

MAG IK EVEN NAAR HET TOILET?



Wat als u onderweg opeens naar het toilet moet? De 90-jarige Salvatore Cantiere vraagt dan vaak of hij het personeelstoilet in de supermarkt mag gebruiken. Vaak is dat prima, maar op 2 juni treft hij een onwillige caissière. 'Het was zo vernederend.'



Iedere donderdag rijdt Salvatore Cantiere met zijn scootmobiel van Voorhout naar Sassenheim. Om zo goedkoop mogelijk uit te zijn – hij heeft enkel een AOW-uitkering – maakt hij daar een rondje langs een aantal supermarkten. Vlak voor de terugreis naar Voorhout vraagt hij afgelopen 2 juni bij Dirk van den Broek of hij na het afrekenen even gebruik mag maken van het toilet. ‘De terugreis naar Voorhout is ongeveer twintig minuten en dat is net te lang om het op te houden’, vertelt hij. ‘En bij deze Dirk mocht ik eerder gebruikmaken van het personeelstoilet.’

Nu loopt het echter anders. De caissière reageert bits. ‘Nee, dat kan niet’, antwoordt ze. ‘Toen ik haar vroeg naar het waarom, zei ze dat er geen waarom was’, vertelt Cantiere. ‘Ze had duidelijk geen goede bui en reageerde nogal kwaad. Ik was echt geschokt. Wat u doet is onmenselijk, zei ik nog. Ze wuifde me weg alsof ik een klein kind was. Ik voelde me als oudere gediscrimineerd en heb aangegeven dat ik het hier niet bij zou laten zitten.’

Stel toilet open!

Hoe vervelend de situatie ook is, meneer Cantiere kan wettelijk gezien weinig inbrengen tegen deze beslissing. ‘Helaas is hier niets over vastgelegd in de wet’, zegt Jan Brinkers (beleidsadviseur KBO-PCOB). ‘Iedere supermarkt voert zijn eigen beleid op dit gebied. Het is dus vaak afhankelijk van de locatie, de manager en/of de medewerkers of u toegelaten wordt tot het toilet. Als KBO-PCOB willen we heel graag dat dit gaat veranderen. Vanuit de Toiletalliantie (zie pag. 42) voeren we samen met diverse andere organisaties een lobby om bedrijven te wijzen op hun maatschappelijke verantwoordelijkheid. Want daar hoort wat ons betreft het openstellen van je toilet bij, sowieso voor kinderen, mensen met darm- of blaasproblemen, zwangeren en ouderen.’

De gevolgen van weigering kunnen immers nogal vervelend zijn. Ook voor meneer Cantiere. ‘Waar ik al bang voor was, gebeurde. Onderweg kwam ik in de problemen. Mijn mooie broek en schoenen: alles werd kletsnat. Huilend ben ik naar huis gereden, ik schaamde me verschrikkelijk. Het was zo vernederend.’ Dat hij wettelijk gezien niets kan met de situatie, frustreert hem. Door zijn medewerking aan dit artikel hoopt hij dat er meer aandacht voor het probleem komt. ‘Na lang douchen was ik van buiten weer schoon en fris, maar ik ben er nog steeds verdrietig over. Deze dag vergeet ik helaas nooit meer.’

Reactie Dirk van den Broek: ‘We vinden het ontzettend vervelend dat deze meneer dit heeft ervaren in een van onze supermarkten. Helaas kunnen we nu niet achterhalen bij wie dit is geweest en waarom deze keuze is gemaakt. Er is zeker geen sprake van een standaardweigering. Ouderen en kinderen mogen altijd gebruik maken van het personeelstoilet bij een Dirk-vestiging. We betreuren het zeer dat deze meneer een vervelende ervaring heeft gehad en hebben dit onderwerp bespreekbaar gemaakt in onze winkels, om te zorgen dat een dergelijke situatie niet meer voorkomt.’

Esther Kingma, persvoorlichter



TIPS BIJ TOILET-WEIGERING

- Vraag naar de manager. Sommige medewerkers kennen niet precies het beleid en kunnen uit onzekerheid weigeren. Het kan zijn dat de manager er geen probleem mee heeft.
- Dien een klacht in bij de supermarkt of winkel. Altijd doen als u zich onheus bejegend voelt. Zo geeft u in ieder geval een signaal af. Kijk op hun contactpagina voor het mailadres.
- Plaats een review (reactie) op hun website of op Reviews bij Google Maps.
- Als u bijvoorbeeld een darmaandoening heeft zoals de ziekte van Crohn of colitis ulcerosa kunt u via de stichting Crohn & Colitis NL een toiletpas aanvragen. Deze pas heeft geen wettelijke status, maar maakt vaak wel indruk bij personeelsleden of managers.
- Mail of bel een gemeenteraadslid. Steeds meer gemeenten hebben een actiever beleid op het gebied van toiletten en daar helpen signalen zoals deze bij.
- Neem contact op met uw plaatselijke KBO- of PCOB-afdeling om samen een actie op te zetten. Betrek de plaatselijke krant.
- Zoek een openbaar toilet in de buurt. Dat kan bijvoorbeeld met de HogeNood-app op uw smartphone.

NEDERLAND HEEFT TE WEINIG OPENBARE TOILETTEN

Als het gaat om de hoeveelheid openbare toiletten in dorpen en steden, doet Nederland het niet echt goed. Maar Ivo Thonon van de Toilettalliantie ziet dankzij een krachtige lobby wel langzaam iets veranderen.

'In Nederland hebben we in totaal ongeveer 500 openbare toiletten en dat is inclusief 350 urinoirs voor mannen', vertelt Ivo Thonon. 'Als je dat vergelijkt met bijvoorbeeld Frankrijk, is het verschil enorm. In Parijs alleen al zijn er 750 openbare toiletten.' Het voorbeeld laat volgens hem duidelijk zien hoe slecht Nederland het doet op dit gebied. Vanuit de Toilettalliantie – een initiatief van onder meer de Maag Lever Darm Stichting en de KBO-PCOB – strijdt hij met de campagne 'Iedere WC telt' voor meer openbare en opengestelde toiletten in Nederland. 'Onlangs was ik in Spanje en Portugal op vakantie. De meeste supermarkten daar hebben mooie toiletten voor de ingang, die je dus ook als passant kunt gebruiken. In Nederland lijken we te denken: als je naar de wc moet, ga je maar naar huis.'



'In Nederland lijken we te denken: als je naar de wc moet, ga je maar naar huis'

Gigantische groep

Triest vindt hij het verhaal van de heer Cantiere. Ook omdat deze oudere niet de enige is die regelmatig een toilet nodig heeft. In Nederland zijn er volgens Thonon zo'n twee miljoen buikpatiënten. 'Dat zijn mensen met verschillende darmaandoeningen, zoals bijvoorbeeld het prikkelbaredarmsyndroom (PDS). Daarnaast zijn er nog anderhalf miljoen mensen met blaasproblemen. Dat is samen maar liefst een op de vijf Nederlanders. En dan heb je ook nog de vele ouderen, jonge kinderen en

zwangeren die hun plas niet lang kunnen ophouden. Bij elkaar een gigantische groep.'

Buitenland doet het beter

Hoewel in Nederland winkels niet verplicht kunnen worden om hun toilet open te stellen voor klanten, is dat in bijvoorbeeld Colombia wel het geval. 'Daar staat in de wet dat het verplicht is om in winkels en horeca ouderen, kinderen en zwangeren toe te laten tot het toilet. Wie dat niet doet, kan een boete krijgen.' In Nederland heeft de Toilettalliantie een aantal jaar geleden een hogeschooldocent rechten gevraagd of zo'n wet hier ook mogelijk zou zijn, maar het antwoord was duidelijk 'nee'. 'Dat zou een te grote inbreuk zijn op het ondernemersrecht, was het argument. Hier mogen winkels en ook bijvoorbeeld horeca zelf bepalen wie ze binnenlaten. En dus ook wie hun toilet mag gebruiken.'

Die nette Toilette

Lang was het volgens Thonon beter geregeld, want in het begin van de 20ste eeuw waren hier nog veel openbare toiletten. 'In de jaren zeventig zijn er veel gesloten. Gemeenten zagen toiletten hier vaak als noodzakelijk kwaad om de straat schoon te houden en niet als voorziening voor inwoners en bezoekers. Ook in het buitenland zijn veel toiletten in de jaren zeventig gesloten overigens. Het grote verschil is dat er in andere landen ook weer openbare toiletten terug zijn gekomen, maar hier niet. Zo heeft bij wijze van spreken elk Frans dorpje van 3000 inwoners of meer een openbaar toilet. En in Duitsland hebben ze een systeem waarbij de gemeente horeca en winkels betaalt als ze hun toilet openstellen voor passanten: Die nette Toilette.'

'In Nederland hebben we zo'n 500 openbare toiletten, inclusief 350 urinoirs. In Parijs alleen zijn er al 750 openbare toiletten'

Kleine stapjes

In Nederland is het lastiger in te schatten waar u terecht-kunt. Al zijn er positieve uitzonderingen. 'Vaak zit bij de HEMA een wc en de Bijenkorf heeft altijd een toilet. De Bijenkorf zegt: wij zien onze klanten als gasten, die laat je niet ergens anders naar het toilet gaan. Een mooie gedachte.' Toch is de gemiddelde Nederlander vaak afhankelijk van de eigenaar of het personeel van een winkel of café. Wie vaak moet, doet er volgens Thonon daarom goed aan om de app HogeNood te downloaden. 'Daarin kunt u uw locatie opgeven en ziet u direct welke wc's u in de buurt kunt gebruiken en wat ze kosten. Van toiletten bij het tankstation tot in winkels, kerken en horeca.' Ook weet hij dat er in sommige gemeentes toiletstickers worden uitgegeven. 'Aan die stickers kunt u zien: ik mag hier naar het toilet, ook als ik niets koop. Een goede ontwikkeling.'

Zo ziet hij dat er wel degelijk iets aan het verschuiven is in Nederland. Dat begon vooral nadat de 23-jarige Geerte Piening in 2017 de boete aanvocht die ze kreeg vanwege wildplassen. Midden in de nacht kon ze geen openbaar toilet vinden en noodgedwongen plaste ze op straat. Daar werd ze betrapt. Dat ze de boete moest betalen en volgens de rechter had moeten plassen op een urinoir, zorgde voor een golf aan verontwaardiging. 'Sindsdien staat het thema gelukkig vaker op de agenda bij gemeentes. Vooral Rotterdam, Amsterdam, Utrecht en Den Haag zijn echt voorbeeldsteden geworden. Zij maken heel bewust geld vrij voor het creëren van meer openbare toiletten. Helaas speelt dat nog niet in iedere gemeente. Kortom: onze strijd is nog niet klaar.'