dan aan bij de Medisch HogeNood app: <http://hogeenood.nl/medisch.html>.
- Als u een franchisenemer bent, praat eens met uw moederorganisatie over het toiletbeleid. U heeft er immers belang bij dat alle winkels een gastvrij imago hebben.
- Denk er bij een verbouwing aan of u een toilet vóór de kassa kunt plaatsen of een toilet kunt openstellen voor passanten.
- Praat met buurtondernemers als u uw toilet echt niet kunt openstellen. Misschien kunt u wel afspreken dat zij een toilet open kunnen stellen waar u mensen naartoe kunt verwijzen. Wellicht kunt u bijkomende kosten voor schoonmaak en toiletartikelen met elkaar delen.
- Kaart het openstellen van toiletten of het installeren van een openbare toiletunit aan bij bijvoorbeeld de ondernemersvereniging, uw afdeling van MKB Nederland of KHN, het (winkel)centrummanagement, de gemeente of uw winkeliersvereniging.
- Nodig eens een buikpatiënt uit om te vertellen hoe belangrijk toiletten voor hem of haar zijn en wat het personeel kan doen om hem of haar te helpen via www.mlds.nl/contact. De directie van kledingwinkelketen Costes heeft bijvoorbeeld al haar toiletten voor passanten opengesteld na een gesprek met een therapeut die kinderen met stoelgangproblemen behandelt.

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>

