

ONBEPERKT CULTUUR BELEVEN. EINDRAPPORT.

KLANT
KENMERK
AUTEUR(S)

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
MG/NB/bv/002114.
Maaïke Jongerius, Nienke Bilo, Maartje Gielen en
Nikki Scholten.

AFBEELDING
VOORBLAD
DATUM

Foto van een vrouw in een rolstoel voor een standbeeld,
gemaakt door Carlos Navas.
30 september 2020.

Inhoudsopgave.

1	Inleiding.	6
1.1	Achtergrond.	6
1.2	Aanleiding en doelstelling van het onderzoek.	8
1.3	De onderzoeksvragen van het onderzoek.	9
1.4	Aanpak van dit onderzoek.	10
1.5	Afbakening definities en omschrijvingen.	11
2	Relevante wet- en regelgeving, richtlijnen en handreikingen.	16
2.1	Relevante wet- en regelgeving.	16
2.2	Richtlijnen voor het vergroten van de toegankelijkheid van culturele instellingen.	23
2.3	Handreikingen voor het vergroten van de toegankelijkheid van culturele instellingen.	24
3	De kennis die er al is over de toegankelijkheid van culturele instellingen.	27
3.1	Bestaand onderzoek en bestaande kennis over de toegankelijkheid van culturele instellingen.	28
3.2	Belangrijke inhoudelijke bevindingen uit onderzoek naar de toegankelijkheid van culturele instellingen.	28
4	De belemmeringen voor mensen met een beperking om een culturele instelling te bezoeken.	38
4.1	Oriëntatie en voorbereiding.	39
4.2	Binnenkomst.	44
4.3	Het bezoek.	47
4.4	Na het bezoek.	54
5	Klantreizen in het theater.	56
5.1	De methodiek klantreizen.	57
5.2	Het selecteren van de klantreizen.	57
5.3	De klantreis opbrengst.	59
6	Belemmeringen voor mensen met een beperking bij cultuurbeoefening.	67
6.1	Toegankelijkheid van culturele instellingen voor beroepsbeoefenaars met een beperking.	67
6.2	Toegankelijkheid van verenigingen en cursussen voor cultuurbeoefening.	69
6.3	De belemmeringen voor mensen met een beperking voor het deelnemen aan (dans)lessen.	71
7	Goede voorbeelden.	76
7.1	Goede voorbeelden van wat werkt om de toegankelijkheid voor bezoekers met een beperking te vergroten.	77
7.2	Goede voorbeelden van wat werkt om de toegankelijkheid van het aanbod van cultuurbeoefening voor mensen met een beperking te vergroten.	87
8	Culturele instellingen aan de slag met toegankelijkheid.	89

8.1	Toegankelijkheid volgens culturele instellingen.	89
8.2	Toepassing Code Diversiteit en inclusie.	94
8.3	Verwachtingen en communicatie.	98
9	Aanbevelingen.	101
9.1	Aanbevelingen aan culturele instellingen om toegankelijker te worden.	101
9.2	Ondersteunende organisaties.	104
9.3	Aanbevelingen aan het ministerie van OCW voor het meten van toegankelijkheid.	107
10	Samenvatting.	110
10.1	Relevante regelgeving, richtlijnen en handreikingen.	111
10.2	Kennis uit (inter)nationale onderzoeken.	112
10.3	Belemmeringen, behoeften en suggesties verbeteren toegankelijkheid.	115
10.4	Goede (praktijk)voorbeelden om toegankelijkheid te vergroten.	118
10.5	Meten toegankelijkheid en verwachtingen van bezoekers met beperking.	121
A.	Onderzoeksverantwoording.	124
A.1	Fasering van het onderzoek.	124
A.2	Invloed van uitbraak van het coronavirus op het onderzoek.	127
A.3	Overzicht respondenten.	127
A.4	Leden van de begeleidingscommissie.	129
B.	Bronvermelding.	130
B.1	Literatuur.	130
B.2	Wet- en regelgeving.	133
B.3	Handreikingen en richtlijnen.	133
B.4	Websites met praktische tips en/of overzicht van toegankelijke instellingen.	135
C.	Opbrengst inventarisatie.	137

Woord vooraf.

Voor u ligt de eindrapportage van het onderzoek naar de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking. Dit onderzoek heeft Significant APE in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap uitgevoerd. In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd.

De opbouw van dit rapport.

Dit rapport bestaat uit negen hoofdstukken. Hoofdstuk 1 is de inleiding. Hierin lichten we de achtergrond, het doel en de onderzoeksvragen van dit rapport toe. In hoofdstuk 2 gaan we in op relevante wet- en regelgeving en zetten we relevante handreikingen en richtlijnen uiteen. In hoofdstuk 3 geven we een overzicht van de belangrijkste bevindingen uit de gevonden onderzoeken naar de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking. Hoofdstuk 4 gaat over de belemmeringen en verbeter suggesties van mensen met een beperking bij het bezoek aan een culturele instelling. Hoofdstuk 5 vormt een intermezzo en beschrijft de wijze waarop de methodiek klantreizen in dit onderzoek is ingezet en wat de methodiek heeft opgeleverd.

Hoofdstuk 6 gaat over de belemmeringen en verbeter suggesties van mensen met een beperking bij het beoefenen van cultuur. Hierbij gaan we voornamelijk in op het volgen van een dansles. In hoofdstuk 7 beschrijven we goede voorbeelden uit de praktijk. Hoofdstuk 8 gaat in op de vraag hoe toegankelijkheid kan worden gemeten volgens culturele instellingen en in hoeverre de code Diversiteit en Inclusie door deze organisaties wordt toegepast. In

hoofdstuk 10 staan ten slotte de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek. Met dit hoofdstuk sluiten we de rapportage af.

1 Inleiding.

Dit hoofdstuk bestaat uit vijf delen. In het eerste deel wordt kort ingegaan op de achtergrond en aanleiding van dit onderzoek. Dit is paragraaf 1.1. In het tweede deel van het hoofdstuk wordt het doel van het onderzoek en van dit eindrapport toegelicht. Dit is paragraaf 1.2. In het derde deel van dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen besproken die wij beantwoorden in dit rapport. Paragraaf 1.4 beschrijft de onderzoeksaanpak en de laatste paragraaf geeft een toelichting op de definities en omschrijving die in dit rapport worden gebruikt. Dit is paragraaf 1.5.

1.1 Achtergrond.

In december 2006 werd het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (IVRPH, hierna VN-verdrag Handicap) door de Verenigde Naties aangenomen.¹ Sinds juli 2016 is dit verdrag ook in Nederland van kracht. Ten behoeve van de uitvoering van het VN-verdrag Handicap is per 1 januari 2017 de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ) uitgebreid. Mensen met een beperking kunnen op basis van de aanpassing een beroep doen op de wet wanneer zij discriminatie ervaren bij het bezoek aan een culturele instelling². In hoofdstuk 2 gaan we uitgebreider in op het VN-verdrag Handicap en de aanpassing van de WGBH/CZ.

¹ Verenigde Naties (2006). Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. New York. Zie ook: https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14#Verdrag_2.

² Feenstra, N. (2019): Wet van 14 april 2016 tot uitvoering van het op 13 december 2006 te New York tot stand gekomen Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (Trb. 2007, 169) *Staatsblad 2016 (215)*.

Met de ratificatie van het VN-verdrag Handicap en de uitbreiding van de WGBH/CZ geldt in Nederland een algemene norm voor toegankelijkheid op basis van gelijkheid. Dit betekent dat culturele instellingen gelijk toegankelijk moeten zijn voor iedereen, ongeacht mogelijkheden of beperkingen. Toegankelijkheid voor mensen met een beperking is helaas nog niet vanzelfsprekend. Om deze reden zijn er verschillende initiatieven om deze toegankelijkheid onder de aandacht te brengen en/of te verbeteren.³ Zo ook binnen de culturele en creatieve sector. De Code diversiteit en inclusie is een gedragscode van, voor en door de Nederlandse culturele en creatieve industrie over diversiteit en inclusie.⁴ In de Code worden 'toegankelijkheid voor mensen met een beperking' en 'culturele instellingen' samengebracht, zoals naar voren komt in onderstaand kader.

'Het doel van de code is dat de culturele en creatieve sector de brede diversiteit van de Nederlandse samenleving representeert. Een basisvereiste is dat de sector gelijkwaardig toegankelijk is voor iedereen: als maker, producent, werkende en publiek. Zo wordt de sector van iedereen. Iedereen draagt er op eigen wijze aan bij. Iedereen wordt gewaardeerd om wie hij of zij is, wordt gerespecteerd en gehoord en voelt zich er thuis.'

Code Diversiteit & Inclusie, 2019.

³ Initiatieven van fondsen zoals het VSBfonds en het Mondriaan Fonds, maar ook de Week van de Toegankelijkheid die jaarlijks wordt georganiseerd door Ieder(in).

⁴ Deze code is opgesteld door de Federatie Cultuur, waarin de gezamenlijke brancheverenigingen in de culturele sector verenigd zijn. De code is onderdeel van het Actieplan Cultuur en Creatief Inclusief (ACCI).

De Code Diversiteit & Inclusie heeft betrekking op de inclusie en gelijkwaardige toegang voor iedereen. De Code richt zich daarmee op alle groepen in de Nederlandse samenleving die belemmeringen (kunnen) ervaren in het bezoek aan een culturele instelling of het beoefenen van kunst. Naast mensen met een beperking gaat dit bijvoorbeeld om mensen uit achterstandswijken, mensen met een migratieachtergrond of bepaalde leeftijdsgroepen. Dit onderzoek richt zich alleen op de groep mensen met een beperking.

1.2 Aanleiding en doelstelling van het onderzoek.

Vergroting van de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking vraagt onder meer om inzicht in wat er bekend is over de toegankelijkheid. Om dit inzicht is gevraagd in een motie van de leden Ellemeets en Asscher, ingediend en aangenomen tijdens het Wetgevingsoverleg van 18 november 2019.⁵ In de motie verwijzen de leden naar de Code en wordt gesteld dat het voor mensen met een beperking lastig kan zijn om cultuurevenementen bij te wonen. Hierin wil de Tweede Kamer verdiepend inzicht.

Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (hierna: OCW) heeft Significant APE gevraagd om onderzoek te doen naar de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking. Het primaire doel van dit onderzoek is om inzicht te bieden in de beschikbare kennis en inzichtelijk te maken waar kennis juist nog ontbreekt. Het onderzoek betreft een inventarisatie van relevante literatuur, evenals een verdieping van belemmeringen en behoeften van zowel mensen met een beperking als van culturele instellingen. Daarnaast wordt gekeken naar goede voorbeelden en mogelijke oplossingen voor ervaren

⁵ Bij de vaststelling van de begrotingsstaten van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (VIII) voor het jaar 2020.

belemmeringen. We bekijken in dit onderzoek de toegankelijkheid vanuit het perspectief van drie groepen: bezoekers, beroepsbeoefenaars en mensen die in hun vrije tijd cultuur willen beoefenen. Onder beroepsbeoefenaars vallen acteurs, regisseurs en docenten et cetera. In de volgende paragraaf gaan we in op de vragen die we beantwoorden om dit inzicht te verkrijgen.

1.3 De onderzoeksvragen van het onderzoek.

In dit onderzoek beantwoorden we de volgende zeven onderzoeksvragen:

1. Welke relevante regelgeving, richtlijnen en handreikingen zijn er al op het gebied van toegankelijkheid bij culturele instellingen voor mensen met een beperking?
2. Welke (inter)nationale onderzoeken zijn al gedaan over toegankelijkheid bij culturele instellingen voor mensen met een beperking en wat zijn hiervan de belangrijkste bevindingen?
3. Wat zijn belemmeringen voor mensen met een beperking bij de toegang tot culturele instellingen en wat zijn behoeften en suggesties om de toegankelijkheid van culturele instellingen te verbeteren?
4. Wat zijn de goede (praktijk)voorbeelden op het gebied van toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking? Voor welke belemmeringen bieden de goede voorbeelden een oplossing?
5. Wat maakt de goede (praktijk)voorbeelden opgehaald in fase 1 een succes vanuit het perspectief van mensen met een beperking en culturele instellingen?
6. Hoe wordt toegankelijkheid voor mensen met een beperking op dit moment gemeten bij culturele instellingen? Deelvragen hierbij zijn:
 - a. Wat verstaan culturele instellingen onder toegankelijkheid?

-
- b. Wordt de Code Diversiteit & Inclusie actief toegepast door culturele instellingen om de toegankelijkheid van hun diensten te bevorderen?
7. Wat verwachten culturele instellingen van mensen met een beperking wanneer zij de instelling bezoeken en hoe is de communicatie geregeld?

De onderzoeksvragen beantwoorden we in de hoofdstukken 2 tot en met 8. In hoofdstuk 9 vatten we de belangrijkste bevindingen per onderzoeksvraag samen.

1.4 Aanpak van dit onderzoek.

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van culturele instellingen is in de periode mei 2020 tot en met september 2020 uitgevoerd. Voor het uitvoeren van dit onderzoek zijn verschillende onderzoeksmethoden ingezet. Bijlage A bevat een uitgebreide onderzoeksverantwoording van de gehanteerde methoden. Voor het onderzoek zijn de volgende methoden ingezet:

- a. Een literatuurstudie naar relevante onderzoeken, documenten en artikelen over de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking.
- b. Bijeenkomsten met mensen met een auditieve en visuele beperking en mensen die prikkelgevoelig zijn. In de bijeenkomsten verzamelden we met behulp van de methodiek klantreizen (zie hoofdstuk 5) informatie over de ervaren belemmeringen, goede voorbeelden en verbetermogelijkheden bij het theater en een museumbezoek.
- c. Interviews met danscursisten met een fysieke en licht verstandelijke beperking en hun dansdocenten. In de interviews verzamelden we informatie over de ervaren

belemmeringen, goede voorbeelden en verbetermogelijkheden bij het beoefenen van dans.

- d. Verdiepende interviews met vertegenwoordigers van mensen met een beperking en ervaringsdeskundigen over de goede voorbeelden van en aandachtspunten bij de toegankelijkheid van culturele instellingen.
- e. Verdiepende interviews met medewerkers en vertegenwoordigers van culturele instellingen en brancheorganisaties over de goede voorbeelden van en aandachtspunten bij het vergroten van toegankelijkheid voor mensen met een beperking.

1.5 Afbakening definities en omschrijvingen.

In dit onderzoek staan de begrippen ‘mensen met een beperking’, ‘toegankelijkheid’ en ‘culturele instellingen’ centraal. Wij bespreken hierna welke definities wij voor deze begrippen hanteren in het onderzoek.

Mensen met een beperking.

Wij gaan uit van de omschrijving die wordt gegeven in het VN-verdrag Handicap. Hierin staat wat de overheid moet doen om ervoor te zorgen dat de positie van mensen met een beperking verbetert (zie hiervoor ook hoofdstuk 2). Het VN-verdrag Handicap bevat geen definitie, maar een omschrijving van mensen met een beperking waarvoor de overheid deze verantwoordelijkheid heeft. Deze luidt: “Personen met een handicap omvat personen met langdurige fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperkingen die hen in wisselwerking met diverse drempels

kunnen beletten volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving.”⁶

Op basis van deze omschrijving onderscheiden wij in het onderzoek de volgende soorten beperkingen:

- a. Fysiek of lichamelijk: beperking in de bewegingsmogelijkheden van een persoon, zoals een beperkte mobiliteit of handelingsmogelijkheid of een onzichtbare beperking als gevolg van een chronische aandoening;
- b. Mentaal of psychisch: beperking door een psychische aandoening, zoals bijvoorbeeld ADHD, autisme en schizofrenie;
- c. Intellectueel of verstandelijk: beperking in begrip of begrepen worden, zoals bijvoorbeeld een licht verstandelijke beperking;
- d. Zintuigelijk: beperking door disfunctioneren van zintuigen, zoals bijvoorbeeld zicht (visueel) en gehoor (auditief).

Naast bovengenoemde soorten beperkingen hebben wij in ons onderzoek aandacht voor mensen die prikkelgevoelig zijn. Als we spreken over mensen die prikkelgevoelig zijn bedoelen we mensen die een lagere tolerantie voor prikkels hebben dan een doorsnee persoon.⁷ Er kan overprikkeling optreden door de diepgaande verwerking van prikkels in de hersens. Bijvoorbeeld wanneer veel verschillende zintuiglijke informatie zoals horen, zien en ruiken tegelijk wordt aangeboden, of op één zintuig heel heftige informatie binnenkomt. De informatieverwerking loopt dan spaak. Mensen met een mentaal of psychische beperking kunnen als gevolg van hun beperking, prikkelgevoelig zijn.

Prikkelgevoeligheid kan ook een bijkomstigheid zijn van andere

⁶ Verenigde Naties (2006). Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. New York. Zie ook: https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14#Verdrag_2.

⁷ Van Heesch, I. (2019). Prikkelarm en cultuur. De praktische gids voor culturele instellingen.

type beperkingen.⁸ Er is daarmee een grote diversiteit binnen de groep prikkelgevoelige personen in Nederland. In gesprekken met mensen die prikkelgevoelig zijn horen wij terug dat zij de prikkelgevoeligheid vaak als persoonskenmerk en niet als stoornis of beperking (zoals autisme en ADHD) ervaren.

Toegankelijkheid.

De toegankelijkheid van culturele instellingen is onderdeel van de Code Diversiteit & Inclusie (hierna: de Code). Het doel van de Code is dat de culturele en creatieve sector gelijkwaardig toegankelijk en inclusief wordt. Met inclusief wordt bedoeld dat de sector van iedereen is en dat iedereen vanuit eigen waarde kan bijdragen en wordt gewaardeerd.

Voor het onderzoek gaan we uit van de verschillende vormen van toegankelijkheid die worden benoemd in de Code. Hierin wordt uitgegaan van zes vormen van toegankelijkheid.⁹ Wij nemen deze vormen over en hebben deze als volgt uitgewerkt:¹⁰

- a. Fysieke toegankelijkheid: de instelling en de voorzieningen zijn toegankelijk en bruikbaar voor alle mensen ongeacht de beperking;
- b. Bereikbaarheid van voorzieningen: de instelling is logistiek, telefonisch en digitaal bereikbaar voor alle mensen ongeacht de beperking;
- c. Informatieve toegankelijkheid: informatie is in begrijpelijke taal, leesbaar, compleet, via verschillende kanalen beschikbaar en actueel;
- d. Digitale toegankelijkheid: informatie is online makkelijk te vinden en de website en/of app is gebruiksvriendelijk in zowel

⁸ Arnhems platform chronisch zieken en gehandicapten (Apcg) (2020).

⁹ Bron: https://assets.codedi.nl/app/uploads/2019/11/Code-Diversiteit-Inclusie_DEF1.pdf.

¹⁰ Bron: <https://www.zorgbelanginclusief.nl/media/795298/Brede-toegankelijkheid.pdf>.

-
- vorm, opmaak en taalgebruik¹¹, tevens is er sprake van goede beschrijvingen van foto's en ondertiteling/audiodescriptie bij filmmateriaal en zijn sites goed te navigeren;
- e. Sociale toegankelijkheid: de instelling is gastvrij, mensen worden ontvangen, er is begeleiding (mogelijk) voor mensen met een beperking en er zijn activiteiten afgestemd op verschillende doelgroepen;
 - f. Financiële toegankelijkheid: kosten worden duidelijk vermeld, evenals mogelijkheden voor deelname tegen gereduceerd tarief of tegemoetkoming in kosten, contactgegevens hiervoor worden vermeld en prijzen voor bijvoorbeeld koffie en thee zijn betaalbaar.

Aan de uitwerking van de toegankelijkheid in de Code voegen wij twee vormen van toegankelijkheid toe, namelijk:

- g. Praktische en organisatorische toegankelijkheid: de instelling maakt het mogelijk voor mensen met een beperking om mee te kunnen doen als publiek, deelnemer of beroepsbeoefenaar. Dit draait om de vraag wat culturele organisaties kunnen doen om te zorgen dat de kunsten profiteren van de artistieke en esthetische uitdagingen die beroepsbeoefenaars met een beperking ons bieden en hoe zij kunnen zorgen voor toegang tot het aanbod voor mensen met een beperking;¹²
- h. Mentale toegankelijkheid: de instelling is zich ervan bewust dat mensen met een beperking kunnen worstelen met belemmerende gedachten om de instelling te bezoeken. Dit kan zijn dat mensen denken dat een instelling niet weet hoe ze met hen en hun beperking moeten omgaan of niet zitten te wachten op hun specifieke behoeften. Dit kan ontstaan na een negatieve ervaring als bezoeker of beoefenaar.

Culturele instellingen.

¹¹ Dedicon, Inclusief programmeren.

¹² LKCA (2020). *Agenda inclusieve podiumkunsten 2020-2024*.

Dit onderzoek moet volgens ons toepasbaar zijn op de cultuursector als geheel. Wij houden de definitie 'culturele instellingen' daarom breed en beperken het onderzoek niet tot de groep BIS- of fondsinstellingen en instellingen die ondersteuning ontvangen van gemeenten. Wel maken wij onderscheid in type instelling. Hierin sluiten wij in grote lijnen aan op de indeling die het ministerie van OCW hanteert in de publicatie 'cultuur in beeld'.¹³

In dit onderzoek onderscheiden wij de volgende typen culturele instellingen:

- a. Festivals en kunstbeurzen;
- b. Galerieën en presentatie-instellingen;
- c. Bibliotheken en archieven;
- d. Bioscopen en filmtheaters;
- e. Musea, monumenten en erfgoed;
- f. Podia.

Bij deze instellingen gaat het om zowel bezoek, als om de toegankelijkheid voor de beroepsbeoefenaars.

Dit onderzoek richt zich ook op de mogelijkheid tot het beoefenen van kunst en cultuur in de vrije tijd. Daarom voegen wij aan de lijst van typen instelling een type culturele instelling toe, namelijk:

- g. Cultureel centrum of vereniging.¹⁴

In de hoofdstukken die volgen wordt meerdere malen naar de bovenstaande uitsplitsingen verwezen om aan te geven waarover veel of juist weinig geschreven kennis en informatie beschikbaar is.

¹³ Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2017). *Cultuur in Beeld*.

¹⁴ Hieronder vallen muziek-, dans-, theater-, creatief schrijven-, en hiphop-scholen en dergelijke.

2 Relevante wet- en regelgeving, richtlijnen en handreikingen.

In dit hoofdstuk gaan wij in paragraaf 2.1 kort in op de relevante wet- en regelgeving die in Nederland van kracht is als het gaat om de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking. We geven in paragraaf 2.2 aan welke handreikingen zijn uitgebracht over de toegankelijkheid bij culturele instellingen voor mensen met een beperking. Paragraaf 2.3 gaat over de richtlijnen die zijn uitgebracht over de toegankelijkheid bij culturele instellingen voor mensen met een beperking.

Hiermee wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 1, namelijk: Welke relevante regelgeving, richtlijnen en handreikingen zijn er al op het gebied van toegankelijkheid bij culturele instellingen voor mensen met een beperking?

2.1 Relevante wet- en regelgeving.

Het VN-verdrag Handicap en de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ), zijn ons inziens de belangrijkste wet- en regelgeving als het gaat om toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking.

Tezamen borgen zij het recht op gelijke toegang. In paragraaf 2.1.1 gaan we in op het VN-verdrag Handicap. In paragraaf 2.1.2 gaan we in op de aanpassing van de WGBH/CZ. In de laatste paragraaf geven we implicaties die volgen uit de wet- en regelgeving.

2.1.1 Het VN-verdrag Handicap.

In december 2006 werd het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (IVRPH, hierna VN-verdrag Handicap) door de Verenigde Naties aangenomen. Sinds juli 2016 is dit verdrag ook in Nederland van kracht. Het verdrag omvat 50 artikelen die op basis van volledige gelijkheid alle mensenrechten, fundamentele vrijheden en waardigheid van mensen met een beperking bevorderen, beschermen en waarborgen.

Wanneer het gaat om de toegankelijkheid van culturele instellingen zijn met name artikel 9 en artikel 30 van belang. Artikel 9 gaat over toegankelijkheid en artikel 30 over de deelname aan het culturele leven, recreatie, vrijetijdsbesteding en sport.¹⁵ In onderstaand kader is het eerste lid van artikel 9 van het VN-verdrag Handicap opgenomen. Dit lid gaat over de reikwijdte van het verdrag wat betreft toegankelijkheid.

Artikel 9 lid 1 van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap

Teneinde personen met een handicap in staat te stellen zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven, nemen de Staten die Partij zijn passende maatregelen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot de fysieke omgeving, tot vervoer, informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en -systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, in zowel stedelijke als landelijke gebieden. Deze maatregelen, die mede de

¹⁵ Verenigde Naties (2006).

identificatie en bestrijding van obstakels en barrières voor de toegankelijkheid omvatten, zijn onder andere van toepassing op:

- a. Gebouwen, wegen, vervoer en andere voorzieningen in gebouwen en daarbuiten, met inbegrip van scholen, huisvesting, medische voorzieningen en werkplekken;
- b. Informatie, communicatie en andere diensten, met inbegrip van elektronische diensten en nooddiensten.

In het tweede lid van artikel 9 worden de maatregelen uiteengezet voor het vergroten van de toegankelijkheid, waartoe landen zich verplichten bij ondertekening van het verdrag. In onderstaand kader is het tweede lid van artikel 9 van het VN-verdrag Handicap opgenomen.

Artikel 9 lid 2 van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap.

De Staten die Partij zijn nemen tevens passende maatregelen om:

- a. De implementatie van minimumnormen en richtlijnen voor de toegankelijkheid van faciliteiten en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, te ontwikkelen, af te kondigen en te monitoren;
- b. Te waarborgen dat private instellingen die faciliteiten en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek aanbieden, zich rekenschap geven van alle aspecten van de toegankelijkheid voor personen met een handicap;
- c. Betrokkenen te trainen inzake kwesties op het gebied van de toegankelijkheid waarmee personen met een handicap geconfronteerd worden;
- d. Openbare gebouwen en andere faciliteiten te voorzien van bewegwijzering in braille en in makkelijk te lezen en te begrijpen vormen;

-
- e. Te voorzien in vormen van hulp en bemiddeling door mensen, met inbegrip van begeleiders, mensen die voorlezen en professionele dovertolken om de toegang tot gebouwen en andere faciliteiten, die openstaan voor het publiek te faciliteren;
 - f. Andere passende vormen van hulp en ondersteuning aan personen met een handicap te bevorderen, teneinde te waarborgen dat zij toegang hebben tot informatie;
 - g. De toegang voor personen met een handicap tot nieuwe informatie- en communicatietechnologieën en -systemen, met inbegrip van het internet, te bevorderen;
 - h. Het ontwerp, de ontwikkeling, productie en distributie van toegankelijke informatie- en communicatietechnologieën, en communicatiesystemen in een vroeg stadium te bevorderen, opdat deze technologieën en systemen tegen minimale kosten toegankelijk worden.

In artikel 30 lid 1 tot en met 4 staan de rechten van mensen met een beperking met betrekking tot deelname aan het culturele leven en de maatregelen waartoe landen zich bij ondertekening verplichten.

Artikel 30 lid 1 tot en met 4 van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap.

1. De Staten die Partij zijn erkennen het recht van personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen deel te nemen aan het culturele leven en nemen alle passende maatregelen om te waarborgen dat personen met een handicap:
 - a. Toegang hebben tot cultuuruitingen in toegankelijke vorm;
 - b. Toegang hebben tot televisieprogramma's, films, theater en andere culturele activiteiten in toegankelijke vorm;
 - c. Toegang hebben tot plaatsen voor culturele uitvoeringen of

diensten, zoals theaters, musea, bioscopen, bibliotheken en dienstverlening op het gebied van toerisme en zo veel mogelijk toegang tot monumenten en plaatsen van nationaal cultureel belang.

2. De Staten die Partij zijn nemen alle passende maatregelen om personen met een handicap de kans te bieden hun creatieve, artistieke en intellectuele potentieel te ontwikkelen en gebruiken, niet alleen ten eigen bate maar ook ter verrijking van de maatschappij.

3. De Staten die Partij zijn nemen alle passende maatregelen in overeenstemming met het internationale recht om te waarborgen dat wetgeving ter bescherming van de intellectuele eigendom geen onredelijke of discriminatoire belemmering vormt voor de toegang van personen met een handicap tot cultuuruitingen.

4. Personen met een handicap hebben op voet van gelijkheid met anderen recht op erkenning en ondersteuning van hun specifieke culturele en taalkundige identiteit, met inbegrip van gebarentalen en de dovenscultuur.

In Nederland ziet Het College voor de Rechten van de Mens toe op de naleving van het verdrag.

2.1.2 Uitbreiding van de WGBH/CZ.

Ten behoeve van de uitvoering van het VN-verdrag Handicap is per 1 januari 2017 de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ) uitgebreid. Aan artikel 1 is toegevoegd dat ieder mens in staat moet worden gesteld bij eigen mogelijkheden autonoom te zijn. Voor culturele instellingen geldt onder de aanpassingen van artikelen 2 en 5 dat het hen

verboden is onderscheid te maken en dat zij verantwoordelijkheid dragen voor het verwezenlijken van hun toegankelijkheid.

In onderstaand kader zijn de relevante aanpassingen van de artikelen 2 en 5 van de WGBH/CZ opgenomen.

Paragraaf 2 Artikel 2a van de WGBH/CZ:

1. Degene tot wie het verbod van onderscheid zich richt, draagt daarnaast tenminste geleidelijk zorg voor de algemene toegankelijkheid voor personen met een handicap of chronische ziekte, tenzij dat voor hem een onevenredige belasting vormt;
2. Onverminderd het bepaalde bij of krachtens enige wettelijke bepaling, worden bij algemene maatregel van bestuur regels gesteld ter uitvoering van het eerste lid. Deze regels hebben in ieder geval betrekking op de geleidelijke verwezenlijking van de algemene toegankelijkheid, op het treffen van voorzieningen van eenvoudige aard en op de evenredigheid van de belasting;
3. De voordracht voor een krachtens het tweede lid vast te stellen algemene maatregel van bestuur wordt niet eerder gedaan dan vier weken nadat het ontwerp aan beide kamers der Staten-Generaal is overgelegd.

Paragraaf 3 Artikel 5b van de WGBH/CZ:

1. Onderscheid is verboden bij het aanbieden van of verlenen van toegang tot goederen of diensten en bij het sluiten, uitvoeren of beëindigen van overeenkomsten ter zake, alsmede bij het geven van loopbaanoriëntatie en advies of voorlichting over school- of beroepskeuze, indien dit geschiedt:
 - a. In de uitoefening van een beroep of bedrijf;
 - b. Door de openbare dienst;

-
- c. Door instellingen die werkzaam zijn op het gebied van volkshuisvesting, welzijn, gezondheidszorg, **cultuur** of onderwijs of;
 - d. Door natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf, voor zover het aanbod in het openbaar geschiedt.

2.1.3 Implicaties van het VN-verdrag Handicap en de aanpassingen van de WGBH/CZ.

Met de ratificatie van het VN-verdrag Handicap en de uitbreiding van de WGBH/CZ geldt in Nederland een algemene norm voor toegankelijkheid op basis van gelijkheid. Mensen met een beperking kunnen een beroep doen op de wet wanneer zij discriminatie ervaren bij het bezoek aan een culturele instelling.¹⁶

2.1.4 Wetgeving digitale toegankelijkheid.

Vanaf 23 september 2018 wordt digitale toegankelijkheid wettelijk verankerd door het Besluit Digitale Toegankelijkheid.¹⁷ De algemene maatregel van bestuur (AMvB) behelst implementatie van richtlijn (EU) 2016/2102 van 26 oktober 2016 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties. Doel is mensen met een functiebeperking betere toegang te geven tot digitale dienstverlening van de overheid. De te implementeren standaard is in NL reeds van toepassing; de AmvB formaliseert deze verplichting.

¹⁶ Feenstra, N. (2019); Wet van 14 april 2016 tot uitvoering van het op 13 december 2006 te New York tot stand gekomen Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (Trb. 2007, 169) *Staatsblad 2016 (215)*.

¹⁷ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>.

De AMvB gaat gefaseerd in werking:

- a. websites die zijn gepubliceerd vanaf 23 september 2018 moeten uiterlijk met ingang van 23 september 2019 voldoen aan de richtlijn;
- b. website die zijn gepubliceerd voor 23 september 2018 moeten uiterlijk met ingang van 23 september 2020 voldoen aan de richtlijn;
- c. mobiele applicaties moeten uiterlijk 23 juni 2021 voldoen aan de richtlijn.¹⁸

2.2 Richtlijnen voor het vergroten van de toegankelijkheid van culturele instellingen.

Er zijn door ons drie relevante algemene richtlijnen gevonden voor het vergroten van de toegankelijkheid voor mensen met een beperking. De richtlijnen gaan over:

- d. De inrichting van balies, loketten, recepties en spreekkamers;
- e. De rolstoeltoegankelijkheid van toiletruimten en doucheruimten;
- f. En de 'wensen' voor nieuwe gebouwen en woonomgeving.

De richtlijnen beschrijven voornamelijk algemene uitgangspunten die gelden voor een toegankelijke omgeving. Denk bijvoorbeeld aan regels over afmetingen, pinapparatuur, akoestiek en looproutes. Alle drie de richtlijnen richten zich op mensen met een lichamelijke beperking en daarmee de fysieke toegankelijkheid van culturele instellingen. De richtlijn over de 'wensen' voor nieuwe gebouwen en woonomgeving heeft ook aandacht voor mensen met een zintuigelijke beperking. De richtlijn over de voorzieningen om bezoekers te ontvangen onderscheidt zich door ook in te gaan op het sociale aspect van toegankelijkheid. Alle

¹⁸ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>; https://www.parlementairemonitor.nl/9353000/1/j9vvij5epmj1ey0/vki4au13yhz_b.

drie de richtlijnen zijn terug te vinden op de website van de organisatie Bouw Advies Toegankelijkheid.¹⁹ Tevens bevat de handreiking ‘Toegankelijkheid en vergunningverlening evenementen en festivals’ richtlijnen om toegankelijkheid te waarborgen. Naast de benoemde richtlijnen en handreikingen is er de Integrale Toegankelijkheid standaard (ITstandaard). Dit is de internationaal erkende standaard voor toegankelijk bouwen in Nederland. In deze standaard zijn de algemene toegankelijkheidsrichtlijnen en -normen omgewerkt naar bouwtechnische eisen, die worden toegepast bij het ontwerpen en realiseren van integraal toegankelijke projecten.²⁰

Een overzicht van de richtlijnen en op welke type instellingen en beperkingen ze van toepassing zijn is toegevoegd aan de tabel met handreikingen in bijlage C.

2.3 Handreikingen voor het vergroten van de toegankelijkheid van culturele instellingen.

We hebben 16 relevante handreikingen gevonden die culturele instellingen ondersteuning bieden bij het toegankelijker maken van hun organisatie voor mensen met een beperking. De handreikingen variëren in insteek van een algemene en praktische benadering tot een hele specifieke benadering vanuit een bepaald type culturele instelling of een specifieke beperking. De handreikingen met een specifieke benadering richten zich relatief vaak op musea en cultuurcentra en mensen met een fysieke of zintuigelijke beperking. Wij hebben geen specifieke handreikingen gevonden voor archieven en galerieën. Voor archieven biedt digitale toegankelijkheid veel mogelijkheden. Een archief als fysieke instelling kan ook gebruik maken van handreikingen voor musea.

¹⁹ Zie www.batutrecht.nl/.

²⁰ <https://www.pbtconsult.nl/ontwerprichtlijnen/itstandaard/213/56/>.

Hieronder beschrijven we achtereenvolgens kort de gevonden handreikingen voor het bezoeken van cultuur en het beoefenen van cultuur. In bijlage C is een overzicht opgenomen van de handreikingen waarin is aangegeven op welke type instelling en welke beperking de handreiking zich richt.

2.3.1 Handreikingen voor culturele instellingen gericht op bezoekers

De Code Diversiteit & Inclusie is van al de handreikingen die wij hebben gevonden het meest breed ingestoken. Deze gedragscode biedt handvatten om instellingen toegankelijker te maken. Dit is de reden dat we deze publicatie ook hebben meegenomen in de verkenning van handreikingen. De Code heeft betrekking op de inclusie en gelijkwaardige toegang voor iedereen in Nederland en biedt instellingen die hun toegankelijkheid willen vergroten handvatten voor de aanpak hiervan. De andere handreikingen die wij hebben gevonden zijn concreter en gaan ook in op de wijze waarop de toegankelijkheid voor een specifieke groep bezoekers of bezoekers in het algemeen vergroot kan worden.

Een derde van de handreikingen die wij hebben gevonden richten zich op het vergroten van de toegankelijkheid van musea. Twee van de vijf richten zich specifiek op het vergroten van de toegankelijkheid voor bezoekers met een visuele beperking. De andere drie zijn meer praktisch ingestoken en richten zich niet specifiek op een bepaalde beperking, maar geven tips en handvatten voor het wegnemen van belemmeringen voor de bredere groep bezoekers met een beperking. Een goed voorbeeld hiervan is de handreiking 'Museum Open U' gemaakt door de organisatie LCM, Landelijk contact van Museumconsulenten. Dit is een praktisch handboek vol tips, zelfscans, inspirerende voorbeelden en ervaringsverhalen van bezoekers om het museum toegankelijker te maken voor mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking. De tips en voorbeelden variëren van inzichten over kleurenblindheid en slechtziendheid, concrete

aanbevelingen over de opmaak van teksten tot voorbeelden van goede omgangsvormen en communicatiemiddelen.

Naast de handreikingen voor musea hebben wij 4 handreikingen gevonden met tips om de toegankelijkheid van evenementen, festivals en podiumkunsten te vergroten. Een voorbeeld hiervan is de handreiking 'toegankelijkheid en vergunningverlening evenementen en festivals'. Deze handreiking bestaat uit een checklist voor onder andere de bereikbaarheid en veiligheid van het evenement of festival voor mensen met een beperking. Zijn bijvoorbeeld de nooduitgangen bruikbaar voor rolstoelgebruikers? Ten slotte is 1 handreiking specifiek gericht op het vergroten van verschillende typen culturele instellingen voor mensen die prikkelgevoelig zijn. Deze handreiking is een praktische gids voor musea, theaters, filmhuizen en (muziek)podia en heet 'Prikkelarm en cultuur' en is geschreven door Iris van Heesch van Stichting Onbeperkt Genieten. Deze stichting heeft drie jaar onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om prikkelarm te programmeren. Dit hebben zij in pilotprojecten ook in de praktijk gebracht. De resultaten hiervan zijn verwerkt in deze praktische gids.

2.3.2 Handreikingen voor culturele instellingen gericht op de beoefening van kunst en cultuur

Voor inclusie in cultuurbeoefening hebben wij 5 handreikingen²¹ gevonden. Van deze handreikingen zijn er 4 gericht op cultuurparticipatie en bieden 3 ook een stappenplan voor instellingen en projecten om inclusie te vergroten. Deze handreikingen nemen instellingen als het ware aan de hand om toegankelijkheid en inclusie vorm te geven van verkenning of start tot uitvoering en opvolging. Ook worden in deze handreikingen opties uitgewerkt en voorbeelden gegeven. Eén van de

²¹ Zie hiervoor de tabel op bijlage C.

handreikingen is gericht op het wegnemen van fysieke drempels op de locatie waar activiteiten plaatsvinden.

3 De kennis die er al is over de toegankelijkheid van culturele instellingen.

In dit hoofdstuk gaan wij in op onderzoeken die gedaan zijn naar de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking. Er wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 2: Welke Nederlandse en internationale onderzoeken zijn al gedaan over de toegankelijkheid bij culturele instellingen voor mensen met een beperking en wat zijn hiervan de belangrijkste bevindingen? Hierbij onderscheiden we onderzoek naar de toegankelijkheid voor de bezoeker, toegankelijkheid voor de beroepsbeoefenaar en toegankelijkheid voor de vrijetijdsbeoefenaar.

Dit hoofdstuk is opgedeeld in drie delen. Het eerste deel van dit hoofdstuk gaat in op welke onderzoeken al zijn gedaan naar de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking. Dit is paragraaf 3.1. Het tweede deel van dit hoofdstuk gaat in op de belangrijkste bevindingen uit de onderzoeken. Dit is paragraaf 3.2. In bijlage C is een tabel opgenomen waarin aangegeven is welke onderzoeken wij hebben gevonden in de inventarisatie en op welk type beperking, soort toegankelijkheid of type instelling deze betrekking hebben.

3.1 Bestaand onderzoek en bestaande kennis over de toegankelijkheid van culturele instellingen.

Onderzoeken naar de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking zijn heel divers. Dat geldt voor Nederland, maar ook internationaal. Er zijn praktische onderzoeken opgezet vanuit vragen in de praktijk en uitgevoerd met als doel oplossingen voor de praktijk te bieden. Een voorbeeld hiervan is het belevingsrapport voor mensen met een lichamelijke beperking.²² Er zijn ook wetenschappelijke onderzoeken gericht op het vergroten van kennis over de toegankelijkheid van culturele instellingen. Voor beide soorten geldt dat de onderzoeken zeer divers zijn in focus. Er is grote verscheidenheid in onderzoek als het gaat om type instelling, type beperking en vorm van toegankelijkheid.

De zoektocht naar informatie en beschikbare kennis over de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking levert vooral resultaten op over bezoekers. Over de toegankelijkheid voor beroepsbeoefenaars en vrijetijdsbeoefenaar is aanzienlijk minder te vinden. In de volgende paragrafen gaan we in op de inhoudelijke hoofdpunten die uit de door ons gevonden literatuur naar voren komen.

3.2 Belangrijke inhoudelijke bevindingen uit onderzoek naar de toegankelijkheid van culturele instellingen.

In deze paragraaf bespreken we de belangrijkste inhoudelijke bevindingen uit de inventarisatie van beschikbare onderzoeken. Wij onderscheiden vier thema's in de onderzoeken die we hebben geraadpleegd.

²² Vink, K. (2018). *Het belevingsrapport*. Welkom Toegankelijkheid & Evenementen.

-
- a. De historische ontwikkeling in het vergroten van de toegankelijkheid;
 - b. De huidige stand van zaken van toegankelijkheid van culturele instellingen in Nederland;
 - c. De uitvoeringspraktijk van het vergroten van de toegankelijkheid en mogelijkheden voor de toekomst. Hierbij gaat het zowel om de organisatorische aspecten als praktische voorzieningen;
 - d. Belemmeringen en behoeften van mensen met een beperking voor het bezoeken van een culturele instelling of voor de beoefening van kunst.

We lichten deze vier thema's hieronder toe.

3.2.1 De historische ontwikkeling in het vergroten van de toegankelijkheid.

Wet- en regelgeving spelen een grote rol in het vergroten van de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking.²³ De Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk implementeerden in respectievelijk 1990 en 1995 al belangrijke wet- en regelgeving hiervoor.²⁴ Nederland ratificeerde in 2016 het VN-verdrag Handicap en loopt in regelgeving en daarmee ook in implementatie en het daaraan verbonden leerproces wat achter. Dit is ook zichtbaar in de beschikbare onderzoeken. Deze zijn er meer in de Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk, al zijn ze ook hier in de meeste gevallen gericht op de toegankelijkheid van musea. Over andere typen instellingen hebben we minder onderzoeken gevonden. Wel zijn er veel voorbeelden online te vinden over initiatieven om de toegankelijkheid van culturele instellingen te vergroten. Zo zijn er over toegankelijkheid van

²³ Smith et al., (2012) in Feenstra, N. (2019). *Bezoekersreis of reisorganisatie*. STUDIO i, platform voor inclusieve cultuur.

²⁴ Feenstra, N. (2019). *Bezoekersreis of reisorganisatie*. STUDIO i, platform voor inclusieve cultuur.

theaters in het Verenigd Koninkrijk veel voorbeelden online te vinden.

Wanneer het gaat over de implementatie blijkt dat wet- en regelgeving het risico met zich meebrengt dat het gaat om ‘verplichte’ aanpassingen en niet altijd om het creëren van een inclusieve en voor iedereen even toegankelijke omgeving.²⁵ Dit is mogelijk ook het geval in Nederland en een risico waarvan kennisneming de mogelijkheid biedt niet dezelfde fout te maken. Tegelijkertijd blijkt wel dat toegankelijkheid een thema is dat al decennia speelt en een groei- en leerproces is.²⁶

Over hoe het er in het algemeen voor staat met de toegankelijkheid van culturele instellingen, zijn niet veel onderzoeken bij ons bekend. Er zijn internationaal verschillende onderzoeken naar de staat van de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking. In het Verenigd Koninkrijk zijn er ‘state of access’ onderzoeken naar bijvoorbeeld de toegankelijkheid van musea of het boeken van tickets voor concerten.²⁷ In Vlaanderen en België wordt de toegankelijkheid van culturele instellingen gemonitord als onderdeel van ‘Toegankelijk Vlaanderen’ en is in 2013 ook een screening geweest van de Vlaamse Kunstinstituten.²⁸

3.2.2 De stand van toegankelijkheid van culturele instellingen in Nederland.

Over de stand van zaken van toegankelijkheid van culturele instellingen in Nederland hebben wij geen zelfstandige onderzoeken of publicaties gevonden. Ook hebben wij geen cijfers

²⁵ Code Diversiteit en Inclusie; Starr, R.E. (2016).

²⁶ Braden, C. (2016).

²⁷ Adams, J. (2018).

²⁸ Enter vzw (2013).

gevonden over bezoeken van mensen met een beperking aan culturele instellingen.²⁹ Wel wordt er tot op zekere hoogte gemonitord hoe het ervoor staat met de toegankelijkheid van het culturele leven binnen het bredere kader van de naleving van het VN-verdrag Handicap. Deze monitoring wordt uitgevoerd met behulp van om een jaarlijkse kwalitatieve check. Midden- en Klein Bedrijf (MKB) Nederland heeft daarnaast in samenwerking met brancheverenigingen Vereniging Nederlandse Poppodia en - Festivals (VNPF), Vereniging van Evenementen Makers (VVEM) en Nederlandse Vereniging van Bioscopen en Filmtheaters (NVBF) actieplannen opgesteld om de toegankelijkheid voor mensen met een beperking te vergroten.³⁰

In de rapportage 'Toegankelijkheid van goederen en diensten' van het College voor de Rechten van de Mens (hierna: CRM) wordt op basis van een onderzoek naar knelpunten bij het gebruik van gebouwen met een publieksfunctie en klankbordgroep van personen met een beperking en diverse belangenorganisaties een beeld geschetst over de stand van zaken van de fysieke toegankelijkheid en sociale toegankelijkheid van cultuur.³¹ In de schaduwrapportage van de Alliantie VN-verdrag Handicap wordt concreter ingegaan op de stand van de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met beperking.³² De conclusies die in dit rapport worden getrokken over de toegankelijkheid van verschillende typen culturele instellingen zijn gebaseerd op

²⁹ In de participatiemonitor van NIVEL (2017) wordt wel aangegeven hoeveel mensen met een beperking maandelijks een uitgaansgelegenheid bezoeken of deelnemen aan verenigingsactiviteiten of cursussen. Dit is echter breder dan culturele instellingen.

³⁰ <https://www.mkbtoegankelijk.nl/>.

³¹ College voor de Rechten van de Mens (2019).

³² Alliantie VN-verdrag Handicap (2019).

inbreng van mensen met een beperking. Dit is onderbouwd vanuit verschillende onderzoeksmethoden en bronnen.³³

Uit beide rapportages over de naleving van het VN-verdrag komt het volgende beeld naar voren over de stand van zaken:

1. Musea worden steeds beter toegankelijk voor mensen met een beperking;³¹
2. Nederlandse films in bioscopen en theaters zijn niet goed toegankelijk voor mensen met een auditieve beperking, doordat deze doorgaans niet zijn ondertiteld;³¹
3. Het komt voor dat lidmaatschap van culturele verenigingen wordt belemmerd door toegangseisen die worden gesteld aan mensen met een beperking. Een voorbeeld dat het College voor de Rechten van de Mens noemt is de toegangseis van een zangvereniging om als koorlid een choreografie uit te kunnen voeren;³¹
4. Ontoegankelijkheid van gebouwen en openbare ruimte en de onveiligheid door obstakels op gedeelde ruimte in steden belemmeren mensen met een fysieke of zintuigelijke beperking in deelname aan het culturele leven;³²
5. Culturele podia zijn vaak niet toegankelijk en regelgeving en vergunningen van gemeenten lijken hier geen rekening mee te houden;³²
6. Openlucht muziektfestivals, bioscopen en theaters zijn lang niet altijd rolstoeltoegankelijk.³²

De rapportages van het CRM en de Alliantie VN-verdrag Handicap over de voortgang van de naleving van het VN-verdrag geven geen compleet beeld van de toegankelijkheid van culturele instellingen in Nederland. De aandacht voor cultuur is beknopt en wat er geschreven is dekt niet alle typen instellingen, alle vormen van toegankelijkheid of alle typen beperkingen. Zo staat er

³³ Deze zijn opgenomen als bijlagen bij het VN-verdrag Handicap en te vinden op de website van Ieder(in).

bijvoorbeeld niets in over archieven, galerieën, monumenten en erfgoed. Over de toegankelijkheid van dit type instellingen hebben wij ook geen andere documentatie gevonden. In beide rapportages is voornamelijk aandacht voor het bezoek en is er beperkt aandacht voor beoefening. De hoofdboodschap van beide rapportages is dat er nog veel belemmeringen zijn in de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking. De schaduwrapportage oppert bovendien dat wanneer culturele instellingen op papier de toegankelijkheid geregeld hebben, zij in de praktijk tegen nieuwe drempels aan kunnen lopen. Voor een goede uitvoering is structurele samenwerking met mensen met een beperking gewenst.

In de rapportages over de naleving van het VN-verdrag handicap wordt niets gezegd over de huidige stand van zaken van de toegankelijkheid van culturele instellingen voor beroepsbeoefenaars. Met de literatuurstudie hebben wij ook in de overige documenten weinig informatie gevonden. In een artikel van de theaterkrant vinden wij wel een voorbeeld hoe stichting 5D zich inzet voor een volwaardige positie van jongeren met een beperking in het professionele theaterlandschap. Dit doen zij met behulp van onder andere sollicitatie workshops voor culturele instellingen en leerwerkplekken en stages voor jongeren.³⁴

3.2.3 De uitvoeringspraktijk van het vergroten van de toegankelijkheid en mogelijkheden voor de toekomst.

We hebben verschillende onderzoeken gevonden die ingaan op het vergroten van de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking. Wij zien twee grote lijnen. Enerzijds zijn er de onderzoeken die zich richten op het hoe toegankelijkheid wordt vormgegeven, zowel praktisch als organisatorisch. Anderzijds zijn er onderzoeken naar de

³⁴ Veenstra, A. (2018, 25 september).

mogelijkheden om in de toekomst nieuwe vormen van informatie- en communicatietechnologie in te zetten die nu nog in ontwikkeling zijn, maar de potentie hebben om de toegankelijkheid van bepaalde typen instellingen voor mensen met een beperking te vergroten. Hierbij valt te denken aan nieuwe vormen van audiogidsen en social computing, een vorm van ICT waarbij de sociale context wordt meegenomen en op nieuwe manieren naar interactie wordt gekeken.³⁵

Zowel internationaal als nationaal hebben we niet veel wetenschappelijke onderzoeken gevonden naar het vergroten van toegankelijkheid. Veel onderzoeken naar het vergroten van de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking zijn gebaseerd op casestudies. Dit zijn praktijkonderzoeken waarin is gekeken hoe in het geval van een specifieke instelling de toegankelijkheid kan worden vergroot of hoe voor een bepaald type beperking door instellingen belemmeringen kunnen worden weggenomen. Er zijn ook onderzoeken waarin gekeken is naar verschillende casestudies en de lessen die hieruit kunnen worden geleerd. Enerzijds gaat het daarbij om lessen die instellingen helpen om de praktische toegankelijkheid te vergroten. Anderzijds gaat het om organisatorische aspecten die eraan bijdragen om toegankelijkheid te verankeren in het beleid en de uitvoeringspraktijk van instellingen. Veel van de resultaten van deze onderzoeken zijn verwerkt in handreikingen.

De belangrijkste bevindingen uit de onderzoeken die wij hebben bestudeerd zijn:

- a. Het vergroten van toegankelijkheid is maatwerk³⁶;
- b. Het vergroten van toegankelijkheid is meer dan het implementeren en naleven van regelgeving³⁷;

³⁵ Martins, C. (2012), Kosmas, P. et al. (2019).

³⁶ Carrizosa, G. et al. (2019); persoonlijke communicatie.

-
- c. Het sociale aspect van toegankelijkheid is groot. Hierbij gaat het om de bejegening, gelijke behandeling en inclusie van mensen met een beperking. Dit vraagt betrokkenheid van de hele organisatie en samenwerking met de doelgroep;³⁸ In het volgende hoofdstuk gaan we hierop in, in paragraaf 4.1.2 en paragraaf 4.2.2.
 - d. Universeel ontwerp is het streven. Universeel ontwerp wordt breed gedefinieerd als het ontwerp van producten en omgevingen die door alle mensen zoveel mogelijk kunnen worden gebruikt zonder de noodzaak van aanpassing of gespecialiseerd ontwerp.³⁹
 - e. Er zijn verschillende onderzoeken die zich specifiek richten op doorontwikkeling en toepassing van informatie- en communicatietechnieken om toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met verschillende typen beperkingen te vergroten.⁴⁰

In Europa zijn verschillende projecten die zich richten op inclusie en toegankelijkheid van cultuur. Onderzoekers Muscara en Sani geven een uitgebreid overzicht van projecten waarin aandacht is voor het toegankelijk maken van cultureel erfgoed voor mensen met een beperking. De belangrijkste conclusie die zij trekken is dat in veel van de Europese projecten met name aandacht is voor de fysieke toegankelijkheid van mensen met een beperking. Er zijn bovendien weinig projecten die primair gaan om toegankelijkheid voor mensen met een beperking. In de meeste van de genoemde projecten is dit een (klein) onderdeel van het project.⁴¹

³⁷ Braden, C. (2016). Trescher, H. (2018).

³⁸ Onder andere: Feenstra, N. (2019);

³⁹ Braden, C. (2016); Muscara, M. & C. Sani (2019).

⁴⁰ Onder andere: Argyropoulos, V. et al. (2017); Martins, C. (2012).

⁴¹ Muscara, M. & C. Sani (2019).

3.2.4 Belemmeringen en behoeften van mensen met een beperking voor het bezoeken van een culturele instelling of voor de beoefening van kunst.

In de inventarisatie kwam weinig wetenschappelijk of grootschalig onderzoek naar boven dat specifiek gericht is op het in kaart brengen van de belemmeringen waar mensen met een beperking tegenaan lopen bij het bezoek aan een culturele instelling. Dit geldt voor Nederland, maar ook internationaal. Toch is hier vrij veel over bekend dankzij casestudies en voorbeelden uit de praktijk. De inhoudelijke bevindingen hebben wij verwerkt in hoofdstuk 4, waar wij specifiek ingaan op de belemmeringen voor mensen met een beperking bij het bezoek aan een culturele instelling.

Over de toegankelijkheid van culturele instellingen voor beroepsbeoefenaars met een beperking hebben wij weinig artikelen gevonden. Veel van de artikelen die wij zijn tegengekomen in onze inventarisatie zijn gericht op scholing en arbeidskansen en niet direct op de vraag wat de belemmeringen van beroepsbeoefenaars zijn om hun werk te kunnen tonen bij reguliere culturele instellingen. In een onderzoek naar de belemmeringen die jonge beroepsbeoefenaars met een beperking in Schotland ervaren, is dit wel meegenomen.⁴² Daarnaast hebben wij online artikelen en blogs gevonden van ervaringsdeskundigen waarbij ingegaan wordt op de belemmeringen waar zij mee te maken hebben. Deze belemmeringen bespreken wij inhoudelijk in hoofdstuk 6.

Over de toegankelijkheid van culturele instellingen voor cultuurbeoefening hebben wij geen artikelen gevonden. Beschikbaar onderzoek richt zich met name op culturele instellingen die zich specifiek richten op mensen met een

⁴² Lawrence, M, & Birds of Paradise Theatre Company. (2016).

bepanking en niet op reguliere instellingen die werken aan inclusief aanbod. Inhoudelijke informatie die wij online hebben gevonden, hebben wij verwerkt in hoofdstuk 6.

4 De belemmeringen voor mensen met een beperking om een culturele instelling te bezoeken.

In dit hoofdstuk geven we gedeeltelijk antwoord op onderzoeksvraag 3: Wat zijn belemmeringen voor mensen met een beperking bij de toegang tot culturele instellingen en wat zijn behoeften en suggesties om de toegankelijkheid van culturele instellingen te verbeteren? We gaan in dit hoofdstuk specifiek in op het bezoek van mensen met een beperking aan een culturele instelling. In hoofdstuk 6 gaan we in op de beoefening van kunst en cultuur en maken daar ook het onderscheid tussen beroepsbeoefenaars en vrijetijdsbeoefenaars.

De informatie in dit hoofdstuk is afkomstig uit het literatuuronderzoek, de klantreisbijeenkomsten en de interviews met vertegenwoordigers van mensen met een beperking en ervaringsdeskundigen. Ondanks dat we in dit onderzoek uitgaan van een ruim begrip van 'mensen met een beperking' zoals omschreven in het VN-verdrag Handicap⁴³, hebben we over de ervaringen van enkele groepen meer informatie opgehaald. Over de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een verstandelijke beperking of een psychische beperking is weinig te vinden. Er zijn wel studies over de toegankelijkheid van voorzieningen voor mensen met een verstandelijke beperking.

⁴³ Verenigde Naties (2006). Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. New York. Zie ook: https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14#Verdrag_2.

Deze studies zijn echter niet gericht op culturele instellingen. Zie bijvoorbeeld Trescher (2018).⁴⁴ Hierdoor zijn ook niet alle beperkingen even goed vertegenwoordigd in dit hoofdstuk. Dit is een aandachtspunt bij het lezen van het hoofdstuk.

Het hoofdstuk is opgedeeld in vier delen die de fasen van een bezoekersreis bij een culturele instelling beschrijven. De reis bestaat uit de onderdelen: oriëntatie en voorbereiding, binnenkomst, het bezoek en na het bezoek. Voor elke fase van de reis beschrijven we de belemmeringen, behoeften en suggesties om de toegankelijkheid te vergroten.

4.1 Oriëntatie en voorbereiding.

In de eerste fase bereiden mensen zich voor op het bezoek aan een culturele instelling. Mensen met een beperking ondervinden belemmeringen bij de informatievoorziening op de website, het contact met medewerkers, het boeken van een ticket, het vervoer en de eindtijd.

4.1.1 Gebruiksvriendelijkheid van de website.

Uit de literatuurstudie blijkt dat informatie over toegankelijkheid niet altijd goed vindbaar, incompleet of onduidelijk is en dat deze vaak ontbreekt.⁴⁵ Mensen willen weten of de locatie voor hen bereikbaar is, welke voorzieningen er zijn en wat mogelijk is.⁴⁶ Dit wordt bevestigd in gesprekken met zowel mensen die prikkelgevoelig zijn als mensen met een auditieve, visuele en fysieke beperking. Zo noemt een respondent:

⁴⁴ Trescher, H. (2018). Accessibility for People with Cognitive Disabilities: An International Literature Review and Empirical Interview Study. *Journal of Education & Social Policy*, 5(3).

⁴⁵ Vink, K. (2018); Maat, V. (2010); Argyropoulos, V. & Kanari, C. (2015).

⁴⁶ Vink, K. (2018). ; Adams, J. (2018).; Maat, V. (2010).

“Het is voor mij belangrijk dat de instelling helder is over wat zij wel en niet kunnen bieden. Op basis van wat wél kan kunnen mensen zelf een beslissing nemen of een bezoek haalbaar is.”

Bovenstaande wordt ook beaamd door Iris van Heesch, een ervaringsdeskundige bij Stichting Onbeperkt Genieten. Zij gaat in op de meerwaarde van goede informatievoorziening voor mensen met een lage tolerantie voor prikkels en onzichtbare beperkingen:

“Je kunt in de informatievoorziening op de website veel doen om ervoor te zorgen dat een grote groep besluit een bezoek te brengen. Dat doe je vooral door inzichtelijk te maken wat mensen kunnen verwachten. Het gaat daarbij dus niet om fysieke veranderingen aan de culturele instelling, maar meer duidelijkheid waardoor je mensen een eerlijke keuze geeft.”

Mensen die prikkelgevoelig zijn bevelen musea aan op hun website een melding te maken van prikkels in elke ruimte zoals de temperatuur, hoe druk het is op welk tijdstip van de dag, hoelang je gemiddeld over een bezoek doet en waar de toiletten en eetgelegenheden zijn. Het helpt om vooraf foto's te kunnen zien van de ruimtes in het museum en de tentoonstelling. Op deze wijze weten zij alvast wat zij kunnen verwachten. Een andere mogelijkheid is het toevoegen van een Google Streetview op de website waarmee men alvast door het gebouw heen kan navigeren. Zo kun je bijvoorbeeld Theater Carré van binnen bekijken.⁴⁷ De respondenten vinden het een positieve ontwikkeling dat door de coronamaatregelen mensen vooraf een reservering kunnen maken voor een tijdslot, zie ook paragraaf 4.3.1.

⁴⁷ <https://carre.nl/pagina/over-carre>.

Mensen met een fysieke beperking vertellen dat zij op de website van een culturele instelling behoefte hebben aan informatie die uitgebreider is dan 'rolstoeltoegankelijk.' Zij hebben net als mensen met andere typen beperkingen bovendien behoefte aan informatie over de locatie. Denk bijvoorbeeld aan de aanwezigheid van een invalideparkeerplaats of een lift.

Mensen met een auditieve beperking geven aan regelmatig informatie op de website over de aanwezige techniek te missen, zoals de ringleiding. In de klantreisbijeenkomsten vertellen de respondenten met een auditieve beperking dat zij behoefte hebben aan een duidelijke vermelding van een e-mailadres als alternatief voor telefonisch contact. Als verbeteringsuggestie noemen zij het inbouwen van een chatfunctie op de website voor nog snellere communicatie.

Mensen met een visuele beperking zijn geholpen wanneer zij op een website kunnen navigeren met tabs. Zij zijn namelijk afhankelijk van het gebruik van het toetsenbord.

Verbetering van communicatie zit ook in het dichterbij brengen van cultuur bij mensen met een beperking. Zo vertelt Nynke Feenstra van stichting WatTelt! dat zij marketingafdelingen van culturele instellingen adviseren advertenties te promoten op platforms waar mensen met een beperking zich op bevinden, zoals dovenagenda.nl. Ook raden zij aan filmpjes of foto's op social media altijd met ondertiteling te plaatsen.

4.1.2 Contact met medewerkers.

Naast goed ingerichte websites, is er bij mensen met een beperking ook behoefte aan getrainde, begripvolle en vriendelijke communicatie- en boekingsmedewerkers. Bij het opnemen van

telefonisch contact is het bovendien belangrijk dat keuzemenu's goed verstaanbaar zijn.⁴⁸ Ook in de gesprekken en klantreissessies noemen respondenten deze belemmeringen en behoeften in het contact met medewerkers van de culturele instellingen. Allereerst geven respondenten aan beter geholpen te zijn wanneer medewerkers over meer kennis van hun beperking beschikken. Een respondent licht dit toe:

“In het contact met de medewerker leg ik uit wat ik aan hulp nodig heb. Ik merk dat medewerkers welwillend zijn, maar dat er vaak onwetendheid is. Vanuit hun eigen onmacht kunnen ze in de weerstand schieten.”

Een andere respondent geeft aan dat medewerkers soms in lichte paniek kunnen raken wanneer zij vertelt over haar visuele beperking. Ze geeft als tip aan medewerkers bezoekers te woord te staan zoals zij zelf ook benaderd zouden willen worden.

4.1.3 Boeken van een ticket.

Uit onderzoek in het Verenigd Koninkrijk blijkt dat het boeken van tickets voor evenementen ingewikkeld is en een belemmering vormt voor mensen met een beperking. Enerzijds omdat het proces niet praktisch toegankelijk is vormgegeven. Anderzijds omdat bij het boeken van een ticket met speciale toegang vaak veel onduidelijkheid is over wat mogelijk is en wat wel en niet onder het ticket valt.⁴⁹

Het kiezen van een plek in het theater is onder andere voor mensen met een auditieve en visuele beperking erg belangrijk. Over het algemeen heeft een plek op een van de eerste rijen de voorkeur, maar dit kan verschillen per type voorstelling. Tegelijkertijd is de beleving van iedere persoon uniek, zo blijkt

⁴⁸ Feenstra, N. (2010).

⁴⁹ Adams, J. (2018).

wel uit het volgende voorbeeld. Een respondent met een visuele beperking vertelt dat ze tijdens een balletvoorstelling graag vooraan zit zodat ze de beweging van de dansers kan horen. Een andere respondent met eveneens een visuele beperking reageerde daarop dat zij het geluid van de snelle ademhaling van dansers juist als onprettig ervaart.

Een willekeurige plaatsing in het theater vormt een drempel voor mensen met een beperking:

“Bij sommige theaters word je bij het boeken van het ticket random ergens ingedeeld. Dat is niet fijn! Ik neem dan altijd contact op met theater, en leg uit dat vanwege mijn beperking het handig is als ik een vaste plek krijg.”

Respondenten noemen als aanbeveling voor culturele instellingen om bij de ticketverkoop een optie toe te voegen waarbij er ruimte is voor toelichting wat voor extra ondersteuning gewenst is, bijvoorbeeld de aanwezigheid van een gebarentolk. Ook noemen respondenten dat het mooi zou zijn als er voor begeleiders tickets met een gereduceerd ticket verkrijgbaar zijn en dat voor mensen met een visuele en auditieve beperking voorin de zaal plekken zijn gereserveerd waar zij gebruik van kunnen maken. Het is bij het reserveren van een plaats vooral belangrijk dat de culturele instelling en degene met een beperking bespreken wat voor degene met een beperking wenselijk is en wat vanuit de culturele instelling mogelijk is

4.1.4 Vervoer naar culturele instelling en kennis over eindtijd.

Het is voor mensen met een visuele of fysieke beperking makkelijker om naar een culturele instelling te gaan wanneer deze dicht bij een station is gelegen. Zij zien op de website bovendien graag informatie over de eindtijd van de voorstelling zodat zij

vooraf speciaal vervoer kunnen regelen om terug naar huis te kunnen komen.

4.2 Binnenkomst.

In de tweede fase komen de bezoekers aan bij de culturele instelling. Mensen met een beperking ondervinden bij de aankomst belemmeringen en geven suggesties voor de omgeving en ingang, sociale ontvangst en bejegening door medewerkers.

4.2.1 Omgeving en ingang culturele instelling.

Voor mensen met een lichamelijke beperking kan de aankomst en binnenkomst vol belemmeringen zitten omdat de omgeving van de locatie niet over de benodigde fysieke voorzieningen beschikt. Enkele voorbeelden hiervan zijn: het ontbreken van een invalidenparkeerplaats, te weinig ruimte om uit de auto te stappen, een grote afstand van de parkeerplaats naar de ingang, drempels en smalle paden op de weg naar de ingang, te steile hellingen en moeilijk te openen deuren.

Twee respondenten met een fysieke beperking geven de aanbeveling om ervaringsdeskundigen te betrekken wanneer culturele instellingen worden verbouwd:

“Haal er mensen bij die dagelijks met deze belemmeringen te maken hebben. Zij hebben veel meer ideeën over hoe een gebouw aangepast kan worden.”

Mensen met een beperking kunnen vervolgens verschillende belemmeringen ervaren bij de ingang van een culturele instelling. Het vinden van de ingang kan moeilijk zijn door de architectuur en vormgeving. In de literatuur komt naar voren dat voor mensen met een visuele beperking materiaal, kleurgebruik en contrast een

grote rol spelen.⁵⁰ Een respondent met een visuele beperking benoemt de trap in oude gebouwen en de draaideuren voor mensen met blindengeleidehonden als extra obstakel. Een andere respondent met een visuele beperking geeft aan dat geleidelijnen in gebouwen kunnen helpen om de weg te vinden richting de zaal en de toiletten.

Voor mensen met prikkelgevoeligheid geldt dat het bij de ingang moeilijk kan zijn om veel verschillende zintuiglijke informatie te filteren. Denk bijvoorbeeld aan harde muziek, kleurrijke bordjes die de weg wijzen en een hoge temperatuur. Dat kan voelen als kortsluiting in het hoofd, met lichamelijke (bijvoorbeeld misselijkheid, hoofdpijn, uitputting) en/of psychische klachten (bijvoorbeeld paniek, black-out, psychose, boosheid) tot gevolg.⁵¹

Meerdere respondenten met een fysieke beperking geven aan dat culturele instellingen bij de bouw van liften en de deuren in het gebouw rekening moeten houden met de draaicirkel van een rolstoel.

In onderzoek staat beschreven dat wanneer mensen met een beperking via een zijingang bij een festival of een museum naar binnenkomen, dit afdoet aan de beleving.⁵²

4.2.2 Sociale toegankelijkheid en bejegening door medewerkers.

Wanneer er onbegrip en onkunde blijkt bij binnenkomst aan de culturele instelling van medewerkers, doet dit af aan de beleving van de bezoeker met een beperking en kan dit een belemmering

⁵⁰ College voor de Rechten van de Mens (2019).

⁵¹ Arnheems platform chronisch zieken en gehandicapten (Apcg) (2020).

⁵² College voor de Rechten van de Mens (2019).

zijn voor een volgend bezoek.⁵³ Veel respondenten hebben dan ook de behoefte om culturele instellingen, specifiek bij binnenkomst, sociaal toegankelijker te maken. Een respondent zegt hierover:

“Zorg dat de ontvangst van mensen met een beperking onderdeel is van de normale werkpraktijk en geen uitzondering is waar slechts een beperkt aantal medewerkers goed mee om weet te gaan.”

Respondenten zijn zich er wel van bewust dat niet alle beperkingen zichtbaar zijn. Ze zien daarom ook een rol voor zichzelf om transparant over hun behoeften te zijn. Niet alle respondenten geven aan dit te doen omdat ze bang zijn voor de stempel die ze daarmee soms krijgen.

Mensen met een verstandelijke beperking geven aan vaak in ‘jip-en-janneketaal’ aangesproken te worden en dat als onprettig te ervaren. Ze adviseren culturele instellingen gebruik te maken van een taal die begrijpelijk is voor iedereen.

Mensen die prikkelgevoelig zijn vinden het belangrijk niet voor verrassingen te komen staan. Het helpt om uitleg te krijgen over de route en locatie van de kassa, garderobe en toiletten. Verschillende respondenten die prikkelgevoelig zijn geven aan dat de coronamaatregelen de rust en het overzicht waar zij bij binnenkomst naar op zoek zijn positief beïnvloeden. Zo mogen er minder mensen tegelijkertijd naar binnen en is er vaker sprake van één-op-één ontvangst. Voor mensen die prikkelgevoelig zijn is sociale toegankelijkheid het allerbelangrijkst. Dit betekent begrip en gastvrijheid van de medewerker. Dit is ook voor andere

⁵³ College voor de Rechten van de Mens (2019).

beperkingen belangrijk. Zo hoorden we dit bijvoorbeeld ook terug bij een respondent van de Landelijke Federatie Belangenverenigingen (hierna: LFB).

Respondenten met een visuele beperking noemen een goed voorbeeld waarbij zij bij binnenkomst welkom werden geheten door een medewerker die ook uitleg gaf over de architectuur en historie van het gebouw.

Respondenten met een auditieve beperking geven aan dat de garderobe niet altijd een prettige plek is voor de uitgifte van de apparatuur voor de ringleiding. Zij noemen de aanbeveling om dit op een andere rustige plek in de foyer te organiseren, waarbij er ook medewerkers aanwezig zijn die kennis hebben van de apparatuur. Ook is het voor mensen met een auditieve beperking van belang dat gidsen en medewerkers hen aankijken wanneer zij praten.⁵⁴

Een algemene aanbeveling voor het wegnemen van bovengenoemde belemmeringen voor mensen met een beperking is training en bewustwording bij medewerkers. Het is voor bezoekers van groot belang dat medewerkers op de hoogte zijn van voorzieningen en op gepaste manier omgaan met mensen met een beperking.

4.3 Het bezoek.

De derde fase gaat over het bezoek aan een voorstelling of tentoonstelling in een culturele instelling. Over belemmeringen en verbeteringsuggesties tijdens het bezoek van een culturele instelling hebben wij de meeste informatie gevonden. In de paragraaf

⁵⁴ Vink, K. (2019); Argyropoulos, V. & Kanari, C (2015); persoonlijke communicatie.

hieronder gaan we eerst in op de fysieke inrichting en voorzieningen in culturele instellingen in het algemeen. In paragraaf 4.3.2 en 4.3.3 zoomen we in op de belemmeringen en verbeteringsuggesties van mensen met een auditieve en visuele beperking.

4.3.1 De inrichting van een culturele instelling.

Uit het literatuuronderzoek komen een aantal algemene bevindingen naar voren die gerelateerd zijn aan de inrichting van een culturele instelling. Te denken valt aan moeilijk vindbare toiletten, obstakels in gangpaden, gebrek aan goede verlichting, slechte zichtbaarheid van op- en afstapjes in donkere zalen, ongelijke wanden en vloeren en te korte trapeuningen.⁵⁵

Uit het gesprek met blinden en slechtzienden begrijpen we dat blindengeleidehonden niet op de roltrap mogen. De poten van de honden kunnen namelijk vast komen te zitten. Respondenten adviseren culturele instellingen hierover na te denken bij de inrichting van het gebouw. In bioscopen komt het bijvoorbeeld nog regelmatig voor dat verdiepingen alleen bereikbaar zijn via een roltrap. Hierdoor zijn mensen met een visuele beperking afhankelijk van medewerkers of een medewerkerslift. Een respondent met een visuele beperking geeft de volgende suggesties om culturele instellingen fysiek toegankelijker te maken:

“Haal drempels weg, zorg voor goede belichting, installeer een lift en maak trappen met bredere treden en leuningën.”

⁵⁵ College voor de Rechten van de Mens (2019); Argyropoulos, V. & Kanari, C. (2015).

In de bijeenkomst met mensen die prikkelgevoelig zijn komt naar voren dat er in musea verschillende verbetermogelijkheden zijn voor de inrichting van het gebouw. Zo kan er meer rekening gehouden worden met de akoestiek en de hoeveelheid geluiden in één ruimte. Daarnaast werkt het goed als er een looproute is aangegeven en er de optie is om tijdens de tentoonstelling naar een stilleruimte of naar buiten te gaan. Een respondent vertelt:

“Een mogelijkheid om tussentijds naar buiten te gaan is erg prettig. Dat laadt bij mij de batterij weer op”.

4.3.2 Voorzieningen voor mensen met een auditieve beperking.

Bij een bezoek aan theaters en bioscopen wordt de toegankelijkheid voor mensen met een auditieve beperking vaak beperkt door het gebrek aan of slecht werkende voorzieningen zoals de ringleiding. Ringleiding zorgt ervoor dat slechthorenden met hun hoortoestel het geluid van de sprekers of muziek in een theater, schouwburg of concertzaal kunnen horen zonder dat zij last hebben van storende omgevingsgeluiden. Een respondent vertelt over twee negatieve ervaringen met de ringleiding in een theater:

“Ik kreeg op papier een beschrijving mee hoe ik de ringleiding moest gebruiken. Het was geen reguliere ringleiding, maar eentje met vier verschillende kanalen. Ik had geen idee en zat al in de zaal! (...) Ik heb ook wel eens het geluid ontvangen van een voorstelling van een andere zaal. Toen ik een medewerker vertelde dat de techniek niet werkte, werd laconiek gereageerd. Om mijzelf te beschermen ga ik eigenlijk niet meer naar het theater.”

Een andere respondent heeft juist een positieve ervaringen met de ringleiding. Zij kon voorafgaand aan de voorstelling de ringleiding testen. Dit goede voorbeeld is beschreven in paragraaf 7.1.4.

Mensen met een auditieve beperking kunnen bij het bezoek aan culturele instellingen geholpen zijn met ondertiteling bij beeld. Nynke Feenstra van WatTelt! is van mening dat ondertiteling standaard moet worden:

“Ondertiteling is nog niet verankerd in de cultuursector. Vooral bij Nederlands gesproken films, videofragmenten of voorstellingen is hier weinig aandacht voor. Bij ondertiteling is het belangrijk dat de ondertiteling in korte zinnen is geformuleerd en zo letterlijk mogelijk is. Figuurlijk taalgebruik of metaforen worden vaak niet begrepen.”

In de ondertiteling helpt het mensen met een auditieve beperking bovendien door tekstuele beschrijvingen te geven van audio die niet zichtbaar is. Voorbeelden zijn: [GELUID VAN VOETSTAPPEN] of [PIEPEND RAAM] en [FLUITENDE VOGELS].

Uit de literatuurstudie komt naar voren dat mensen met een auditieve beperking in een museum vaak te maken hebben met de ontoegankelijkheid van geluidsfragmenten via headsets en audiotours door het ontbreken van transcripten en ontoegankelijkheid van video door het ontbreken van ondertiteling. Ook kunnen tekstuele toelichtingen ontoegankelijk zijn door woordkeuze en onvoldoende uitleg bij concepten. De ontoegankelijkheid van termen voor doven en slechthorenden ontstaat volgens Nynke Feenstra onder andere doordat er (nog) niet voor alle termen een gebaar is. Samen met dove gidsen en het Nederlands gebarencentrum kunnen (nieuwe) gebaren worden

ontwikkeld voor veelgebruikte termen in de cultuursector en vervolgens door een dove gids worden uitgelegd en overgedragen aan dove bezoekers.⁵⁶

Afhankelijk van de mate van slechthorendheden kunnen mensen met een auditieve beperking bij het bezoek aan culturele instellingen naast ringleiding en ondertiteling behoefte hebben aan een videotour met gebarentaal, een dove gids, een gebarentolk of een schrijftolk met tablet. Nynke Feenstra van Wat Telt! vertelt over het verschil tussen een dove gids en een gebarentolk. Een dove gids is doof, een gebarentolk niet. Een onderscheidend kenmerk van een dove gids is volgens Nynke Feenstra de representatie van de doelgroep:

“Met een dove gids voelt een doof persoon zichzelf gerepresenteerd. Je kunt het zien als een rolmodel functie. Doven en slechthorenden zien hierdoor dat ook zij mogelijkheden hebben om bijvoorbeeld in het museum te werken.”

Ook een respondent met een auditieve beperking gaat in op deze toegevoegde waarde van representatie in het theater:

“Bij de musicals Soldaat van Oranje en All Stars spraken de acteurs even in gebarentaal. Dan schiet mijn beleving omhoog! Maar ik ben mij ervan bewust dat we dit natuurlijk niet van iedereen kunnen verwachten.”

⁵⁶ Feenstra, N. (2019); Persoonlijke communicatie ervaringsdeskundige met een auditieve beperking.

4.3.3 Voorzieningen in culturele instelling voor mensen met een visuele beperking

Met de literatuurstudie hebben wij weinig informatie gevonden over voorzieningen bij culturele instellingen voor mensen met een visuele beperking. In de klantreis bijeenkomsten en in de gesprekken met vertegenwoordigers van mensen met een beperking zijn wel veel ervaringen van deze doelgroep opgehaald, voornamelijk voor een bezoek in het theater.

De respondenten met een visuele beperking waren over een bezoek in het theater unaniem enthousiast over de activiteiten van Stichting Komt het Zien! Deze stichting maakt theater- en festivalbeleving mogelijk voor mensen die blind of slechtziend zijn. Onder andere door voorafgaand aan de voorstelling een ‘Meet en Feel’ te organiseren. In de ‘Meet en Feel’ kunnen mensen met een visuele beperking kennismaken met de stemmen van de spelers, het decor en de attributen die gebruikt worden. Tijdens de voorstelling biedt Stichting Komt het Zien! live audiodescriptie. Audiodescriptie is een techniek waarbij een blindentolk tussen de dialogen door beschrijft wat er te zien is. De stem van de blindentolk is via een koptelefoon te horen.⁵⁷ Een respondent zegt over de audiodescriptie van Komt het Zien!.

“Sinds ik een voorstelling met Stichting Komt het Zien! heb bezocht weet ik pas wat ik heb gemist. Nu krijg ik inhoudelijk veel beter mee wat er op het podium gebeurt. Zeker bij voorstellingen waar nauwelijks gesproken wordt heeft live audiodescriptie een grote meerwaarde.”

Tijdens de klantreis bijeenkomsten waren respondenten te spreken over multisensorische voorstellingen. Dit zijn

⁵⁷ www.komthetzien.nl.

voorstellingen waarbij meerdere zintuigen aangesproken worden. Een respondent zegt hierover:

“Bij de musical de Lion King kwamen de acteurs door de zaal heen gerend en je hoorde de giraffes voorbij jouw plek lopen richting het podium. Dat was zo gaaf! Ook bijzonder dat dit dan niet een onderdeel in de voorstelling is wat specifiek voor slechtzienden of blinden is toegevoegd, maar dat het echt onderdeel is van de voorstelling.”

Voor mensen met een visuele beperking geldt dat de plaatsing een sociale drempel op kan leveren in bioscopen en theaters, maar ook bij optredens en festivals. Mensen met een beperking krijgen vaak, vanuit praktische overwegingen, een plaats aan de zijkant in de zaal met minder goed zicht. Dit kan een negatief effect hebben op de beleving en het gevoel van inclusie en gelijkheid.⁵⁸ Het is bij het reserveren van een plaats vooral belangrijk dat de culturele instelling en degene met een beperking bespreken wat voor degene met een beperking wenselijk is en wat vanuit de culturele instelling mogelijk is. Tijdens de klantreisbijeenkomst gaven meerdere respondenten aan dat het bovendien lastig kan zijn om naar de plek in de zaal te komen voordat de voorstelling begint. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat stoel- en rijnummer niet altijd goed leesbaar zijn op het ticket of al voor het begin van de voorstelling het licht gedempt staat. Oplossingen zijn volgens de respondenten ‘gereserveerd’ bordjes neerleggen of medewerkers vragen om voor opening van de zaal de plek al op te zoeken. Ook benoemt een respondent als verbeteringsuggestie een begeleider van de locatie die je naar de zaal kan begeleiden.

⁵⁸ College voor de Rechten van de Mens (2019); Persoonlijke communicatie ervaringsdeskundige met een auditieve beperking.

Naast het theater hebben we verschillende aanbevelingen opgehaald voor het bezoek aan museum. Zo hebben mensen met een visuele beperking behoefte aan tastbare informatie zoals een replica. Ze wensen ook goed leesbare tekstuele informatie en audiotours met duidelijke beschrijvingen.

4.4 Na het bezoek.

De laatste fase beschrijft de ervaringen van bezoekers na het bezoek aan een culturele instelling. Hieronder beschrijven we de belemmeringen, behoeften en suggesties ten aanzien van de ervaren prikkels, het herbeleven van het bezoek en het geven van feedback.

4.4.1 Prikkels en herbeleven

Respondenten die prikkelgevoelig zijn of een visuele beperking hebben adviseren culturele instellingen rekening te houden met de hoeveelheid prikkels na afloop van het bezoek. Zo kan (harde) achtergrondmuziek erg storend zijn voor mensen met een visuele beperking wanneer zij de zaal uitlopen.

Mensen met prikkelgevoeligheid vertellen na het bezoek vaak moe te zijn. De herbeleving komt bij hen vaak een paar dagen na het bezoek aan de culturele instelling. De herbeleving kan bevorderd worden door informatie en foto's waar zij na afloop van het bezoek nog eens naar kunnen kijken.

“Zo kan ik naderhand in mijn eigen tempo informatie opzoeken over het onderwerp, de voorstelling of instelling.”

4.4.2 Geven van feedback is waardevol.

In het literatuuronderzoek komt de vraag naar voren of mensen na een bezoek hun ervaring goed kunnen delen of feedback kunnen geven. De respondenten die wij hebben gesproken geven aan dat zij vaak na afloop een enquête invullen om hun ervaringen aan het bezoek aan de instelling terug te koppelen. Twee respondenten met een auditieve beperking benadrukken dat het belangrijk is om de culturele instelling feedback te geven over de ervaringen bij het bezoek:

“Het beleid wordt op een andere plek in de organisatie gevormd. Het is daarom belangrijk dat jij terugkoppelt hoe jij het bezoek hebt ervaren, anders kunnen ze ook niets veranderen.”

“Als ik mijn ervaringen deel, hoop ik dat ik daarmee het bezoek voor een volgende bezoeker met een auditieve beperking makkelijker en toegankelijker maak.”

5 Klantreizen in het theater.

Zoals we eerder in hoofdstuk 3 constateerden, vraagt het vergroten van toegankelijkheid meer van culturele instellingen dan het implementeren en naleven van regelgeving. Deze constatering kunnen we toelichten met behulp van de verschillende vormen van toegankelijkheid zoals beschreven in hoofdstuk 1. Handreikingen en richtlijnen bieden culturele instellingen met name behulpzame handvatten voor de harde, rationele aspecten van toegankelijkheid. Bijvoorbeeld de fysieke, digitale en financiële toegankelijkheid. Verbetermogelijkheden voor de zachte, emotionele aspecten van toegankelijkheid zijn daarentegen lastiger te vangen en vatbaarder voor verandering. Hierbij gaat het vooral om de sociale toegankelijkheid.

Een belangrijke bouwsteen voor het vergroten van de sociale toegankelijkheid is het leren kennen van de doelgroep en het opbouwen van een goede samenwerking. Ervaringsdeskundigen en belangenverenigingen weten immers het beste wat wel en niet werkt voor de doelgroep. Praktijkvoorbeelden uit de literatuur wekken de indruk dat ze bovendien graag meedenken over verbetermogelijkheden. De vervolgstap is het vertalen van de behoeften en verbetermogelijkheden naar de eigen organisatie. Dit kan vragen om veranderingen in de organisatiestructuur en interne processen van culturele instellingen, maar ook van het handelen van alle betrokken medewerkers.⁵⁹ We gaan hier in hoofdstuk 8 verder op in.

Met behulp van de methodiek klantreizen hebben we voor een bezoek aan het theater het eerste deel van de puzzel gelegd. Namelijk het ophalen van de ervaringen en wensen van mensen met een visuele en auditieve beperking. In dit hoofdstuk leest u

⁵⁹ Onder andere: Feenstra, N. (2019).

meer over de methodiek klantreizen, hoe wij tot de selectie van de klantreis in het theater zijn gekomen en wat de opbrengsten zijn.

5.1 De methodiek klantreizen.

Klantreizen is een bewezen methode om inzicht te krijgen in de belevingswereld van de klant. Dit doen we door niet het gesprek over, maar mét de klant te voeren. In dit onderzoek hebben we het overigens niet over klanten, maar over de bezoekers van of beoefenaars bij een culturele instelling.

We zetten de methodiek klantreizen in om de momenten in kaart te brengen die bepalend zijn voor de beleving van mensen met een beperking bij de toegang van een culturele instelling. Het resultaat zijn concrete verbeter suggesties om de dienstverlening beter af te stemmen op de doelgroep, maar ook meer inzicht in de goede voorbeelden en wat maakt dat zij de beleving zo positief kleuren.

5.2 Het selecteren van de klantreizen.

De bevindingen en opbrengsten uit de literatuurstudie vormden het startpunt voor de uitvoering en selectie van de klantreizen. Uitgangspunt bij de keuze van een klantreis was een duidelijke focus ten aanzien van type beperking en culturele instelling.

We selecteerden in eerste instantie de volgende klantreizen:

1. Een bezoek aan het theater voor mensen met een visuele of auditieve beperking. De aanleiding voor het selecteren van deze klantreis is de weinige documentatie die we gevonden hebben over theaters en vanwege het onvoorspelbare karakter van een theater. De onvoorspelbaarheid van de inrichting en ruimte in het theater maakt dat een goede

voorbereiding op een bezoek aan het theater lastiger is dan bijvoorbeeld een bezoek aan de bioscoop.

2. Een bezoek aan het museum voor hoog sensitieve en prikkelgevoelige personen. Deze keuze is gebaseerd op de weinige documentatie die wij vonden over de ervaringen en behoeften van de doelgroep hoog sensitieve en prikkelgevoelige personen.
3. Het beoefenen van dans bij een reguliere dansvereniging voor mensen met een licht verstandelijke of fysieke beperking. De goede voorbeelden die we vonden over inclusieve dans zijn namelijk grotendeels afkomstig van locaties of programma's die zich in het bijzonder richten op mensen met een beperking.

In verband met een te laag aantal aanmeldingen voor de klantreizen gericht op het beoefenen van dans is besloten de bijeenkomst te annuleren. Met behulp van telefonische interviews met danscursisten en docenten zijn op alternatieve wijze de ervaringen en behoeften van de doelgroep opgehaald. Deze bevindingen zijn verwerkt in hoofdstuk 6: de belemmeringen voor mensen met een beperking bij cultuurbeoefening.

In totaal hebben wij twee fysieke klantreisbijeenkomsten voor de klantreis in het theater georganiseerd. De klantreisbijeenkomsten vonden plaats in Theater Kikker in Utrecht. In de klantreisbijeenkomsten spraken wij met ervaringsdeskundigen over hun belevenissen bij verschillende theaters in Nederland. De fysieke aanwezigheid in Theater Kikker was bedoeld als decor en hielp naar zeggen van de deelnemers bij het ophalen van de herinneringen. Bij de bijeenkomst voor mensen met een visuele beperking waren zes deelnemers aanwezig, waarvan twee slechtzienden en vier blinden. Twee deelnemers brachten een blindengeleidehond mee. Aan de bijeenkomst voor mensen met een auditieve beperking namen vijf deelnemers deel. Drie van

deze deelnemers zijn slechthorend en twee doof. Voor een bezoek aan het museum hebben wij een online klantreisbijeenkomst georganiseerd voor hoog sensitieve en prikkelgevoelige personen. Bij deze bijeenkomst waren vier deelnemers aanwezig. De deelnemers aan de klantreisbijeenkomsten zijn geworven met een oproep via diverse kanalen van belangenverenigingen, brancheorganisaties, het ministerie van OCW en onze eigen organisatie.

5.3 De klantreis opbrengst.

Zoveel mensen, zoveel situaties, zoveel belevingen. Desalniettemin is onze ervaring dat we met het ophalen van de ervaringen van circa tien personen per klantreis een goed beeld krijgen van de bepalende momenten voor de beleving. Voor een bezoek aan het museum hebben wij met slechts vier hoog sensitieve en prikkelgevoelige personen gesproken. Wij hebben daarom besloten om de bevindingen uit deze klantreisbijeenkomst niet te verwerken in een klantreis. De bevindingen zijn wel terug te vinden in hoofdstuk 4: de belemmeringen voor mensen met een beperking bij het bezoeken van cultuur.

De gedeelde ervaringen van deelnemers tijdens de klantreisbijeenkomsten in Theater Kikker zijn samengebracht in twee infographics. Deze staan op pagina 60 en 61. Op de eerste infographic volgen we de reis van Amin en Lara in het theater. Amin is blind en Lara slechtziend. Op de tweede infographic zien we de reis van Teun en Samira in het theater. Teun is doof en Samira slechthorend. Amin, Lara, Teun en Samira zijn fictieve personen en daarmee geen directe afspiegeling van de deelnemers bij de klantreisbijeenkomsten. De ervaringen van de personages geven wel een goede indruk van de belangrijkste rode draden in de positieve en negatieve ervaringen die tijdens de bijeenkomsten naar voren zijn gekomen. De reis in het theater is

op beide platen volgens de klantreismethodiek ingedeeld in vier fasen: de oriëntatie en voorbereiding, de binnenkomst in het theater, de theatervoorstelling en het weer naar huis gaan. De fasen staan op de horizontale as. Binnen deze fasen doen zich verschillende (in)directe contactmomenten met het theater voor. Deze contactmomenten zijn te vinden in de tekstblokken. De blauwe tekstblokken horen bij Amin en Teun. De roze tekstblokken bij Lara en Samira. Bovenaan elk tekstblok staat de meest bepalende emotie voor de desbetreffende fase benoemd. De emoties zijn ook herkenbaar door de emoticons. De klantreizen zijn op de volgende pagina's afgebeeld en vervolgens in tekst uitgeschreven. Deze teksten bevatten dezelfde inhoud als de platen

De klantreizen representeren de huidige ervaring en daarbij behorende beleving van de deelnemers bij een bezoek aan het theater. Er zijn tijdens de klantreisworkshops een aantal goede voorbeelden genoemd. Deze zijn verwerkt in hoofdstuk 7. Daarnaast zijn er diverse verbetermogelijkheden genoemd. Deze zijn verwerkt in hoofdstuk 4.

KLANTREIS

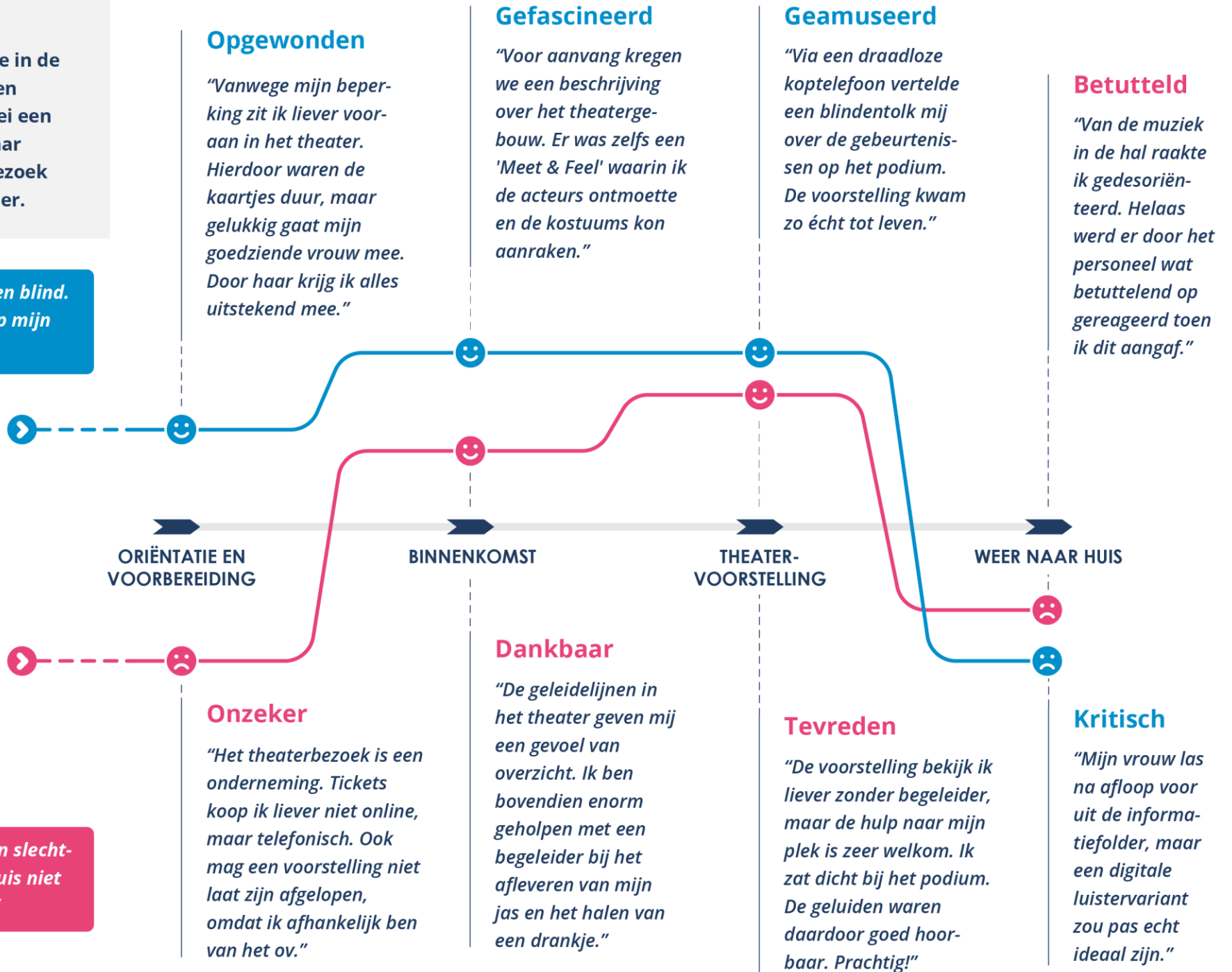
NAAR HET THEATER

We krijgen een inkijkje in de leefwereld van Amin en Lara. Ze hebben allebei een visuele beperking, maar ervaren het theaterbezoek elk op een eigen manier.

"Ik ben Amin, 54 jaar en blind. Ik vertrouw volledig op mijn blindengeleidehond."



"Ik ben Lara, 28 jaar en slechtziend. Ik verlaat het huis niet zonder mijn taststok."



KLANTREIS

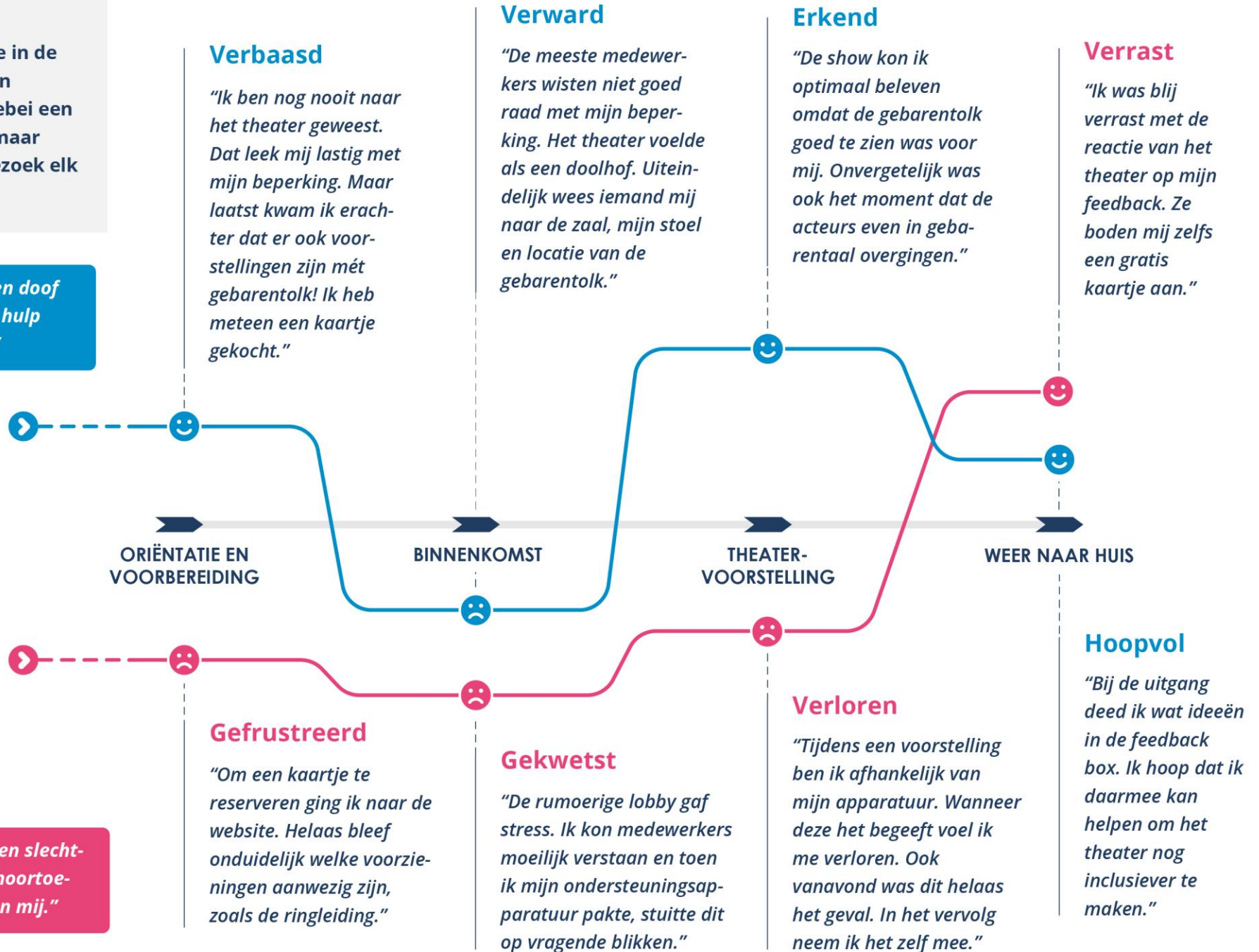
NAAR HET THEATER

We krijgen een inkijkje in de leefwereld van Teun en Samira. Ze hebben allebei een auditieve beperking, maar ervaren het theaterbezoek elk op een eigen manier.

"Ik ben Teun, 21 jaar en doof geboren. Ik krijg vaak hulp van een gebarentolk."



"Ik ben Samira, 21 jaar en slechthorend geworden. Een hoortoestel en schrijftolk helpen mij."



Tekst afbeelding 1.

We krijgen eerst een inkijkje in de leefwereld van Teun en van Samira. Zij hebben allebei een auditieve beperking, maar ervaren het theaterbezoek elk op een eigen manier.

Teun stelt zich voor: “Ik ben Teun, 21 jaar en doof geboren. Ik krijg vaak hulp van een gebarentolk.”

Teun vertelt wat hij ervaart tijdens de verschillende fases van zijn bezoek.

ORIËNTATIE EN VOORBEREIDING.

Teun is verbaasd en zegt: “Ik ben nog nooit naar het theater geweest. Dat leek mij lastig met mijn beperking. Maar laatst kwam ik erachter dat er ook voorstellingen zijn mét gebarentolk! Ik heb meteen een kaartje gekocht.”

BINNENKOMST.

Teun is verward en zegt: “De meeste medewerkers wisten niet goed raad met mijn beperking. Het theater voelde als een doolhof. Uiteindelijk wees iemand mij naar de zaal, mijn stoel en locatie van de gebarentolk.”

THEATERVOORSTELLING.

Teun voelt erkenning en zegt: “De show kon ik optimaal beleven omdat de gebarentolk goed te zien was voor mij. Onvergetelijk was ook het moment dat de acteurs even in gebarentaal overgingen.”

WEER NAAR HUIS.

Teun is hoopvol en zegt: “Bij de uitgang deed ik wat ideeën in de feedback box. Ik hoop dat ik daarmee kan helpen om het theater nog inclusiever te maken.”

Samira stelt zich voor: “Ik ben Samira, 21 jaar en slechthorend geworden. Een hoortoestel en schrijftolk helpen mij.”

Samira vertelt wat zij ervaart tijdens de verschillende fases van haar bezoek.

ORIËNTATIE EN VOORBEREIDING.

Samira is gefrustreerd en zegt: “Om een kaartje te reserveren ging ik naar de website. Helaas bleef onduidelijk welke voorzieningen aanwezig zijn, zoals de ringleiding.”

BINNENKOMST.

Samira voelt zich gekwetst en zegt: “De rumoerige lobby gaf stress. Ik kon medewerkers moeilijk verstaan en toen ik mijn ondersteuningsapparatuur pakte, stuitte dit op vragende blikken.”

THEATERVOORSTELLING. Samira voelt zich verloren en zegt: “Tijdens een voorstelling ben ik afhankelijk van mijn apparatuur. Wanneer deze het begeeft voel ik me verloren. Ook vanavond was dit helaas het geval. In het vervolg neem ik het zelf mee.”

WEER NAAR HUIS.

Samira is verrast en zegt: “Ik was blij verrast met de reactie van het theater op mijn feedback. Ze boden mij zelfs een gratis kaartje aan.”

Tekst afbeelding 2.

We krijgen nu een inkijkje in de leefwereld van Amin en Lara. Zij hebben allebei een visuele beperking, maar ervaren het theaterbezoek elk op een eigen manier.

Amin stelt zich voor: “Ik ben Amin, 54 jaar en blind. Ik vertrouw volledig op mijn blindengeleidehond.”

Amin vertelt wat hij ervaart tijdens de verschillende fases van zijn bezoek.

ORIËNTATIE EN VOORBEREIDING.

Amin is opgewonden en zegt “Vanwege mijn beperking zit ik liever vooraan in het theater. Hierdoor waren de kaartjes duur, maar gelukkig gaat mijn goedziende vrouw mee. Door haar krijg ik alles uitstekend mee.”

BINNENKOMST.

Amin is gefascineerd en zegt: “Voor aanvang kregen we een beschrijving over het theatergebouw. Er was zelfs een 'Meet & Feel' waarin ik de acteurs ontmoette en de kostuums kon aanraken.”

THEATERVOORSTELLING.

Amin is geamuseerd en zegt: “Via een draadloze koptelefoon vertelde een blindentolk mij over de gebeurtenissen op het podium. De voorstelling kwam zo écht tot leven.”

WEER NAAR HUIS.

Amin is kritisch en zegt: “Mijn vrouw las na afloop voor uit de informatiefolder, maar een digitale luistervariant zou pas echt ideaal zijn.”

Lara stelt zich voor: “Ik ben Lara, 28 jaar en slechtziend. Ik verlaat het huis niet zonder mijn taststok.”

Laura vertelt wat zij ervaart tijdens de verschillende fases van haar bezoek.

ORIËNTATIE EN VOORBEREIDING.

Lara voelt zich onzeker en zegt “Het theaterbezoek is een onderneming. Tickets koop ik liever niet online, maar telefonisch.

Ook mag een voorstelling niet laat zijn afgelopen, omdat ik afhankelijk ben van het ov.”

BINNENKOMST.

Lara is dankbaar en zegt: “De geleidelijnen in het theater geven mij een gevoel van overzicht. Ik ben bovendien enorm geholpen met een begeleider bij het afleveren van mijn jas en het halen van een drankje.”

THEATERVOORSTELLING.

Lara is tevreden en zegt: “De voorstelling bekijk ik liever zonder begeleider, maar de hulp naar mijn plek is zeer welkom. Ik zat dicht bij het podium. De geluiden waren daardoor goed hoorbaar. Prachtig!”

WEER NAAR HUIS.

Lara voelt zich betutteld en zegt: “Van de muziek in de hal raakte ik gedesoriënteerd. Helaas werd er door het personeel wat betuttelend op gereageerd toen ik dit aangaf.”

6 Belemmeringen voor mensen met een beperking bij cultuurbeoefening.

In dit hoofdstuk gaan we in op de toegankelijkheid van culturele instellingen bij de beoefening van kunst en cultuur. We maken daarin onderscheid tussen cultuurbeoefening van mensen in hun vrije tijd en door beroepsbeoefenaars. We beantwoorden daarmee het nog ontbrekende onderdeel van onderzoeksvraag 3: Wat zijn belemmeringen voor mensen met een beperking bij de toegang tot culturele instellingen en wat zijn behoeften en suggesties om de toegankelijkheid van culturele instellingen te verbeteren?

We gaan in de eerste paragraaf van het hoofdstuk in op belemmeringen voor beroepsbeoefenaars met een beperking. In de paragrafen daarna beschrijven we in drie fasen de ervaringen van mensen met een beperking wanneer zij kunst en cultuur willen beoefenen. We putten daarbij met name uit de informatie die we hebben opgehaald over mensen met een fysieke beperking of licht verstandelijke beperking bij een dansles. De overige bevindingen komen uit de literatuurstudie en interviews met medewerkers en vertegenwoordigers, van culturele instellingen en brancheverenigingen.

6.1 Toegankelijkheid van culturele instellingen voor beroepsbeoefenaars met een beperking.

Over de toegankelijkheid van culturele instellingen voor beroepsbeoefenaars hebben wij in de inventarisatie van literatuur niet veel gevonden. Het is wel een onderwerp dat speelt. Dit blijkt uit het recent opgerichte 'Arts & Disability Cluster' binnen het samenwerkingsproject 'Europe Beyond Access' van de Europese Unie. In dit Arts & Disability Cluster wordt voorgesteld om budget

beschikbaar te stellen om belemmeringen voor gelijke participatie als beroepsbeoefenaar weg te nemen.⁶⁰ Dat dit nu niet altijd het geval is blijkt uit de agenda die het cluster heeft opgesteld.

Over de toegankelijkheid van culturele instellingen voor beroepsbeoefenaars met een beperking hebben wij een onderzoek en twee internetartikelen gevonden. Veel van de onderzoeken die wij zijn tegengekomen in onze inventarisatie zijn gericht op scholing en arbeidskansen en niet direct op de vraag wat de belemmeringen van beroepsbeoefenaars zijn om hun werk te kunnen tonen bij reguliere culturele instellingen. In een onderzoek naar de belemmeringen die jonge beroepsbeoefenaars met een beperking in Schotland ervaren, is dit wel meegenomen. Hieruit komt naar voren dat zij belemmeringen ervaren in het opvoeren of tentoonstellen van werk op evenementen en tentoonstellingen. Volgens de jonge beroepsbeoefenaars zit dit onder andere in de wijze waarop ze door medewerkers van instellingen bejegend worden op het vlak van bijvoorbeeld capaciteiten, autonomie, werkwijze en artistieke waarde. Ze ervaren bij de medewerkers bovendien een gebrek aan bewustzijn en gevoeligheid voor de situatie en de benodigde voorzieningen.⁶¹

De artikelen 'Making Stages Accessible' en 'Het is niet makkelijk om een gehandicapte muzikant te zijn' laten zien dat gelijke toegang van podia voor beroepsbeoefenaars met een beperking niet vanzelfsprekend is.⁶² Zo komt in het artikel over muzikanten naar voren dat podia vaak niet toegankelijk zijn voor rolstoelen of mensen met krukken. Beroepsbeoefenaars moeten zoeken naar locaties waar zij kunnen optreden en worden in veel gevallen vaak

⁶⁰ Panagiotara, B., Evans, B. & Pawlak, F. (2019).

⁶¹ Lawrence, M, & Birds of Paradise Theatre Company. (2016).

⁶² Watson, D. (2016); Rafaeli, J.S. (2015).

letterlijk op het podium getild.⁶³ In het Engelstalige artikel wordt het voorbeeld van een toegankelijk podium uitgewerkt. In dat voorbeeld is het podium toegankelijk, maar fysiek is het theater niet goed toegankelijk. Het zit vol hindernissen: de repetitieruimte is verzonken en de hal heeft een afstap die genomen moet worden om bij de lift te kunnen komen. Alles moet daarom toegankelijk gemaakt worden met hellingen. Die hellingen vormen juist ook een uitdaging voor mensen met een beperking. De conclusie en aanbeveling die hieruit volgt is dan ook dat wanneer je een ruimte toegankelijk maakt, het hele gebouw toegankelijk moet worden. Om daar te komen dienen culturele instellingen samen te werken met beroepsbeoefenaars met een beperking en te kijken hoe de ruimtes voor hen toegankelijk gemaakt kunnen worden.⁶⁴ Aanpassingen kunnen veel geld kosten, maar kleine locaties kunnen met beperkte uitgaven en kleine veranderingen in beleid al veel doen om de toegankelijkheid te verbeteren. Ook informatieverstrekking, communicatie en bejegening kunnen hieraan bijdragen.⁶⁵

6.2 Toegankelijkheid van verenigingen en cursussen voor cultuurbeoefening.

Over de toegankelijkheid van culturele centra en verenigingen voor cultuurbeoefening voor mensen met een beperking zijn weinig onderzoeken gepubliceerd. Wel zijn er verschillende handreikingen om de toegankelijkheid te vergroten en hebben we uit gesprekken informatie hierover verzameld. Uit onze inventarisatie van beschikbare literatuur komt naar voren dat er met name veel onderzoek is gedaan naar cultuurbeoefening in de vorm van therapie en dagbesteding. Ons onderzoek richt zich echter niet op therapie, maar op de toegankelijkheid van reguliere

⁶³ Rafaeli, J.S. (2015).

⁶⁴ Watson, D. (2016); Rafaeli, J. S. (2015).

⁶⁵ Lawrence, M, & Birds of Paradise Theatre Company. (2016).

culturele instellingen voor mensen met een beperking. Hierover is weinig te vinden. In de gesprekken met ervaringsdeskundigen komt wel de behoefte hieraan duidelijk naar voren.

In verschillende gesprekken is door ervaringsdeskundigen genoemd dat zij belang hechten aan het benaderen van toegankelijkheid voor mensen met een beperking, vanuit een sociaal model en niet vanuit een medisch model.

Op <https://www.inclusienieuwestijl.nl/beeldvormingsmodellen/> worden de volgende definities gegeven:

Medisch model: 'Het medisch model is in het Westen veruit de populairste visie op een handicap sinds de jaren '70. Een functiebeperking wordt beschouwd als een afwijking die door dokters, hulpverleners en andere deskundigen zoveel mogelijk geminimaliseerd moet worden. Revalidatie staat centraal'.

Sociaal model: 'Sociale modellen maken een onderscheid tussen functiebeperking en handicap. Iemand kan een beperking hebben van één of andere lichamelijke of geestelijke functie, een handicap wordt dit pas wanneer de samenleving drempels opwerpt, ontoegankelijk is, geen gelijke kansen biedt. Sociale modellen stellen een inclusieve samenleving voorop. Dit is een samenleving die zich aanpast aan personen met een handicap. Mits de nodige aanpassingen kunnen ze [mensen met een beperking] terecht in het gewoon onderwijs, de reguliere arbeidsmarkt enzovoort'.

In het sociale model wordt geen onderscheid gemaakt tussen mensen met een beperking en mensen zonder beperking. Belemmeringen voor cultuur komen volgens het sociaal model voort uit de samenleving en niet vanuit mensen met een beperking. Samen vormen zij de samenleving en de samenleving

moet voor iedereen even toegankelijk zijn. In het medisch model worden mensen met een beperking gezien als een aparte groep in de samenleving waarvoor speciale voorzieningen moeten worden getroffen zodat zij kunnen deelnemen aan de samenleving. De Alliantie VN-verdrag Handicap, bestaande uit Ieder(in), LFB, Mind en Per Saldo heeft over dit verschil in benadering voorlichtingsmateriaal gemaakt, onder meer een filmpje met Mari Sanders en een 'praatplaat'.⁶⁶ De boodschap hiervan is dat toegankelijkheid begint bij het denken vanuit het sociale model en het loslaten van het medische model.

6.3 De belemmeringen voor mensen met een beperking voor het deelnemen aan (dans)lessen.

In de volgende paragrafen beschrijven we in drie fasen de ervaringen van mensen met een beperking wanneer zij kunst en cultuur willen beoefenen. We putten daarbij met name uit de informatie die we hebben opgehaald over mensen met een fysieke beperking of licht verstandelijke beperking bij een dansles.

6.3.1 Oriëntatie en voorbereiding

In deze eerste fase beschrijven we hoe mensen met een beperking zich oriënteren en voorbereiden op het beoefenen van kunst of cultuur, met in het specifiek het volgens van een dansles. Allereerst gaan zij op zoek naar een geschikte dansles en vervoer. Voor docenten is het daarnaast een uitdaging om cursisten te werven.

Zoeken van geschikte (dans)lessen.

Uit zowel de literatuur als de gesprekken die wij gevoerd hebben blijkt dat voor de deelname aan kunst- en cultuurlessen of lidmaatschap van een vereniging, net als voor het bezoek aan

⁶⁶ <https://nietsoveronzonderons.nl/sociaalmodel/>.

bijvoorbeeld een museum, het gebrek aan informatie mensen met een beperking kan belemmeren. Uit de veldverkenning naar cultuurparticipatie van chronisch zieke kinderen en jongeren blijkt dat hun deelname wordt belemmerd door gebrek aan informatie voor ouders over de mogelijkheden van culturele centra. Hier wordt op bijvoorbeeld websites vaak niet op ingegaan.⁶⁷

In de interviews geven mensen met een licht verstandelijke beperking aan niet altijd zelf op het internet te zoeken naar een plek voor deelname aan kunst of cultuur vanwege ingewikkelde teksten. Zij vragen dan bijvoorbeeld een woonbegeleider om hulp. Een andere drempel voor deze doelgroep kunnen de financiële middelen zijn. Bij het kiezen van een dansvereniging letten de respondenten vooral op eerdere ervaringen van de dansvereniging met mensen met een beperking:

“Vaak zijn er goede intenties, maar de kennis is er niet altijd. (...) Het is belangrijk dat docenten ook medisch onderlegd zijn en weten wat ze moet doen als er iets tijdens de les gebeurt.”

Bij het kiezen van een dansvereniging is daarnaast de fysieke toegankelijkheid belangrijk. In het contact met dansscholen hebben wij geconstateerd dat zij vaak nog niet rolstoeltoegankelijk zijn omdat de oefenzaal alleen bereikbaar is via een trap.

Werving cursisten en bekendheid dansen.

Dansdocenten geven aan dat cursisten met een beperking voornamelijk via mond-op-mondreclame binnenkomen. Werving van deze doelgroep is vaak lastig vanwege de angst om te gaan dansen. Een dansdocent legt uit:

⁶⁷ LKCA (2019).

“Wij zijn als vereniging zelf verantwoordelijk voor het vinden van cursisten. Om mensen met een beperking te kunnen bereiken, hebben we contacten bij sociale werkplaatsen, woongroepen en woonvoorzieningen. Om dit te verbeteren zou het fijn zijn om als dansvereniging in de werving gefaciliteerd te worden om nog beter toegang tot de doelgroep te krijgen.”

Alle dansdocenten die wij spraken zijn van mening dat er meer bekendheid moet komen voor dansen voor mensen met een beperking.

Vervoer naar de dansles toe.

Alle respondenten zijn het unaniem eens dat het vervoer voor mensen met een beperking op dit moment zorgt voor belemmeringen om dans te beoefenen. Zo is er wel aangepast vervoer, maar kunnen mensen dit vaak niet al voor een langere tijd van tevoren reserveren. Cursisten moeten wekelijks opbellen om te zorgen dat zij opgehaald worden voor hun dansles.

Een aanbeveling van respondenten aan dansverenigingen is om bij de parkeerplekken rekening te houden met genoeg ruimte voor aangepast vervoer.

6.3.2 Het bezoek.

In de tweede fase beschrijven we de belemmeringen, behoeften en suggesties van cursisten en docenten voor het beoefenen van een dansles. Deze paragraaf richt zich op de ervaringen van de dansles zelf.

Plezier en meedoen tijdens les.

Zowel de docenten als de cursisten benadrukken dat cursisten met een beperking het contact met anderen als erg prettig ervaren. Bij sommige lessen sluiten er ook vrijwilligers aan.

Cursisten kijken bovendien uit naar de lessen zodat zij iets nieuws kunnen leren. De dansdocenten leggen uit dat het voor mensen met een licht verstandelijke beperking prettig is als er veel herhaling is en het tempo niet te hoog ligt. Een cursist bevestigt dit:

“Ik wil graag duidelijkheid tijdens de dansles en dat ze het stapje voor stapje uitleggen. Bijvoorbeeld eerst je linkerbeen naar achteren en dan je rechter. Op een rustig tempo zodat iedereen het kan oppakken. Mijn dansleraar doet ook alles voor, dat is fijn!”

De cursisten die wij gesproken hebben zijn erg positief over de lessen. Ook docenten benadrukken dat de ervaringen van cursisten met een beperking erg positief zijn. Een dansdocent legt uit dat zij een open sfeer probeert te creëren in de les zodat mensen kunnen aangeven wat zij fijn vinden tijdens de les:

“Het is belangrijk dat er ruimte is voor iemands beperking. Ook omdat niet elke beperking zichtbaar is!”

Ook een goede omgang en bejegening van de deelnemers met een beperking zijn belangrijk volgens deze docent:

“Docenten moeten de cursisten als gewone mensen benaderen. Wel is het belangrijk dat je de lesstof op maat maakt voor de doelgroep.”

Verschillende behoeftes en niveaus.

Respondenten benadrukken dat er een grote diversiteit aan behoefte is binnen de doelgroep van mensen met een licht verstandelijke of fysieke beperking. Een belangrijk aandachtspunt is dat er bij de doelgroep die dans beoefent grote verschillen zijn tussen de niveaus waarop zij dit kunnen beoefenen. Een cursist

vertelt dat ze wel een voorstander is van gemixte groepen bij de dansles:

“Het maakt mij niet uit bij wie ik in de groep zit. Iedereen heeft wel wat [lees: een beperking].”

Dansdocenten geven aan in beginnerslessen vaak voor een mix van cursisten met en zonder een beperking te kiezen. Zodra cursisten doorstromen en de niveaus te veel van elkaar aan verschillen splitsen ze de groep.

6.3.3 Na het bezoek.

Deze laatste fase gaat in op de ervaringen van mensen met een fysieke en lichtverstandelijke beperking na de dansles als de cursisten weer thuis zijn.

Nagenieten van de les en het contact.

Volgens docenten kunnen cursisten nog een lange tijd nagenieten van een les. Dat wordt ook bevestigd door de cursisten. Zo vertelt een cursist met een licht verstandelijke beperking:

“Als ik weer thuis ben, denk ik nog vaak terug aan de nieuwe dingen die ik heb geleerd!”

Een andere cursist benoemt de waardevolle contacten die ze aan het dansen overhoudt:

“Het is ook gezellig met elkaar na de dansles. Zo drinken we vaak samen nog een drankje.”

Vervoer naar huis.

Net als in hoofdstuk 4 over de belemmeringen na het bezoek aan een culturele instelling, geven de respondenten aan moeilijkheden te ondervinden met het vervoer terug naar huis. Bij de

respondenten die wij spraken lag dit vooral aan de afhankelijkheid van speciaal vervoer. Als oplossing proberen cursisten en docenten soms samen te reizen.

7 Goede voorbeelden.

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 4 en 5: Wat zijn de goede voorbeelden uit de praktijk op het gebied van toegankelijkheid van culturele instellingen en wat maakt ze een succes volgens mensen met een beperking? Goede voorbeelden zijn voorbeelden uit de praktijk of uit de literatuur die door mensen met een beperking als positief zijn ervaren en die een oplossing bieden voor de in dit onderzoek geïdentificeerde belemmeringen.

Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden is het hoofdstuk opgedeeld naar type instelling. In het eerste deel van het hoofdstuk gaan we in op voorbeelden van wat werkt om de toegankelijkheid van culturele instellingen voor bezoekers te vergroten. Dit doen we voor festivals, bioscopen en filmtheaters, musea en podia. Hiermee dekken we niet het hele veld, maar wel de meest bezochte culturele instellingen. De goede voorbeelden die voor deze instellingen gelden, kunnen ook voor de kleinere en minder bekende type instellingen zoals galerieën van waarde zijn. In het tweede deel van het hoofdstuk gaan we vervolgens in op wat werkt om de toegankelijkheid van het aanbod van cultuurbeoefening voor mensen met een beperking te vergroten. In dit hoofdstuk hebben we naast de goede voorbeelden bij culturele instellingen aandacht voor initiatieven die de goede voorbeelden borgen of verspreiden. De goede voorbeelden en initiatieven zijn opgehaald met de documentenstudie, in gesprekken met (vertegenwoordigers van) mensen met een beperking, medewerkers of vertegenwoordigers van culturele

instellingen en brancheverenigingen en tijdens de klantreisworkshops.

7.1 Goede voorbeelden van wat werkt om de toegankelijkheid voor bezoekers met een beperking te vergroten.

7.1.1 Festivals.

Wij hebben de volgende goede voorbeelden van festivals gevonden waar rekening gehouden wordt met de toegankelijkheid voor mensen met een beperking:

- a. Festival Circolo;
- b. De Parade;
- c. Festival Oerol;
- d. Theaterfestival Boulevard.

In de gesprekken met (vertegenwoordigers van) mensen met een beperking komt naar voren dat met name een aantal kleinschalige festivals aandacht heeft voor toegankelijkheid. Zo zijn er bij Festival Oerol op Terschelling voorstellingen die rolstoeltoegankelijk zijn. Bij Theaterfestival Boulevard in Den Bosch zijn er voorstellingen met gebarentolk en audiodescriptie. De goede voorbeelden bij Festival Circolo en de Parade zijn in tekstblokken hieronder uitgewerkt.

Festival Circolo

Dit festival in Tilburg heeft voor mensen met een visuele beperking een voorstelling die voorzien is van audiodescriptie en een 'Meet en Feel', verzorgd door de Stichting Komt het Zien!⁶⁸. Daarnaast zijn bij Festival Circolo vrijwel alle

⁶⁸ <https://www.komthetzien.nl/>.

voorstellingen toegankelijk met een rolstoel.⁶⁹

De Parade

Bij dit rondreizende theaterfestival is bij een aantal voorstellingen een tolk Nederlandse Gebarentaal aanwezig voor dove en slechthorende mensen. Ook kunnen zij gebruik maken van 'Pluk een Tolk'. Dit houdt in dat er verscheidene tolken aanwezig zijn op het terrein en beschikbaar zijn om mee te nemen naar een voorstelling naar keuze. Er is een Schrijftolk aanwezig en Tolken Nederlandse Gebarentaal. De medewerkers van de bar en kassa van De Parade krijgen vooraf een korte cursus met basisgebaren, zodat er makkelijker gecommuniceerd kan worden.⁷⁰

Naast bovengenoemde goede voorbeelden is er een initiatief vanuit de Coalitie voor Inclusie (Margit van Hoeve) en Marianne Dijkshoorn, specialist toegankelijkheid. Samen met festivalorganisatoren, brancheverenigingen uit de evenementenbranche en de doelgroep ontwikkelen zij een routekaart om festivals inclusief te maken. Betrokkenheid van de organisatoren en samenwerking met de doelgroep creëert begrip bij alle partijen over wat nodig en mogelijk is voor festival-toegankelijkheid. Deze overige partijen zijn betrokken bij de ontwikkeling: VNG, LKCA, Ieder(In) en diverse gemeenten. De routekaart is gebaseerd op de verschillende fases van de organisatie van een festival en start al met het informeren van

⁶⁹ <https://circusweb.nl/circus-voor-blinden-en-slechtzienden-op-festival-circolo/>.

⁷⁰ <https://www.doof.nl/uit-en-thuistips/theaterfestival-de-parade-voorstellingen-gebarentolk/>.

festivalbezoekers vóór de ticketverkoop. Door de coronapandemie wacht de Coalitie voor Inclusie op een geschikt moment, wanneer er weer grootschalige festivals worden georganiseerd om de routekaart te presenteren.⁷¹

We hebben geen goede voorbeelden of initiatieven gevonden van (kunst)beurzen.

7.1.2 Bioscopen en filmtheaters.

Een goed voorbeeld van bioscopen en filmtheaters waar rekening gehouden wordt met de toegankelijkheid voor mensen met een beperking is de gelegenhedscoalitie van Pathé Nederland, Vue Nederland en Kinopolis Group die zich in 2016 vormde naar aanleiding van de ratificatie van het VN-Verdrag Handicap door Nederland. De gelegenhedscoalitie sprak af een gezamenlijke inspanning te leveren om te waarborgen dat het bioscoopbedrijf een gelijke behandeling, service en kwaliteitsniveau kan aanbieden aan Nederlanders met een motorische, visuele, auditieve of verstandelijke beperking. In onderstaand kader is uitgelicht hoe Pathé werkt aan het toegankelijker maken van de locaties.

Pathé

Pathé verbetert enerzijds de fysieke toegankelijkheid door elke zaal te voorzien van vaste rolstoelplekken en automatische deuren te monteren. Anderzijds wordt er door aanpassingen in de service ook gewerkt aan de sociale toegankelijkheid. Door kleine handelingen zoals het aangeven van een pinautomaat,

⁷¹ <https://coalitievoorinclusie.nl/informatie-over-inclusie/themanetwerk/festivals-en-evenementen/>.

maar ook door managers een training aan te bieden over hoe om te gaan met mensen met een beperking.⁷²

Een ander goed voorbeeld van toegankelijkheid binnen deze branche is Pleinbioscoop Rotterdam. Pleinbioscoop Rotterdam organiseert speciale avonden waar doven, slechthorenden en horenden elkaar ontmoeten. Er is bijvoorbeeld muziek met een muziektolk en drankjes kunnen besteld worden in gebarentaal.

Om de toegankelijkheid te vergroten, verspreidt De Nederlandse Vereniging van Bioscopen en Filmtheaters (NVBF) informatie over producten en voorzieningen onder haar leden, onder andere op basis van eigen tools en communicatietoolkits van MKB Toegankelijk. Voorbeelden van voorzieningen voor mensen met een auditieve beperking zijn:

- a. Ringleiding;
- b. Het cinema connect systeem van Sennheiser. Met het cinema connect systeem kunnen bezoekers door middel van een app op een smartphone of tablet het geluid naar hun eigen behoeften aanpassen. Daarnaast kan het geluid verstuurd worden naar een koptelefoon of implantaat en ook kunnen ondertitels getoond worden;
- c. De app 'Subcatch'. Subcatch is een nieuwe app waarbij de ondertiteling in de app automatisch gelijkloopt met het beeld op het grote bioscoopdoek.⁷³

Voor mensen met een visuele beperking is er bij bioscopen en filmtheaters ook audiodescriptie. Er zijn verschillende Audiodescriptie aanbieders zoals:

- a. Sennheiser (cinema connect systeem);
- b. Earcatch;
- c. Nederlandse ondertiteling (DCP).

⁷² <https://www.mkbtoegankelijk.nl/ervaringen/pathe-toegankelijkheid-van-onze-bioscopen-is-een-belangrijk-speerpunt/>.

⁷³ <https://subcatch.nl/>.

Earcatch is een app om film en televisie toegankelijk te maken voor mensen met een visuele beperking door middel van vooraf opgenomen audiodescriptie. Het script wordt ingesproken door een professionele stemacteur. De audiodescriptie is gratis te downloaden en af te spelen via de Earcatch app en synchroniseert automatisch met het geluid in de bioscoop of van de televisie of computer. Een compleet overzicht van films en series die beschikbaar zijn staat op de website van Earcatch.⁷⁴

Om de digitale toegankelijkheid te vergroten kunnen bioscopen en filmtheaters gebruik maken van de Zelfscan Toegankelijkheid.⁷⁵ Dit is een voor iedereen gratis te gebruiken website. Met behulp van een aantal automatische tests wordt een indicatie gegeven over de digitale toegankelijkheid van een website of webshop voor mensen met een beperking. De Zelfscan Toegankelijkheid test niet op alle internationale toegankelijkheidscriteria en geeft dus geen volledig beeld van de digitale toegankelijkheid. De Zelfscan Toegankelijkheid is ontwikkeld door thuiswinkel.org, de brancheorganisatie voor webwinkels, in samenwerking met Stichting Accessibility en MKB-Nederland.⁷⁶

Voor het verbeteren van de fysieke toegankelijkheid kan de MKB-Tool Drempelhulp ingezet worden. Dit is een hulpmiddel voor het gelijk maken van drempels. Bedrijven kunnen hiermee hun pand toegankelijk maken voor rolstoelen, rollators, kinderwagens, buggy's en scootmobielen.

Op www.mkbtoegankelijk.nl worden goede praktijkvoorbeelden gedeeld. Via deze website wordt ook trainingsmateriaal verspreid waarmee bijvoorbeeld medewerkers kunnen leren hoe zij in een

⁷⁴ <https://earcatch.nl/>.

⁷⁵ <https://zelfscantoegankelijkheid.thuiswinkel.org/>.

⁷⁶ <https://www.mkbtoegankelijk.nl/nieuws/zelfscan-om-toegankelijkheid-website-te-beoordelen/>.

bioscoop of filmtheater goed om kunnen gaan met iemand met een beperking.

7.1.3 Musea en erfgoed.

Wij hebben de volgende goede voorbeelden van musea en erfgoed gevonden waar rekening gehouden wordt met de toegankelijkheid voor mensen met een beperking:

- a. Van Abbemuseum;
- b. Rijksmuseum;
- c. Tweede Kamer in Den Haag;
- d. Van Gogh Museum;
- e. Koninklijke musea voor Schone Kunsten van België;
- f. Tropenmuseum in Amsterdam;
- g. Rijksmuseum Oudheden in Leiden;
- h. Cobra Museum.

Bovengenoemde musea bieden programma's en voorzieningen voor verschillende beperkingen. Het programma 'Van Gogh op Gevoel' in het Van Gogh museum is specifiek gericht op mensen met een visuele beperking en hun familie en vrienden. In het programma mogen bezoekers modellen en voorwerpen aanraken en is er gewerkt met geur en geluid. Het Koninklijke museum voor Schone Kunsten van België maakt gebruik van pilot bezoeken met ervaringsdeskundigen en vormt partnerschappen met verenigingen voor mensen met een beperking. Bij het Tropenmuseum in Amsterdam zijn assistentiehonden en blindengeleidehonden toegestaan en krijgen begeleiders gratis entree. De aanpak en voorzieningen in Het Van Abbemuseum en het Rijksmuseum zijn uitgelicht in onderstaande tekstblokken.

Van Abbemuseum.

Het programma 'Onbeperkt van Abbe' van het Van Abbemuseum in Eindhoven is een goed voorbeeld van het vormgeven van toegankelijkheid. Het museum heeft met de lancering van het project 'Special Guests' in 2014 bewust ingezet op het verbeteren van de toegankelijkheid. Een aantal voorzieningen die de toegankelijkheid voor bezoekers vergroten zijn:

- a. De bezoeker kan op de website met een tab navigeren. De website heeft ook een voorleesfunctie via een ReadSpeaker. De ReadSpeaker maakt een audioversie van teksten op webpagina's. Op elke pagina wordt duidelijk aangegeven hoe men per e-mail of telefoon contact kan opnemen voor meer informatie. Wanneer er sprake is van extra kosten voor speciale programma's wordt dit ook aangegeven. Een begeleider mag gratis mee naar binnen. De inrichting en informatie op de website over de toegankelijkheid en aanwezige voorzieningen zijn getest door Stichting Accesibility en ervaringsdeskundigen;
- b. Voor mensen met een visuele beperking zijn er interactieve multi-zintuigelijke rondleidingen. Er zijn kunstwerken die mogen worden aangeraakt en voelreplica's. Ook wordt gebruik gemaakt van geur, smaak, muziek en literatuur. Hiernaast is het museum samen met de blinde ontwerper Simon Dogger bezig de indoor-navigatie app TIK-TIK verder te ontsluiten voor iedereen;
- c. Voor mensen met een auditieve beperking zijn er rondleidingen door een tentoonstelling in het museum in de Nederlandse gebarentaal. Deze worden gegeven door dove rondleiders. Er is ook ringleiding aanwezig;
- d. Voor mensen met dementie en Alzheimer en hun mantelzorgers zijn er interactieve rondleidingen onder de titel 'Onvergetelijk Van Abbe';
- e. Onder de titel 'Sprakmakend Van Abbe' biedt het museum interactieve rondleidingen aan mensen met afasie als gevolg

-
- van hersenletsel. Deze rondleidingen zijn in samenwerking met de doelgroep en ervaringsdeskundige ontwikkeld;
- f. In samenwerking met de stichting 'onbeperkt genieten' worden prikkelarme museumbezoeken georganiseerd voor mensen met bijvoorbeeld autisme, een chronische ziekte of hooggevoeligheid. Hierin wordt tegemoetgekomen aan specifieke wensen van de diverse groep bezoekers die hier behoefte aan hebben;
 - g. Mensen die niet fysiek het museum kunnen bezoeken, krijgen een visuele rondleiding via een robot met camera;
 - h. Er is een app ontwikkeld voor patiënten en ziekenhuisbezoekers om kennis te maken met de collectie. Het museum werkt hierbij samen met het Radboudumc.

Rijksmuseum.

In het Rijksmuseum zijn verschillende goede initiatieven:

- a. Er zijn al jaren rondleidingen in gebarentaal in samenwerking met stichting Wat Telt! en er komt een videotour. De videotour wordt ook in tekst aangeboden voor slechthorenden;
- b. In het Rijksmuseum kennen alle mensen op de vloer tien gebaren;
- c. Elk plaatje in het museum is omschreven in audiodescriptie. Dit hoor je eerst en dan de reguliere audiotour;
- d. Er is een filmpje gemaakt door een dovenrondleider over de gezichtsuitdrukkingen van Rembrandt. Zij vertelt het op een manier die ook toegankelijk is voor mensen die die geen gebarentaal kunnen. Dit is gemaakt samen met een ervaringsdeskundige met een auditieve beperking.
- e. Voor prikkelgevoelige en hoog sensitieve mensen zijn er prikkelarme avonden. Alles is dan rustiger. Er worden

minder kaarten verkocht. Er wordt getraind personeel ingezet en de lichten worden gedimd.

- f. Om bewustwording over beperkingen te creëren zijn er beperkingenpakken. Elke medewerker doet een rondleiding door het museum in een beperkingenpak. Als een medewerker dit pak draagt is alles zwaarder. De medewerker ziet minder en hoort minder. De medewerkers gaan ook in een rolstoel door het museum om dit te ervaren.

Tot slot zijn er musea met initiatieven voor hoog sensitieve en prikkelgevoelige mensen. In sommige musea worden prikkelarme museumbezoeken en autismevriendelijke rondleidingen georganiseerd. Het Dolhuys besteedt in wisselexposities aandacht aan Outsider Art⁷⁷. Dat wil zeggen kunst buiten het officiële kunstcircuit, vaak gemaakt door onder meer mensen met een verstandelijke of mentale beperking. Dit hebben ze ook gedaan in de Hermitage. In 2017-2018 had de Hermitage de tentoonstelling Nieuwe Meesters van het Outsider Art Museum waarbij ruim 70 van dit soort typen 'niet-gepolijste kunst' werden getoond gemaakt door mensen met een verstandelijke beperking of psychiatrische achtergrond.

7.1.4 Podia.

Wij hebben de volgende goede voorbeelden van podia gevonden waar rekening gehouden wordt met de toegankelijkheid voor mensen met een beperking:

- a. Het Nationale Theater;

⁷⁷ Outsider Art wordt steeds bekender onder bezoekers van musea. De term is bedacht door de Engelse kunsthistoricus Roger Cardinal in 1972, aldus Museum van de Geest Dolhuys (2020). Kort daarvoor had de Franse kunstenaar Jean Dubuffe de term 'Art Brut', wat 'rauwe kunst' betekent in het leven geroepen.

-
- b. Tivoli Vredenburg;
 - c. Poppodium 013 in Tilburg;
 - d. Theatergezelschap Vis à Vis.

Ervaringsdeskundigen met een fysieke beperking noemen op het gebied van toegankelijkheid bij podia Poppodium 013 in Tilburg als goed voorbeeld. Op de website zijn kaarten verkrijgbaar voor een platform voor mensen met een fysieke beperking. Daar is goed zicht op het podium. Deze kaarten zijn voor een reguliere prijs verkrijgbaar.⁷⁸ Ervaringsdeskundigen met een auditieve beperking noemen Tivoli Vredenburg als goed voorbeeld bij podia vanwege het aanbieden van een Phonak-Hanger. De Phonak-Hanger communiceert met de gehoorapparatuur van slechthorenden. Voorafgaand aan de voorstelling is het mogelijk om te testen of de Phonak-Hanger gekoppeld is aan het eigen toestel. Het goede voorbeeld bij Het Nationale Theater is uitgelicht in het volgende tekstblok.

Het Nationale Theater.

Het Nationale Theater is gestart met HNT Onbeperkt om ook mensen met een beperking theater te laten zien, horen en voelen. Voorbeelden van toegankelijkheidsmiddelen die het theater aanbiedt zijn:

- a. Voor blinden en slechtzienden is er audiodescriptie en een Meet & Feel in samenwerking met Stichting Komt het zien!
- b. Voor mensen met een hoge prikkelgevoeligheid zijn er prikkelarme voorstellingen door licht, geluid en tempo aan te

⁷⁸ <https://www.013.nl/bezoekersinfo/toegankelijkheid>.

-
- passen en is er een stilteruimte beschikbaar;
- c. Voor doven en slechthorenden zet het theater onder andere gebarentolken, schrijftolken en FM gehoorondersteuning⁷⁹ in.⁸⁰

Een goed initiatief voor het toegankelijker maken van podiumkunsten is de landkaart inclusieve podiumkunsten van het LKCA. Het LKCA houdt een overzicht bij van goede voorbeelden van inclusieve podiumkunsten. Op de landkaart geven zij aan waar en hoe mensen met een beperking voorstellingen kunnen bijwonen of mee kunnen doen aan kunstlessen of andere culturele activiteiten⁸¹. In de volgende paragraaf gaan we verder in op de goede voorbeelden die er zijn voor het vergroten van toegankelijkheid bij cultuurbeoefening.

7.2 Goede voorbeelden van wat werkt om de toegankelijkheid van het aanbod van cultuurbeoefening voor mensen met een beperking te vergroten.

We hebben de volgende goede voorbeelden gevonden waarbij in het aanbod van cultuurbeoefening rekening gehouden wordt met de toegankelijkheid voor mensen met een beperking:

- a. Kiem Theater;
- b. Misiconi;
- c. DanceAble.

Het Kiem Theater is een goed voorbeeld van een sociaal-culturele onderneming voor mensen met een verstandelijke beperking. Deze

⁷⁹ Bij een FM-systeem kan een zender worden aangesloten op geluidsbronnen zoals een microfoon of een ringleidingssysteem. De ontvanger kan om de nek worden gehangen ('halslus'). De ontvangers hebben een volumeknop om zelf het geluidsniveau te kunnen regelen.

⁸⁰ <https://www.hnt.nl/voorstellingen/themas/216/HNTonbeperkt/>.

⁸¹ Marinelli, C & Herschoe, L. (2019). Landkaart Inclusieve podiumkunsten. LKCA.

sociaal-culturele onderneming ondersteunt organisaties zoals zorginstellingen of het speciaal onderwijs in het opzetten en uitvoeren van kunstzinnige projecten met mensen met een beperking en afstand tot de samenleving.⁸² Misiconi is een professioneel en inclusief dansgezelschap waar dansers met en zonder beperking samenkomen op de dansvloer. De inclusieve werkwijze waar Misiconi gebruik van maakt is gedeeld in het boek 'Unload to upload' van directeur en oprichter Joop Oonk. Het goede voorbeeld bij DanceAble is uitgelicht in onderstaande tekstblok.

DanceAble

Een driedaags festival dat op uiteenlopende manieren de aandacht op de inclusiedans richt, onder andere door dansworkshops aan te bieden voor mensen met een beperking. Met DanceAble wil Holland Dance Festival de boodschap overbrengen dat dans voor iedereen is. Ook voor de mensen die denken dat dansen vanwege hun beperking niet voor ze is weggelegd. Naast het driedaagse festival zijn er wekelijkse danslessen voor mensen met en zonder beperking en worden er trainingen verzorgd om dansdocenten te laten wennen aan het werken met een inclusieve doelgroep.

Een goed initiatief voor het toegankelijker maken van cultuurbeoefening is de Stichting Special Arts Nederland. Special Arts brengt in kaart welke aanbieders van kunstactiviteiten voor mensen met een handicap in Nederland aanwezig zijn.⁸³

⁸² <https://kiemtheater.com/>.

⁸³ <https://www.specialarts.nl/317468/kunstaanbieders.html>.

8 Culturele instellingen aan de slag met toegankelijkheid.

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 6: Hoe wordt toegankelijkheid voor mensen met een beperking op dit moment gemeten bij culturele instellingen? Deelvragen die hierbij worden beantwoord zijn: Wat verstaan culturele instellingen onder toegankelijkheid? En: Wordt de Code Diversiteit & Inclusie actief toegepast door culturele instellingen om de toegankelijkheid van hun diensten te bevorderen? Hierbij wordt ook ingegaan op belemmeringen die worden ervaren door culturele instellingen. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk antwoord gegeven op onderzoeksvraag 7: Wat verwachten culturele instellingen van mensen met een beperking wanneer zij de instelling bezoeken? Hoe is de communicatie geregeld? Om deze vragen te beantwoorden hebben we in aanvulling op literatuur- en documentstudie de Nederlandse Vereniging van Bioscopen en Filmtheaters (NVBF), Cultuurconnectie, het Rijksmuseum, het Van Abbe Museum, de Nederlandse Associatie voor Podiumkunsten (NAPK) en de Vereniging Nederlandse Poppodia en -Festivals (VNPF) geraadpleegd.

8.1 Toegankelijkheid volgens culturele instellingen.

Als startpunt is het belangrijk om te weten wat culturele instellingen verstaan onder toegankelijkheid.

Verschillende typen toegankelijkheid.

Onze respondenten hebben het allemaal over fysieke toegankelijkheid, bereikbaarheid van voorzieningen en digitale toegankelijkheid.

Een aantal respondenten benoemt ook expliciet de financiële toegankelijkheid. Mensen met een beperking hebben gemiddeld genomen minder werk en daardoor mogelijk minder te besteden, dan is bijvoorbeeld een museum best duur. Dit blijkt ook uit de publicatie van Veer et al. (2013). Uit dit onderzoek blijkt dat mensen met een chronische ziekte of beperking minder te besteden hebben in vergelijking tot de rest van de bevolking. Ook maken zij extra kosten als gevolg van ziekte. Begeleiders mogen bij sommige musea gratis naar binnen. Voor de mensen met een beperking zelf is het museum niet gratis. Het is ook lastig om te bepalen wanneer iemand een beperking heeft. De financiële belemmering geldt ook bij het beoefenen: mensen hebben soms het geld niet om deel te nemen. Bij kinderen (met of zonder beperking) kan het een belemmering zijn dat ouders geen geld hebben. Veel gemeenten hebben regelingen voor mensen met een lager inkomen. Die zijn niet altijd goed bekend.

Over informatieve toegankelijkheid wordt aangegeven dat het vooral belangrijk is om als culturele instelling aan te geven wat wel en wat niet kan. Sociale toegankelijkheid komt ook terug in de gesprekken. Hiervoor wordt ingezet op het trainen en informeren van personeel. Zie ook paragraaf 8.2.

Cathelijne Denekamp, werkzaam bij het Rijksmuseum, geeft aan dat toegankelijkheid ook betekent dat iemand met een beperking zichzelf herkent in de collectie, andere bezoekers en in het personeel. Dit is representatieve toegankelijkheid:

“Ik ben ervan overtuigd dat als we meer personeel met beperking zouden hebben, ook op managementniveau, we nog veel sneller toegankelijk zouden zijn voor iedereen en dat ook uitstralen.”

Inclusie betekent ook meer mensen met een beperking op het podium of die conservator zijn. Mensen met een beperking of handicap zie je niet vaak in kunst. Je ziet zelden een schilderij met iemand die niet kan lopen. De schilder Avercamp was waarschijnlijk doof. Hij schildert heel specifieke taferelen. Men denkt dat hij zo gedetailleerd schildert omdat hij doof was of omdat hij visueel sterker ontwikkeld is door zijn doofheid. Rodin en Monet waren slechtziend.

Representatieve toegankelijkheid levert voordelen op voor zowel mensen met als mensen zonder beperking. Er komen leuke dingen uit de rondleidingen voor slechtzienden die ook bij de reguliere rondleidingen worden gedaan. Zo schreef een slechtziende vrouw een verhaal over De Nachtwacht. De vrouw stelde hiervoor vragen aan een curator. Voor mensen zonder visuele beperking is dit ook interessant, omdat op deze manier een interessant verhaal ontstaat.

Marleen Hartjes, werkzaam bij het Van Abbemuseum, voegt aan de vormen van toegankelijkheid volgens de Code Diversiteit en Inclusie (programma, publiek, personeel, partners) de p van pronkstuk en de p van persoonlijk toe. Pronkstuk gaat over de collectie. Een collectie ontleent betekenis aan hoe erover gedacht wordt. De reflectie wordt ieder jaar opnieuw gedaan. Er worden verhalen verteld bij de collectie. Deze verhalen zijn nu anders dan vroeger. Collecties zijn een tool om toegankelijker en inclusiever te zijn. Met een inclusieve collectie kun je ook veel sneller stappen maken dan bijvoorbeeld via inclusief personeel. Iedere vacature is een kans om mensen inclusief te werven. Er zijn alleen niet vaak vacatures en daarom gaat dit heel traag. De p

van persoonlijk gaat over de rol die iedereen heeft in het toegankelijk maken van het museum.

Saartje Oldenburg, werkzaam bij het Nationale Theater, wijst specifiek voor het theater op het belang van artistieke toegankelijkheid. Ze vertelt dat de artistieke toegankelijkheid bepaald wordt door de mate waarin voorzieningen voor mensen met een beperking zoals gebarentaal en audiodescriptie integraal onderdeel zijn van de voorstelling. Als voorbeeld noemt Saartje Oldenburg een gebarentolk die tijdens het repeteren van de voorstelling al meedraait:

“De gebarentolk komt in dat geval niet op een aparte plek op het podium te staan, maar is daadwerkelijk onderdeel van de voorstelling.”

Bij het ontwikkelen van een voorstelling waar de tolk onderdeel van is worden ook de tolkgebruikers betrokken. Dat is belangrijk omdat de tolk er is voor de gebruikers.

Wij hebben in het onderzoek naar aanleiding van een suggestie van de begeleidingscommissie mentale toegankelijkheid toegevoegd. Ook dit wordt herkend. De mentale toegankelijkheid is een ervaren toegankelijkheid van de bezoeker. Voorwaarde hiervoor is dat alle andere vormen van toegankelijkheid op orde zijn.

Universeel ontwerp versus maatwerk.

Universeel ontwerp is het streven. Zie paragraaf 3.2.3.⁸⁴ Dit betekent bijvoorbeeld dat iemand met een beperking via dezelfde ingang als iedereen naar binnen kan. Vanuit praktische overwegingen wordt er toch ook soms gekozen voor maatwerk en specifieke voorzieningen en programma's. In sommige gevallen vergroten specifieke voorzieningen en maatwerk de toegankelijkheid.

In musea wordt de beweging gemaakt van specifieke programma's op specifieke momenten naar een meer universeel ontwerp. Vaak is dat heel goed mogelijk. Mensen in een rolstoel kunnen bijvoorbeeld makkelijk een inclusief programma volgen. Daarnaast zijn er bepaalde groepen mensen met specifieke behoeften. Voor hen kan het wel nodig zijn om andere programma's te bieden. Mensen met autisme hebben bijvoorbeeld soms hele specifieke voorwaarden voor een fijne museumervaring.

Een rondleiding ontwikkeld voor blinden en slechtzienden kan ook voor goedziende bezoekers leuk en interessant zijn. Maar dit gaat bijvoorbeeld wel vaak langzamer waardoor je bij veel minder werken stil kunt staan. Dit komt doordat in een rondleiding voor blinde en slechtziende bezoekers alles wordt beschreven en er soms gelegenheid wordt geboden dingen aan te raken.

Culturele instellingen zijn nog aan het ontwikkelen. Zo is er in het Rijksmuseum nu een speciale plattegrond waar de liften bijvoorbeeld nog net wat duidelijker staan aangegeven. Het uiteindelijke streven is één plattegrond voor iedereen.

Bij het beoefenen van cultuur wordt ook vaak nog gekozen voor maatwerk. Bij voorkeur kunnen mensen met een beperking meedoen in een les voor iedereen. De mate van en hoeveelheid

⁸⁴ Braden, C. (2016).

van beperkingen zorgen ervoor dat lessen soms langer duren en dat het complexer kan zijn om te organiseren. Bij de een moet je het vertalen, de ander heeft het in braille nodig. Het is soms makkelijker om een speciale les te organiseren voor mensen met dezelfde beperking. In een één-op-één situatie kan ook makkelijker worden geschakeld.

Inclusie en toegankelijkheid in de beoefening van kunst kan ook worden bevorderd door specifieke programma's gericht op mensen met een beperking open te stellen voor een divers en breed publiek.⁸⁵

Concluderend kunnen we stellen dat de stap van maatwerk naar universeel ontwerp nog groot, maar wel in beweging is. Nynke Feenstra van stichting Wat Telt! zegt hierover:

“Natuurlijk is het streven om alle groepen in hun behoeften te voorzien. Het gevaar is alleen dat we te veel tegelijkertijd willen doen of dit als organisaties niet grondig genoeg aanpakken. Mijn advies aan culturele instellingen is te kiezen voor een stap voor stap benadering”.

8.2 Toepassing Code Diversiteit en inclusie.

De Code Diversiteit en Inclusie wordt door alle respondenten onderschreven. Dit gaat van het vergroten van het bewustzijn van de belemmeringen voor mensen met een beperking, de keuzemogelijkheden verruimen en inclusief denken in de sector bevorderen tot aan volledige gelijkwaardigheid en zelfstandigheid nastreven. Wel wordt benoemd dat het toegankelijk maken van diensten voor mensen met een beperking vaak geen expliciet speerpunt is in het beleid. Belangenverenigingen in de culturele sector zijn actief bezig met het verspreiden van kennis en

⁸⁵ Sanchez-Guerrero, A. R. (2016).

bewustwording omtrent de code middels actieplannen⁸⁶, debatten en trainingen.

De interpretatie van de code en het ambitieniveau ligt dus nog wat uit elkaar. Ook in de mate waarin de code wordt toegepast zijn verschillen zichtbaar. Dit is mede afhankelijk van de missie en visie van de instelling. Onze respondenten hebben geen duidelijk beeld van de mate waarin de Code Diversiteit en Inclusie bij de afzonderlijke culturele instellingen wordt toegepast. Voor zover bekend bij de respondenten wordt dit niet bijgehouden.

Culturele instellingen vinden de code belangrijk, maar voelen op dit moment door de coronacrisis en kosten niet gelijk de urgentie om hier als instelling mee aan de slag te gaan. Het is belangrijk daarbij te benoemen dat er ook een positief effect is van corona, namelijk de nieuwe vormen van toegankelijkheid op afstand waarmee ervaring is opgedaan. Voor mensen die niet makkelijk fysiek een museum kunnen bezoeken is bijvoorbeeld de optie van een online rondleiding heel fijn en zij zouden dit graag behouden.⁸⁷

Psychische kwetsbaarheid, verstandelijke beperkingen, hoog sensitiviteit en prikkelgevoeligheid onderbelicht.

In de bestaande handreikingen is er vooral veel aandacht voor fysieke beperkingen. In de literatuur die wij hebben doorgenomen is de meeste aandacht voor mensen met een visuele of auditieve beperking. Over belemmeringen die mensen met een psychische of verstandelijke beperking ervaren, hebben wij minder informatie kunnen vinden. Wij zien dit terug in de praktijk bij culturele instellingen. Er is vaak aandacht voor mensen met een fysieke of met een zintuigelijke beperking. Zo geeft de Nederlandse

⁸⁶ Zie bijvoorbeeld Actieplan Toegankelijkheid Poppodia, evenementen, muzieklocaties & festivals.

⁸⁷ Zie <https://studio-inclusie.nl/kennis/7-tips-voor-musea-na-corona/>.

Vereniging van Bioscopen en Filmtheaters (NVBF) aan dat bioscopen daar concreet in de dagelijkse praktijk iets voor kunnen doen. De aandacht voor psychische beperkingen, (licht) verstandelijke beperkingen, hoog sensitieve en prikkelgevoelige mensen blijft achter. Hier zijn nog relatief weinig initiatieven voor.

De Nederlandse Associatie voor Podiumkunsten (NAPK) benoemt dat er de afgelopen jaren meer aandacht is gekomen voor prikkelarme voorstellingen voor mensen die hoog sensitief of prikkelgevoelig zijn. De NVBF geeft aan dat er ook bioscopen zijn die maatwerk bieden aan bezoekers met een andere beperking dan fysiek of zintuigelijk.

Door culturele instellingen ervaren belemmeringen.

In de opdracht en het verlangen om inclusief en toegankelijk te zijn, ervaren instellingen op beleidsniveau en in de uitvoering en vormgeving belemmeringen. Deze zijn in de eerste instantie samen te vatten in kosten en kennis. In grote lijnen zijn er vier punten die culturele instellingen kunnen belemmeren in het vergroten van hun toegankelijkheid. Dit blijkt uit de literatuur. Deze vatten we hier kort samen:

1. De kosten van aanpassingen en van voorzieningen. Zo kunnen fysieke aanpassingen aan een locatie of de inzet van technische hulpmiddelen hoge kosten met zich meebrengen, bijvoorbeeld bij monumenten.⁸⁸
2. Het gebrek aan kennis van wet- en regelgeving en van effectieve implementatie. Deze kennis van wet- en regelgeving en van wat nodig is voor een goede vertaling naar de praktijk ontbreekt vaak.⁸⁹

⁸⁸ Georgieva, D. (2016). Rethinking accessibility to cultural heritage: sensing archaeology. *Modern Conservation*, 2016(4), pp. 91-105; Muscara, M. & Sani, C. (2019).

⁸⁹ Vink, K. (2019).

-
3. Ervaren spanning tussen de invulling van de functie van de instelling en de opdracht om toegankelijk te zijn. Culturele instellingen kunnen een zekere wrijving ervaren tussen hun opdracht om te tonen, bewaren en presenteren en de opdracht en doelstelling om dit voor iedereen op een gelijke en toegankelijke wijze te doen. Dit blijkt soms heel letterlijk bij herinneringsplaatsen en archeologische plaatsen, omdat van deze plekken vaak wordt aangenomen dat ze niet zomaar kunnen worden aangepast;
 4. Tegenstrijdigheid in behoeften van mensen met een beperking. Denk bijvoorbeeld aan goed licht en duidelijk geluid. Voor sommige mensen is gedempt licht wenselijk, terwijl anderen beter geholpen zijn met helder licht.

Er wordt steeds meer kennis gedeeld en er zijn ondersteunende instellingen waardoor het gebrek aan kennis een steeds minder groot probleem vormt. In paragraaf 9.2 belichten we een aantal ondersteunende organisaties die de culturele instellingen kunnen helpen om toegankelijker te worden. De tegenstrijdige behoeften zien we terug in dat er speciale programma's worden georganiseerd voor mensen met een bepaalde beperking.

In de praktijk wordt vooral het gebrek aan budget herkend als een ervaren belemmering geven respondenten aan. Er zijn echter mogelijkheden die helemaal niet duur zijn of zelfs gratis. Er zijn binnen culturele instellingen veel snelle aanpassingen die niet veel geld hoeven te kosten zoals deurklinken en jashaakjes op de juiste hoogte.⁹⁰ Bovendien geldt dat als je iets nieuws meteen

⁹⁰ In een garderobe dient minstens een aantal haken op een hoogte van ca 1.200mm boven de vloer aanwezig te zijn. Hoger is onbereikbaar. Zie ook Werkgroep Toegankelijkheid de Fryske Marren (2018). Toegankelijk bouwen voor iedereen. Daarnaast zijn er speciale haken die kunnen worden toegepast aan staande kapstokken. Dit maakt het voor mensen in een rolstoel mogelijk om zelf hun jas op te hangen. Zie ook Hermeta (2017). Tips

inclusief ontwerpt, je achteraf geen extra kosten hebt om het aan te passen. Gastvrijheid is ook heel belangrijk. Dat hoeft ook niet veel te kosten, om je medewerkers te trainen. In aanvulling hierop zijn er in de praktijk culturele instellingen, waaronder concertzalen, musea en bioscopen die gevestigd zijn in een oud of monumentaal pand dat moeilijk toegankelijk is.

8.3 Verwachtingen en communicatie.

De verwachtingen die de culturele instellingen hebben van mensen met een beperking verschillen per instelling. Ook de communicatie verschilt. Zie ook hoofdstuk 4. Mensen met een beperking bellen vaak of kijken op de website om te kijken of het haalbaar is om culturele instelling te bezoeken of om iets te beoefenen. Bij sommige instellingen is het telefoonnummer niet of moeilijk te vinden. Er zijn instellingen met een duidelijke website, maar geregeld is de website niet goed toegankelijk en is niet voor alle type beperkingen terug te vinden wat wel en niet mogelijk is.

Het is voor de instellingen belangrijk om te weten wat de persoon met een beperking nodig heeft. Dan is het wel belangrijk dat de

voor toegankelijkheid. Voor mensen in een rolstoel is het gewenst dat de deurklink zich bevindt op ongeveer 900 tot 1200 millimeter vanaf de grond. Voor andere voorbeelden om de toegankelijkheid van gebouwen aan te passen denk aan:

- Tekst op informatieborden zichtbaar en leesbaar maken door aandacht te schenken aan de plaats, de grootte en het contrast van de letters met de achtergrond. Tevens vergroot voelbare informatie de toegankelijkheid voor de groep die de informatie kan 'lezen' en verbetert dit hun oriëntatie van de ruimte.
- Het aanbrengen van een contrastkleur bij plinten, kozijnen en lichtschakelaars. Dit maakt oriëntatie voor mensen met een visuele beperking makkelijker.
- Lockers toegankelijk maken voor rolstoelers door een centrale bediening via een display, welke ook te bedienen is vanuit een zittende positie (Hermeta, 2017).

culturele instelling ook toegankelijk is en makkelijk te bereiken is. Het is handig als mensen ver van tevoren aangeven wat ze nodig hebben. Soms is dit ook echt noodzakelijk. Als er bijvoorbeeld een tolk of begeleider nodig is, dan duurt het even om dit te regelen. De deelnemers van de klantreizen benoemden ook dat zij graag al in een vroeg stadium contact hebben met de culturele instelling om aan te geven wat zij tijdens de voorstelling nodig hebben.

Het NAPK en de VNPF benoemen dat er binnen de groepen met mensen met een beperking grote verschillen zichtbaar zijn in hoeverre mensen als pleitbezorger actief hun behoeften en wensen kenbaar maken. Het NAPK en de VNPF zien mensen met een beperking als gesprekspartner om culturele instellingen toegankelijker en inclusiever te maken. Wel wordt aangegeven dat het niet altijd makkelijk is om mensen met een beperking te bereiken en uit te nodigen om mee te denken over het beleid ten aanzien van de toegankelijkheid van de instelling. De NAPK noemt als aanbeveling dat het bereiken van de doelgroep meer via gemeenten zou kunnen lopen. Tegelijkertijd is dit ook lastig omdat er in elke gemeente ander beleid van toepassing is. Soms hebben gemeenten een lokaal gehandicaptenplatform maar dat is niet altijd het geval. Soms hebben landelijke organisaties van mensen met een beperking ook lokale of regionale groepen of vertegenwoordigers.

In het algemeen wordt assertiviteit verwacht van mensen met een beperking. Dit geldt nog meer voor minder bekende of niet zichtbare beperkingen. Dit kan erin resulteren dat minder assertieve mensen geen culturele instellingen bezoeken of minder cultuur beoefenen.

Bij één-op-één lessen kan iemand met een beperking wel naar de docent stappen. De docent weet dan vaak wel een aanpassing.

De culturele instellingen zien dat mensen met een beperking nog onvoldoende worden bereikt. In Nederland wonen circa 4,5 miljoen mensen met een beperking.⁹¹ Dit is een groep potentiële cultuurbezoekers en beoefenaars die nog niet allemaal worden bereikt en bediend en waar nog kansen liggen voor culturele instellingen.⁹² Waarom het niet lukt om dit publiek te bereiken, is een centrale vraag in alle overdenkingen met betrekking tot de verbreding van publiek.

⁹¹ Hulscher, J. (2019). Hoeveel mensen hebben een beperking in Nederland?

⁹² Zie ook Toekomst Cultuurbeleid (2020). Cultuurbestel / Deel 2. Prioriteiten voor herziening van beleid / Een inclusief beleid, een groter bereik

9 Aanbevelingen.

In paragraaf 9.1 doen we aanbevelingen aan culturele instellingen om toegankelijker te worden. In paragraaf 9.2 belichten wij een aantal ondersteunende organisaties die de culturele instellingen daarbij kunnen helpen. Tot slot doen wij aanbevelingen aan het ministerie van OCW over het meten van de toegankelijkheid.

9.1 Aanbevelingen aan culturele instellingen om toegankelijker te worden.

Een groot struikelblok voor inclusie is de onbewuste uitsluiting of onbekendheid met beperkingen.

Veel musea hebben bijvoorbeeld een braillekaart bij de entree. Een minderheid van de mensen met een visuele beperking kan braille lezen. En deze mensen kunnen ook baat hebben bij audiovoorzieningen als ze niet daarnaast een auditieve beperking hebben. Mensen die vanaf latere leeftijd een auditieve beperking hebben beheersen niet altijd Nederlandse gebarentaal en hebben dan meer aan schrift.

Bewustwording en betrokkenheid op organisatieniveau.

Om een toegankelijke instelling te worden is actieve betrokkenheid van alle medewerkers nodig. Dit zorgt voor draagkracht en daadkracht in de uitvoering.⁹³ Er zijn verschillende mogelijkheden om hier invulling aan te geven. Hier volgt een opsomming van suggesties en aanbevelingen⁹⁴:

1. Ken het VN-verdrag Handicap, de Nederlandse regelgeving en de correcte invulling van toegankelijkheidsvoorzieningen;

⁹³ Feenstra, N. (2019); Braden, C. (2016).

⁹⁴ Vink, K. (2018); Argyropoulos, V. & Kanari, C. (2015); Sanchez-Guerrero, A. R. (2018); Starr, R.E (2016).

-
2. Train medewerkers op alle niveaus in de organisatie, van baliemedewerkers en beveiligers tot administratie en directie;
 3. Werk samen met belangenverenigingen, maatschappelijke organisaties en (organisaties van) ervaringsdeskundigen;
 4. Maak beleid inclusief. Neem toegankelijke programma's als integraal onderdeel op in beleid en beperk het niet tot eenmalige evenementen;
 5. Maak toegankelijke voorzieningen een integraal onderdeel van de praktijk en niet als bijkomstigheid;
 6. Ga bij verbouwingen en de opzet van tentoonstellingen en evenementen uit van een universeel ontwerp. Universeel ontwerp wordt breed gedefinieerd als het ontwerp van producten en omgevingen die door alle mensen zoveel mogelijk kunnen worden gebruikt zonder de noodzaak van aanpassing of gespecialiseerd ontwerp. Dit houdt in de praktijk in dat locaties functioneel zijn, met goede toegang en dat bij alle onderdelen is nagedacht over alle aspecten van toegankelijkheid voor een zo breed mogelijk publiek in termen van mogelijkheden en beperkingen. Betrek hierin ook ervaringsdeskundigen.

Bewustwording betekent ook dat medewerkers zich ervan bewust zijn dat niet iedereen met een beperking zomaar benaderd wil worden tijdens een bezoek aan een culturele instelling.

In bijlage C staat een tabel waarin aangegeven is in welke documenten informatie te vinden is over een bepaald type beperking, toegankelijkheid of type instelling.

Kennis van de doelgroep en nauwe samenwerking.

Het tweede kernpunt om toegankelijkheid vanuit organisatieniveau te vergroten is zorgen dat je de doelgroep kent en een goede

samenwerking met hen opbouwt.⁹⁵ Deze aanbeveling wordt in de literatuur specifiek gedaan voor kinderen en jongeren met een chronische aandoening bij het beoefenen van kunst in de vrije tijd, maar kan breder getrokken worden.⁹⁶ Dit wordt bevestigd door de respondenten die werkzaam zijn bij belangenverenigingen in de culturele sector. Zo noemt de Vereniging Nederlandse Poppodia en -Festivals (VNPF) dat klantreizen kunnen worden ingezet om de beleving en het perspectief van de doelgroep centraal te zetten. Op basis van hun ervaringen kunnen culturele instellingen praktische wijzigingen doorvoeren.

Goede kennis van de doelgroep en een goede samenwerking kan op verschillende manieren worden vormgegeven. Hieronder volgt een korte opsomming van mogelijkheden⁹⁷:

1. Analyseer de bezoekerservaring van mensen met een beperking om kennis over de toegankelijkheid van je instelling te vergroten en te ontdekken waardoor de ervaring van mensen met een beperking wordt beïnvloed. Dit kan bijvoorbeeld met een klantreis, maar ook gewoon door na bijvoorbeeld een voorstelling naar de ervaringen te vragen;
2. Onderzoek de behoeften, interesses en verwachtingen van mensen met een beperking;
3. Ga relaties aan met (lokale) belangenverenigingen, maatschappelijke organisaties en ervaringsdeskundigen, zodat de doelgroep regelmatig aanwezig is;
4. Promoot speciale projecten gebaseerd op samenwerking, zodat nieuwe manieren van werken kunnen ontstaan op basis van dialoog, oefening en cocreatie.
5. Beloon inbreng van ervaringsdeskundigen (financieel).

⁹⁵ Feenstra, N. (2019).

⁹⁶ LKCA (2019).

⁹⁷ Argyropoulos, V. et al. (2015); Sanchez-Guerrero, A. R. (2016); Starr, R. E. (2016).

Culturele instellingen die inzetten op het vergroten van hun toegankelijkheid voor mensen met een beperking doen er goed aan toegankelijkheid en inclusie een uitgangspunt te maken in beleid en uitvoering van de organisatie. Ook specifiek in het financiële beleid.

De aanbeveling die in de literatuur het meest naar voren komt is dat het nemen van beslissingen over toegankelijkheid het best in samenwerking met bezoekers met een beperking kan worden gedaan. Dit is ook conform het VN-verdrag handicap, waarmee landen onderschrijven dat 'personen met een handicap in de gelegenheid moeten worden gesteld actief betrokken te zijn bij de besluitvormingsprocessen over beleid en programma's, met inbegrip van degenen die hen direct betreffen'⁹⁸.

We zien in de praktijk bijvoorbeeld bij het Rijksmuseum dat dit ook gebeurt. Dat mensen met een beperking worden betrokken om dingen te testen of om aan te geven waar verbetering nodig is. Ook in de bioscopenbranche wordt benoemd dat het structureel in gesprek zijn met ervaringsdeskundigen belangrijk is.

Culturele instellingen leren gaandeweg. Het verdient dan ook de aanbeveling om onderling samen te werken en kennis te delen.

9.2 Ondersteunende organisaties.

We belichten hierna een aantal ondersteunende organisaties die de culturele instellingen kunnen helpen om toegankelijker te worden.

⁹⁸ Verenigde Naties (2006). *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap*. New York.

STUDIO i.

STUDIO i is een initiatief van het Stedelijk Museum Amsterdam en het Van Abbemuseum in Eindhoven. De organisatie wil een duurzame impuls geven aan de toegankelijkheid en inclusie in het culturele veld. Culturele instellingen kunnen voor inspiratie, kennis en advies voor het vergroten van toegankelijkheid terecht bij STUDIO i.⁹⁹

Wat Telt!

Wat Telt! is een organisatie die zich inzet voor de verbinding tussen organisaties en mensen met een auditieve beperking. De organisatie zet zich in voor een toegankelijke en inclusieve samenleving. Samen met Foam, een fotomuseum in Amsterdam, biedt Wat Telt! structureel in 16 musea programma's aan in de Nederlandse Gebarentaal. De organisatie gaat uit van het standpunt dat toegankelijkheid tot stand komt van twee kanten, namelijk uit een samenwerking van de instelling en van de doelgroep.¹⁰⁰

Stichting Onbeperkt Genieten.

Stichting Onbeperkt Genieten biedt een training op maat, expertise en begeleiding. Daarnaast hebben ze vrijwilligers die ingezet kunnen worden voor de begeleiding en ondersteuning. Naast de realisatie van meer prikkelarme mogelijkheden in de reguliere programma's van theaters, musea en concertlocaties organiseren ze (aangepaste) prikkelarme activiteiten in samenwerking met culturele instellingen.

⁹⁹ Zie <https://studio-inclusie.nl/>.

¹⁰⁰ Zie <https://www.wattelt.org/>.

Onbeperkt Eropuit.

Culturele instellingen kunnen een test laten doen door De Zonnebloem. Dit project heet Onbeperkt Eropuit. Zij sturen mensen met een lichamelijke beperking langs om te testen op de toegankelijkheid. Daarna krijgt de culturele instelling een verslag wat er allemaal wel en niet goed is en tips hoe je dat kunt verbeteren. Dit is gratis voor de culturele instelling.

Zelfscan Toegankelijkheid.

Het testen van de toegankelijkheid van de website van een instelling kan worden getest met de Zelfscan Toegankelijkheid.¹⁰¹ Dit is een eerste stap en geeft een globale indruk. Het heeft de voorkeur om de website uitvoerig te laten testen door ervaringsdeskundigen en vakdeskundigen. Er zijn ook adviesbureaus op het gebied van toegankelijk ontwerpen en bouwen van websites. (Deze adviesbureaus zijn er ook bijvoorbeeld voor de gebouwde omgeving.)

LKCA.

LKCA (Landelijk Kennisinstituut Cultuureducatie en Amateurkunst) zet zich in om de aandacht voor cultuureducatie, cultuurbeoefening en de toegankelijkheid van cultuur te vergroten. Een voorbeeld hiervan is de landkaart inclusieve podiumkunsten zoals te lezen in paragraaf 7.1.4.

KIEM Theater.

Zoals in paragraaf 7.1.4. is uitgewerkt, is het Kiem Theater ook een goed voorbeeld van een initiatief dat organisaties ondersteunt om toegankelijker te worden. Dit doen zij door organisaties te

¹⁰¹ <https://www.mkb.nl/nieuws/zelfscan-om-toegankelijkheid-website-te-beoordelen>.

helpen bij het opzetten en uitvoeren van kunstzinnige projecten met mensen met een beperking en afstand tot de samenleving.¹⁰²

9.3 Aanbevelingen aan het ministerie van OCW voor het meten van toegankelijkheid.

Op dit moment zijn culturele instellingen nog niet erg actief in het monitoren en meten van de toegankelijkheid van culturele instellingen. Uit de gesprekken volgen onderstaande aanbevelingen voor het inrichten van een mogelijke monitor en het meten van toegankelijkheid.

a. **Nulmeting.** Voor een goede vergelijking is een nulmeting nodig. Een nulmeting is een cruciaal element in elk monitoring- en evaluatiekader. De nulmeting wordt uitgevoerd voordat een bepaalde taak wordt gestart om de interventieveranderingen te onderzoeken. Het is een basis voor het vergelijken van de situatie voor en na de interventie voor een specifieke taak. Op deze wijze kan worden gemeten welke doelen culturele instellingen stellen en in hoeverre ze zijn behaald.

b. **Maak gebruik van internationale voorbeelden.** Door de meerderheid van de respondenten wordt genoemd dat het Nederlandse overheidsbeleid ten aanzien van toegankelijkheid voor deze doelgroep achterloopt ten opzichte van andere landen. Dit is terug te zien in hoe ver culturele instellingen zijn. Respondenten maken onder andere de vergelijking met de Verenigde Staten. Kijk bijvoorbeeld naar het Metropolitan Museum of Art. Ze hebben hier meerdere medewerkers toegankelijkheid. In de Verenigde Staten is het recht op toegankelijkheid van gebouwen en evenementen vastgelegd in de grondwet. Een vervolgstap op dit onderzoek zou zijn om een internationale vergelijking te maken zodat kan worden vastgesteld hoe ver de culturele sector in Nederland is ten opzichte van andere landen.

¹⁰² <https://kiemtheater.com/>.

c. **Ruimte voor verschillen tussen culturele instellingen.**

Het is belangrijk dat de monitor ruimte geeft aan de verschillen tussen de instellingen. Doordat culturele instellingen in verschillende velden actief zijn, kunnen zij niet altijd op basis van dezelfde indicatoren¹⁰³ worden beoordeeld.

d. **Rol van brancheorganisaties.** Bij het meten van toegankelijkheid kunnen brancheverenigingen een belangrijke rol spelen. Brancheorganisaties kunnen meedenken welke indicatoren opgenomen moeten worden in de monitor en hoe er tussen culturele instellingen onderling vergelijkingen kunnen worden gemaakt. Het is goed om te kijken of kan worden aangesloten bij bestaande vragenlijsten en de vragen te laten checken door experts inclusie. Een beknopte vragenlijst heeft de voorkeur. De vragenlijst kan het best via brancheverenigingen worden uitgezet. Wanneer monitoring vanuit brancheorganisaties wordt gestimuleerd is de respons naar verwachting hoger. Een vragenlijst creëert ook bewustwording. Handreikingen kunnen worden aangeboden naar aanleiding van de (uitkomsten van de) vragenlijst.

Aandachtspunt bij het monitoren is dat het voldoen aan regelgeving niet het enige is. Er komt veel meer kijken bij toegankelijkheid. Toegankelijkheid omvat de reis van een bezoeker of beoefenaar van de oriëntatie op het bezoek vanuit huis tot en met de herinnering aan het bezoek of het beoefenen na thuiskomst. Het gaat daarbij ook om de mentaliteit en het bewustzijn van de medewerkers. Veel aspecten van toegankelijkheid zijn niet meetbaar vastgelegd in regelgeving van de instelling. Sommige aanpassingen zijn groots en opvallend terwijl ze niet het gewenste effect hoeven te hebben. Anderzijds

¹⁰³ Een indicator is een meetbare parameter waarmee in beeld kan worden gebracht hoe het gesteld is met de toegankelijkheid. Een voorbeeld van een indicator is of de jashaakjes op de juiste hoogte zitten.

kunnen kleine, minder zichtbare aanpassingen, zoals beschikbaarheid van gewenste begeleiding, een grote positieve bijdrage aan de toegankelijkheid hebben.

Het toetsen van een culturele instelling op verschillende vormen en aspecten van toegankelijkheid kan aldus gesprekspartners daardoor het best door naar de ervaringen van mensen met een beperking te vragen. Het moet wel gaan om representatieve groepen en organisaties van ervaringsdeskundigen die kennis hebben van gedeelde ervaringen, richtlijnen en regelgeving. Dit gebeurt al door verschillende partijen, zoals het Oogfonds, De Zonnebloem en WatTelt.

10 Samenvatting.

In dit hoofdstuk worden de zeven onderzoeksvragen beknopt beantwoord:

1. Welke relevante regelgeving, richtlijnen en handreikingen zijn er al op het gebied van toegankelijkheid bij culturele instellingen voor mensen met een beperking?
2. Welke (inter)nationale onderzoeken zijn al gedaan over toegankelijkheid bij culturele instellingen voor mensen met een beperking en wat zijn hiervan de belangrijkste bevindingen?
3. Wat zijn belemmeringen voor mensen met een beperking bij de toegang tot culturele instellingen en wat zijn behoeften en suggesties om de toegankelijkheid van culturele instellingen te verbeteren?
4. Wat zijn de goede (praktijk)voorbeelden op het gebied van toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking? Voor welke belemmeringen bieden de goede voorbeelden een oplossing?
5. Wat maakt de 'best-practices' opgehaald in fase 1 een succes vanuit het perspectief van mensen met een beperking en culturele instellingen?
6. Hoe wordt toegankelijkheid voor mensen met een beperking op dit moment gemeten bij culturele instellingen?
 - a. Wat verstaan culturele instellingen onder toegankelijkheid?
 - b. Wordt de Code Diversiteit & Inclusie actief toegepast door culturele instellingen om de toegankelijkheid van hun diensten te bevorderen?
7. Wat verwachten culturele instellingen van mensen met een beperking wanneer zij de instelling bezoeken? Hoe is de communicatie geregeld?

10.1 Relevante regelgeving, richtlijnen en handreikingen.

In deze paragraaf geven we antwoord op onderzoeksvraag 1.

Het VN-verdrag Handicap en de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ), zijn ons inziens de belangrijkste wet- en regelgeving als het gaat om toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking.

Tezamen borgen zij het recht op gelijke toegang.

Digitale toegankelijkheid is verankerd door het Besluit Digitale Toegankelijkheid.¹⁰⁴ De te implementeren standaard is al van toepassing en houdt in dat alle websites en mobiele applicaties toegankelijk moeten zijn. Doel is mensen met een functiebeperking betere toegang te geven tot digitale dienstverlening van de overheid.¹⁰⁵

We hebben drie algemene richtlijnen gevonden voor het vergroten van de toegankelijkheid voor mensen met een beperking, namelijk: *'Toegankelijkheid en vergunningverlening evenementen en festivals'*, *'Inrichting van balies, loketten, recepties en spreekkamers'*, *'Rolstoeltoegankelijke toiletruimten en doucheruimten'*. Deze richtlijnen beschrijven algemene uitgangspunten die gelden voor een toegankelijke omgeving. Alle drie de richtlijnen zijn terug te vinden op de website van de organisatie Bouw Advies Toegankelijkheid.¹⁰⁶ Deze richtlijnen zijn heel praktisch en duidelijk over welke specifieke aanpassingen gemaakt kunnen worden om de toegankelijkheid te vergroten. Naast de benoemde richtlijnen en handreikingen is er de Integrale

¹⁰⁴ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>.

¹⁰⁵ <https://www.vngrealisatie.nl/roadmap/besluit-digitale-toegankelijkheid-overheid>.
<https://www.parlementairemonitor.nl/9353000/1/j9vvij5epmj1ey0/vki4au13yhb>.

¹⁰⁶ Zie www.batutrecht.nl/.

Toegankelijkheid standaard (ITstandaard). Dit is de internationaal erkende standaard voor toegankelijk bouwen in Nederland. In deze standaard zijn de algemene toegankelijkheidsrichtlijnen en -normen omgewerkt naar bouwtechnische eisen, die worden toegepast bij het ontwerpen en realiseren van integraal toegankelijke projecten.¹⁰⁷

We hebben 16 relevante handreikingen gevonden die culturele instellingen ondersteuning bieden bij het toegankelijker maken van hun organisatie voor mensen met een beperking. De handreikingen variëren in insteek van een algemene en praktische benadering tot een hele specifieke benadering vanuit een bepaald type culturele instelling of een specifieke beperking. De meest brede is de Code Diversiteit & Inclusie. Dit is eigenlijk een gedragscode, maar kan ook gebruikt worden als handreiking. In bijlage C is een overzicht opgenomen van de handreikingen waarin is aangegeven op welke type instelling en welke beperking de handreiking zich richt.

10.2 Kennis uit (inter)nationale onderzoeken.

In deze paragraaf geven we antwoord op onderzoeksvraag 2. We geven in deze paragraaf aan welke informatie, documentatie en handreikingen aanwezig dan wel afwezig zijn over de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking. We vatten dit samen voor de verschillende typen toegankelijkheid, culturele instellingen en beperkingen. We gaan daarna in op de belangrijkste bevindingen.

10.2.1 Kennis over typen toegankelijkheid.

In dit onderzoek kijken we naar de vormen van toegankelijkheid zoals gedefinieerd in de Code Diversiteit en Inclusie en in aanvulling daarop kijken we naar praktische en organisatorische

¹⁰⁷ <https://www.pbtconsult.nl/ontwerprichtlijnen/itstandaard/213/56/>.

toegankelijkheid en mentale toegankelijkheid. Over de praktische en organisatorische toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking is de meeste documentatie te vinden en over mentale toegankelijkheid de minste. In de meeste handreikingen en richtlijnen is aandacht voor de fysieke toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking. In slechts een beperkt aantal handreikingen en richtlijnen wordt aandacht gegeven aan de financiële toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking. Dit is overigens een vorm van toegankelijkheid die ook kan spelen bij mensen zonder een beperking.

10.2.2 Kennis over toegankelijkheid van typen culturele instellingen.

Over de toegankelijkheid van musea zijn de meeste documenten, handreikingen en voorbeelden te vinden. De minste documentatie is te vinden over kunstbeoefening in de vrije tijd en cultuureducatie. Hiervoor zijn wel handreikingen en richtlijnen beschikbaar. Er is weinig documentatie over de toegankelijkheid van culturele instellingen zoals bioscopen en theaters. Er is wel een aantal algemene handreikingen en richtlijnen die goed toepasbaar zijn voor dit type instellingen. De minste documentatie, handreikingen en richtlijnen zijn te vinden voor archieven en galerieën. Voor archieven biedt digitale toegankelijkheid veel mogelijkheden. Een archief als fysieke instelling kan ook gebruik maken van handreikingen voor musea. Over de toegankelijkheid van culturele instellingen om zelf cultuur te beoefenen met een beperking hebben wij weinig artikelen gevonden.

10.2.3 Kennis over toegankelijkheid van culturele instellingen per type beperking.

Over het algemeen gaan de documentatie, handreikingen en richtlijnen over de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking vanuit universeel oogpunt. In de

meeste documenten is er geen specifieke focus op een type beperking. De documentatie, handreikingen en richtlijnen waar een type beperking centraal staat bij de toegankelijkheid van culturele instellingen richten zich voornamelijk op fysieke en zintuigelijke beperkingen, met in het bijzonder een visuele beperking. Dit heeft vermoedelijk te maken met de zichtbaarheid van dit type beperkingen. De minste documentatie, handreikingen en richtlijnen zijn te vinden over de toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een verstandelijke beperking of een psychische beperking. Ook over mensen met hoogsensitiviteit of prikkelgevoeligheid is relatief weinig te vinden.

10.2.4 Belangrijkste bevindingen uit (internationaal) onderzoek

De belangrijkste bevindingen uit de onderzoeken die wij hebben bestudeerd zijn:

1. Wanneer het gaat over de implementatie blijkt dat wet- en regelgeving het risico met zich meebrengt dat het gaat om 'verplichte' aanpassingen en niet altijd om het creëren van een inclusieve en voor iedereen even toegankelijke omgeving.¹⁰⁸ In de schaduwrapportage bij de rapportages van het CRM en de Alliantie VN-verdrag staat dat wanneer culturele instellingen op papier de toegankelijkheid geregeld hebben, zij in de praktijk tegen nieuwe drempels aan kunnen lopen. Voor een goede uitvoering is structurele samenwerking met mensen met een beperking gewenst.
2. Ontoegankelijkheid van gebouwen en openbare ruimte en de onveiligheid door obstakels op gedeelde ruimte in steden belemmeren mensen met een fysieke of zintuigelijke beperking in deelname aan het culturele leven.¹⁰⁹
3. Universeel ontwerp is het streven. Universeel ontwerp wordt breed gedefinieerd als het ontwerp van producten en

¹⁰⁸ Code Diversiteit en Inclusie; Starr, R.E. (2016).

¹⁰⁹ Alliantie VN-verdrag Handicap (2019).

omgevingen die door alle mensen zoveel mogelijk kunnen worden gebruikt zonder de noodzaak van aanpassing of gespecialiseerd ontwerp.¹¹⁰

10.3 Belemmeringen, behoeften en suggesties verbeteren toegankelijkheid.

In deze paragraaf geven we antwoord op onderzoeksvraag 3: Wat zijn belemmeringen voor mensen met een beperking bij de toegang tot culturele instellingen en wat zijn behoeften en suggesties om de toegankelijkheid van culturele instellingen te verbeteren? We gaan eerst in op belemmeringen bij het bezoeken van een culturele instelling. Daarna gaan we in op beoefenen van cultuur als beroepsbeoefenaar en als vrijetijdsbeoefenaar.

10.3.1 Bezoeken van een culturele instelling

Mensen met een beperking ervaren vaak belemmeringen tijdens de oriëntatiefase en voorbereiding van een bezoek aan een culturele instelling of een live evenement zoals een concert. De belemmeringen worden met name ervaren doordat informatie over de toegankelijkheid, bereikbaarheid en het boeken van tickets slecht vindbaar, incompleet of niet aanwezig is op bijvoorbeeld de website of bij een boekingsmedewerker, en/of omdat de website zelf niet altijd toegankelijk is. Er is behoefte aan duidelijke informatie en goede communicatie. De informatiebehoefte verschilt. Zo is het voor mensen die prikkelgevoelig zijn belangrijk om te weten hoeveel prikkels er zijn in de ruimtes en op welk tijdstip van de dag het rustig is. Voor mensen met zintuiglijke beperkingen is bijvoorbeeld informatie over de aanwezige techniek belangrijk. Ook kan het helpen om Google Streetview op de website toe te voegen waarmee mensen vast het gebouw kunnen verkennen. Bij een voorstelling is het belangrijk om de

¹¹⁰ Braden, C. (2016); Muscara, M. & C. Sani (2019).

eindtijd te weten zodat mensen het vervoer terug kunnen plannen. Bij het boeken van een ticket is het fijn als er een specifieke plek gereserveerd kan worden.

Bij binnenkomst ervaren mensen met verschillende beperkingen ook verschillende belemmeringen. Voor prikkelgevoelige mensen kunnen er bij de ingang te veel prikkels zijn door drukte. Bij fysieke beperkingen ervaren mensen belemmering door het ontbreken van een invalidenparkeerplaats, te weinig ruimte om uit de auto te stappen, een grote afstand van de parkeerplaats naar de ingang, drempels en smalle paden op de weg naar de ingang, te steile hellingen en moeilijk te openen deuren. Voor mensen met een blindengeleidehond kan een roltrap of draaideur lastig zijn. Het is voor alle bezoekers met een beperking van groot belang dat medewerkers op de hoogte zijn van voorzieningen en op gepaste manier omgaan met mensen met een beperking.

In bioscopen en theaters geldt dat mensen met een auditieve of visuele beperking vaak belemmeringen ervaren. Dit komt bijvoorbeeld door het gebrek aan of slecht werkende voorzieningen voor doven en slechthorenden (zoals ondertiteling en ringleiding), de plaats in de zaal en slechte zichtbaarheid van op- en afstapjes in donkere zalen.

Respondenten die prikkelgevoelig zijn of een visuele beperking hebben adviseren culturele instellingen rekening te houden met de hoeveelheid prikkels na afloop van het bezoek.

10.3.2 Beoefenen van cultuur als beroepsbeoefenaar en als vrijetijdsbeoefenaar.

Er is weinig bekend in de literatuur over de mogelijkheden en belemmeringen voor beroepsbeoefenaars met een beperking. Het artikel 'Making Stages Accessible' laat wel zien dat gelijke toegang van podia voor beroepsbeoefenaars met een beperking

niet vanzelfsprekend is. Theaters zijn lang niet altijd goed toegankelijk. De repetitieruimte is bijvoorbeeld moeilijk bereikbaar. De behoefte en suggestie is om als culturele instelling samen te werken met beroepsbeoefenaars met een beperking en te kijken hoe de ruimtes voor hen toegankelijk gemaakt kunnen worden.¹¹¹

Ervaringsdeskundigen geven aan dat zij voorkeur hebben voor een sociaal model en niet een medisch model. In het sociale model wordt geen onderscheid gemaakt tussen mensen met een beperking en mensen zonder beperking. Samen vormen zij de samenleving en de samenleving moet voor iedereen even toegankelijk zijn. In het medisch model worden mensen met een beperking gezien als een aparte groep in de samenleving waarvoor speciale voorzieningen moeten worden getroffen zodat zij kunnen deelnemen aan de samenleving. De Alliantie VN-verdrag Handicap, bestaande uit Ieder(in), LFB, Mind en Per Saldo heeft over dit verschil in benadering voorlichtingsmateriaal gemaakt, onder meer een filmpje met Mari Sanders en een 'praatplaat'.¹¹²

Wij hebben in het onderzoek ingezoomd op danslessen voor mensen met een verstandelijke of een fysieke beperking. Uit zowel de literatuur als de gesprekken die wij hebben gevoerd met dansdocenten en cursisten blijkt dat het gebrek aan informatie mensen met een beperking kan belemmeren te gaan dansen. Vanuit dansdocenten horen we dat zij vooral mensen werven via mond-op-mondreclame. Het zou helpen als er meer bekendheid kwam over de mogelijkheid om te gaan dansen met een beperking. Een andere belemmering is de afhankelijkheid van speciaal vervoer. Dit is mogelijk maar kan niet ver van tevoren

¹¹¹ Watson, D. (2016).

¹¹² <https://nietsoveronzonderons.nl/sociaalmodel/>.

gereserveerd worden. Ook is er behoefte aan ruime parkeerplekken. Voor de dansles zelf is het belangrijk dat het goede tempo wordt aangehouden en dat de dansdocent de leerlingen op een goede manier bejegt.

10.4 Goede (praktijk)voorbeelden om toegankelijkheid te vergroten.

In deze paragraaf geven we beknopt antwoord op onderzoeksvraag 4 en 5.

Op basis van de bestudering van documenten geven we aan wat goede voorbeelden zijn en voor welke belemmeringen dit een oplossing biedt. Wat maakt deze voorbeelden tot een succes? We lichten een aantal voorbeelden uit. De voorbeelden zijn een succes omdat ze inspelen op de behoeften van mensen met een beperking.

10.4.1 Voorbeelden festivals.

Festival Circolo (Tilburg) heeft voor mensen met een visuele beperking een voorstelling die voorzien is van audiodescriptie en een 'Meet en Feel', verzorgd door de Stichting Komt het Zien! Daarnaast zijn bij Festival Circolo vrijwel alle voorstellingen toegankelijk met een rolstoel.

Bij De Parade, een rondreizend theaterfestival, is bij een aantal voorstellingen een tolk Nederlandse Gebarentaal aanwezig voor mensen doven en slechthorenden. Ook kunnen zij gebruik maken van 'Pluk een Tolk'. Het is dan mogelijk om een eigen gebarentolk mee te nemen. De medewerkers van de bar en kassa krijgen vooraf een korte cursus met basisgebaren.¹¹³

¹¹³ <https://www.doof.nl/uit-en-thuistips/theaterfestival-de-parade-voorstellingen-gebarentolk/>.

Festivalcoördinatoren kunnen in de toekomst gebruik maken van de routekaart van de Coalitie Inclusie. Deze kaart geeft inzicht in waar mensen met een beperking behoefte aan hebben.

10.4.2 Voorbeelden bioscopen.

De Earcatch app stelt mensen met een visuele beperking in staat audiodescriptie te gebruiken tijdens Nederlandstalige films die vanaf september 2015 zijn uitgebracht. Dit is een app om film en televisie toegankelijk te maken voor mensen met een visuele beperking, door middel van vooraf opgenomen audiodescriptie. Om de audiodescriptie te maken wordt eerst een script geschreven, waarin tijdens de pauzes in de dialoog de visuele elementen uit de film worden beschreven (zoals de personages, gezichtsuitdrukkingen, plaatsbepaling en ontwikkelingen in de verhaallijn). Dit script wordt vervolgens ingesproken door een professionele stemacteur. Zo wordt gezorgd voor een fijne beleving voor de gebruiker. De audiodescriptie is gratis te downloaden en af te spelen via de Earcatch-app en synchroniseert automatisch met het geluid in de bioscoop of van je televisie of computer.¹¹⁴

Om de toegankelijkheid te vergroten verspreidt De Nederlandse Vereniging van Bioscopen en Filmtheaters (NVBF) informatie over producten en voorzieningen onder haar leden, zoals onder andere apps en ringleiding.

10.4.3 Voorbeelden musea, monumenten en erfgoed.

Wij lichten een aantal goede voorbeelden van musea die voor veel verschillende groepen iets doen of voor een groep heel veel doen. Er zijn meer goede voorbeelden dan de voorbeelden die hier worden benoemd. Over monumenten en erfgoed hebben wij geen

¹¹⁴ https://earcatch.nl/pagina/voor_pers/.

specifieke goede voorbeelden gevonden. Dat betekent niet dat die er niet zijn.

Het Van Abbemuseum heeft om te beginnen een goed toegankelijke website. Eventuele extra kosten worden duidelijk vermeld en een begeleider mag gratis mee naar binnen. Het Van Abbemuseum houdt rekening met verschillende beperkingen. Voor mensen met een visuele beperking zijn er bijvoorbeeld voelreplica's. Er zijn rondleidingen specifiek voor mensen met een auditieve beperking in de Nederlandse Gebarentaal, voor mensen met dementie en Alzheimer en voor mensen met afasie als gevolg van hersenletsel. Ook zijn er prikkelarme museumbezoeken voor mensen met bijvoorbeeld autisme, een chronische ziekte of hooggevoeligheid. Mensen die niet fysiek het museum kunnen bezoeken, krijgen een visuele rondleiding via een robot met camera. De rondleidingen zijn in samenwerking met de doelgroep en ervaringsdeskundigen ontwikkeld.

Ook in het Rijksmuseum zijn er verschillende goede initiatieven. Er zijn rondleidingen in Nederlandse Gebarentaal en er komt een videotour. De videotour wordt ook in tekst aangeboden voor slechthorenden. Elk plaatje in het museum is omschreven in audiodescriptie. Voor prikkelgevoelige en hoog sensitieve mensen zijn er prikkelarme avonden. In het Rijksmuseum kennen alle mensen op de vloer tien gebaren. Ze gaan ook allemaal een keer in een beperkingenpak door het museum om beperkingen zelf te ervaren en zich hiervan bewust te worden.

10.4.4 Voorbeelden Podia.

Ervaringsdeskundigen met een fysieke beperking noemen op het gebied van toegankelijkheid bij podia Poppodium 013 in Tilburg als goed voorbeeld. Op de website zijn kaarten verkrijgbaar voor een mindervalidenplatform met goed zicht op het podium. Deze kaarten zijn voor een reguliere prijs verkrijgbaar.

Ervaringsdeskundigen met een auditieve beperking noemen Tivoli Vredenburg als goed voorbeeld bij podia vanwege het aanbieden van een Phonak-Hanger. De Phonak-Hanger communiceert met de gehoorapparatuur van slechthorenden. Voorafgaand aan de voorstelling is het mogelijk om te testen of de Phonak-Hanger gekoppeld is aan het eigen toestel.

Het Nationale Theater voorziet in audiodescriptie en een Meet & Feel in samenwerking met Stichting Komt het zien! Voor mensen met een hoge prikkelgevoeligheid zijn er prikkelarme voorstellingen door licht, geluid en tempo aan te passen en is er een stilleruimte beschikbaar. Voor doven en slechthorenden zet het theater onder andere gebarentolken, schrijftolken en FM gehoorondersteuning¹¹⁵ in.

10.4.5 Voorbeelden bij het beoefenen van kunst.

Misiconi en DanceAble zijn goede voorbeelden van organisaties die zich richten op inclusieve danslessen dus voor mensen met en zonder beperking. Hiervoor is het vooral belangrijk dat de docenten goed weten hoe ze dit moeten aanpakken. Daar worden ze dan ook in getraind.

10.5 Meten toegankelijkheid en verwachtingen van bezoekers met beperking.

In deze paragraaf geven we beknopt antwoord op onderzoeksvraag 6 en 7.

¹¹⁵ Bij een FM-systeem kan een zender worden aangesloten op geluidsbronnen zoals een geluidsinstallatie, microfoon of een ringleidingssysteem. De ontvanger kan om de nek worden gehangen ('halslus'). De ontvangers hebben een volumeknop om zelf het geluidsniveau te kunnen regelen.

Voor zover bekend bij de respondenten wordt er niet structureel bij culturele instellingen gemeten hoe toegankelijk de instelling is voor mensen met een beperking.

De respondenten herkennen zich in de vormen van toegankelijkheid zoals benoemd in de Code Diversiteit en Inclusie. Een aantal respondenten geeft wel aan dat er ook nog een heel ander aspect is aan toegankelijkheid. Zij voegen toe dat om toegankelijk te zijn het belangrijk is dat mensen met een beperking zich kunnen herkennen in de kunst of in de makers. Dit kan in het theater bijvoorbeeld door een tolk onderdeel te laten zijn van een toneelstuk. In het museum kan dit bijvoorbeeld door schilderijen tentoon te stellen met iemand met een beperking erop of gemaakt of toegelicht door iemand met een beperking. Dit is evengoed ook een verrijking voor mensen zonder beperking. Daarnaast kan het prettig zijn dat mensen zich herkennen in het personeel. Het is belangrijk om mensen met een beperking ook in dienst te nemen. Daarmee laat je als culturele instelling zien dat je inclusie serieus neemt. En het is belangrijk dat het personeel getraind is in de omgang met mensen met een beperking. Vooral de bejegening is een belangrijk aspect.

De respondenten staan achter de Code Diversiteit & Inclusie. Deze wordt in verschillende mate toegepast. Zo zien we dat er wat meer aandacht is voor fysieke en zintuigelijke beperkingen en dat de aandacht voor mensen met een verstandelijke of psychische beperking of voor mensen die hoog sensitief of prikkelgevoelig zijn soms achterblijft. Enkele respondenten geven als advies om toch te starten met het toegankelijk maken van de culturele instelling voor één type beperking en vanuit daar verder te werken.

We zien ook dat er een beweging wordt gemaakt van maatwerk naar universeel ontwerp. Ook dit verschilt wel tussen instellingen.

Het is ook niet altijd goed mogelijk. Bepaalde doelgroepen vragen toch om maatwerk. Mensen met autisme hebben bijvoorbeeld soms hele specifieke voorwaarden voor een fijne museumervaring.

De respondenten zien heel erg het nut van het gesprek met ervaringsdeskundigen. Het is voor hen belangrijk dat mensen met een beperking aangeven wat ze nodig hebben. De communicatie is bij verschillende culturele instellingen verschillend geregeld. Een goed toegankelijke website is belangrijk. De toegankelijkheid van je website kan globaal getoetst worden met de MKB zelfscan¹¹⁶ (snel en eenvoudig) of door ervaringsdeskundigen (grondiger).

¹¹⁶ <https://www.mkb.nl/nieuws/zelfscan-om-toegankelijkheid-website-te-beoordelen>.

A. Onderzoeksverantwoording.

A.1 Fasering van het onderzoek.

Het onderzoek is opgedeeld in twee fasen:

- a. Fase 1. Inventarisatie. Tijdens de eerste fase hebben wij een uitgebreide literatuurstudie uitgevoerd, die uit drie onderdelen bestaat. In de literatuurstudie hebben we ons gericht op:
 - i. Inventarisatie en beschrijving van de belangrijkste bevindingen van onderzoeken die al gedaan zijn op het gebied van toegankelijkheid bij culturele instellingen voor mensen met een beperking;
 - ii. Inventarisatie en beschrijving van belemmeringen voor mensen met een beperking betreft toegankelijkheid van culturele instellingen en de behoeften en suggesties om de toegankelijkheid van culturele instellingen te verbeteren;
 - iii. Inventarisatie en beschrijving van de goede voorbeelden op het gebied van toegankelijkheid van culturele instellingen voor mensen met een beperking;
 - iv. Het in kaart brengen van relevante richtlijnen, handreikingen en regelgeving op het gebied van toegankelijkheid bij culturele instellingen voor mensen met een beperking.

Het is belangrijk om op een gestructureerde manier de geselecteerde documenten te verzamelen en te analyseren. Daarom hebben we gebruik gemaakt van een literatuurkader. In dit kader wordt literatuur ingedeeld naar soort toegankelijkheid, beperking en type culturele instelling. Ook werd genoteerd over welke periode de onderzoeksresultaten gaan en welke mate van betrouwbaarheid aan het onderzoek toe te wijzen was. Op deze manier was duidelijk herleidbaar

waar de informatie vandaan komt. De opbrengsten van de literatuurinventarisatie is te vinden in bijlage C.

- b. Fase 2. Verdieping. In de tweede fase van het onderzoek zijn de belangrijkste bevindingen uit de eerste onderzoeksfase verdiepend in kaart gebracht en geduid. In deze fase hebben we de ervaringen, ontwikkelingen, goede voorbeelden en belemmeringen opgehaald vanuit het perspectief van vertegenwoordigers van mensen met een beperking, ervaringsdeskundigen en medewerkers van culturele instellingen en brancheverenigingen. Dit deden we met klantreis bijeenkomsten en gesprekken. Ook is met verdiepend literatuuronderzoek aanvullende literatuur verzameld en zijn de kennislacunes uit de literatuurinventarisatie gevuld.

Middels de methodiek klantreizen hebben we mensen met een beperking bij ons onderzoek betrokken. Dit is een bewezen methode om inzicht te krijgen in de belevingswereld van de klant. In dit onderzoek spreken we niet over de klant, maar over de bezoeker van of beoefenaar bij een culturele instelling.

De bevindingen en opbrengsten uit fase 1 vormden het startpunt voor de uitvoering en selectie van de klantreizen. Uitgangspunt bij de keuze van de klantreizen was dat het pad een duidelijke focus heeft ten aanzien van een type beperking of culturele instelling. Met de klantreis methode streefden we dus niet naar een zo groot mogelijke variëteit zoals bij de literatuurstudie in fase 1, maar bakenden we juist af.

In totaal hebben we drie klantreis bijeenkomsten georganiseerd. Twee gericht op de klantreis in het theater voor mensen met een auditieve beperking of visuele

bepanking. Bij de derde klantreis bijeenkomst stond de beleving van mensen die prikkelgevoelig zijn centraal bij het bezoek aan een museum. In paragraaf 5.2 is beschreven hoe wij tot deze selectie gekomen zijn.

De klantreis bijeenkomsten leverden de volgende resultaten op:

- i. Een visualisatie van de klantreis in het theater vanuit het perspectief van bezoekers met een visuele of auditieve beperking;
- ii. Inzicht in de momenten die bepalend zijn voor de beleving van bezoekers bij een theater en museum. Respectievelijk voor mensen met een auditieve of visuele beperking en voor mensen die prikkelgevoelig zijn. Hierbij hebben wij zowel aandacht gehad voor de momenten die de beleving uitgesproken positief kleuren, als voor de belemmeringen die worden ervaren.

In de gesprekken met vertegenwoordigers van mensen met een beperking, ervaringsdeskundigen en medewerkers van culturele instellingen en brancheverenigingen zijn relevante bevindingen uit het literatuuronderzoek voorgelegd. Er is in de gesprekken aandacht geweest voor het benoemen van de succesfactoren bij goede voorbeelden. In de gesprekken met medewerkers van culturele instellingen en brancheverenigingen hebben we ook gevraagd naar het meten van toegankelijkheid, de inzet van de Code Diversiteit & Inclusie en de verwachtingen van mensen met een beperking wanneer zij een culturele instelling bezoeken. In bijlage A.3 is een overzicht van de respondenten te vinden die wij hebben gesproken.

A.2 Invloed van uitbraak van het coronavirus op het onderzoek.

Momenteel doet zich in Nederland (en de rest van de wereld) een zeer uitzonderlijke situatie voor. De landelijke richtlijnen en maatregelen van het kabinet om de uitbraak van het coronavirus in te dammen raken ons allemaal. Voor alle fases van het onderzoek geldt dat wij onze werkzaamheden hebben aangepast aan de richtlijnen van het kabinet. Dat betekent dat we de meerderheid van de onderzoeksactiviteiten op dusdanige manier hebben uitgevoerd zodat er zo min mogelijk fysiek contact hoefde plaats te vinden.

Vanwege de coronamaatregelen zijn de interviews met cursisten, docenten, ervaringsdeskundigen en medewerkers van culturele instellingen en brancheorganisaties telefonisch of online via MS Teams afgenomen.

A.3 Overzicht respondenten.

In onderstaande tabellen geven we de overzichten van de respondenten uit de klantreisbijeenkomsten en gesprekken.

Tabel 1: Respondenten klantreisbijeenkomsten

1	Ervaringsdeskundige	Auditieve beperking
2	Ervaringsdeskundige	Auditieve beperking
3	Ervaringsdeskundige	Auditieve beperking
4	Ervaringsdeskundige	Auditieve beperking
5	Ervaringsdeskundige	Auditieve beperking
6	Ervaringsdeskundige	Visuele beperking
7	Ervaringsdeskundige	Visuele beperking
8	Ervaringsdeskundige	Visuele beperking
9	Ervaringsdeskundige	Visuele beperking
10	Ervaringsdeskundige	Visuele beperking
11	Ervaringsdeskundige	Visuele beperking
12	Ervaringsdeskundige	Prikkelgevoelig
13	Ervaringsdeskundige	Prikkelgevoelig
14	Ervaringsdeskundige	Prikkelgevoelig
15	Ervaringsdeskundige	Prikkelgevoelig

Tabel 2: Respondenten cursisten en dansdocenten

1	Cursist	Licht verstandelijke beperking
2	Cursist	Licht verstandelijke beperking
3	Cursist	Fysieke beperking
4	Cursist	Fysieke beperking
5	Dansdocent	Fysieke beperking
6	Dansdocent en bestuurslid belangenvereniging	Fysieke beperking
7	Dansdocent ¹¹⁷ en voorzitter belangenvereniging	

Tabel 3: Respondenten vertegenwoordigers van mensen met een beperking en ervaringsdeskundigen bij belangenverenigingen

1	Studio Platform voor Inclusiviteit en Wat Telt!	Nynke Feenstra
2	Oogvereniging	Kirsten Veldhoen
3	Nationale theater	Saartje Oldenburg
4	LFB	Henk van Dijk
5	LFB	Jeanet Wardenier
6	LFB	Rietje Oomen
7	Onbeperkt genieten	Iris van Heesch
8	Adviseur Toegankelijkheid	Marianne Dijkshoorn

Tabel 4: Respondenten medewerkers en vertegenwoordiging van culturele instellingen en brancheorganisaties

1	Rijksmuseum	Cathelijne Denekamp, manager Toegankelijkheid/Inclusiviteit
2	Van Abbe Museum	Marleen Hartjes, projectleider multi sensory museum
3	Nederlandse Associatie voor Podiumkunsten (NAPK)	Iris Daalder, senior beleidsmedewerker
4	Vereniging Nederlandse Poppodia en -Festivals (VNPF)	Berend Schans, bestuurssecretaris
5	Cultuurconnectie	Jan Brands, directeur
6	Nederlandse Vereniging van Bioscopen en Filmtheaters	Jan Huib Pannenkoek senior beleidsmedewerker ¹¹⁸

¹¹⁷ Alle drie de docenten hebben ervaring met lesgeven aan mensen met een fysieke beperking en aan mensen met een licht verstandelijke beperking.

¹¹⁸ Niet mee gesproken, alleen contact gehad via de e-mail.

(NVBF)	
--------	--

A.4 Leden van de begeleidingscommissie.

Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie, bestaande uit de volgende leden:

- a. Ingeborg van der Pijl (ministerie van VWS);
- b. Jodie in 't Groen (ministerie van OCW);
- c. Josefiene Poll (LKCA) (tweede helft van het onderzoek);
- d. Natascha van der Pauw Kraan (OCW);
- e. Wies Roosenboom (LKCA) (eerste helft van het onderzoek);
- f. Wim Burggraaf (ministerie van OCW);
- g. Wouter Bolier (Ieder(in)).

B. Bronvermelding.

B.1 Literatuur.

- Adams, J. (2018). *State of Access Report 2018. Ticketing Without Barriers*. Attitude is everything.
- Alliantie VN-verdrag Handicap (2019). *Schaduwrapportage Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap in Nederland*. Auteur.
- Argyropoulos, V. S., & Kanari, C. (2015). Re-imagining the museum through “touch”: Reflections of individuals with visual disability on their experience of museum-visiting in Greece. *Alter*, 9(2), 130–143. <https://doi.org/10.1016/j.alter.2014.12.005>
- Argyropoulos, V. et al. (2017). Current and future trends in museums regarding visitors with disabilities: the case of visitors with visual impairments. *9th ICEVI European Conference: Empowered by Dialogue*, pp. 32-33.
- Braden, C. (2016). Welcoming All Visitors: Museums, Accessibility, and Visitors with Disabilities. *Working Papers in Museum Studies*, 2016-12. University of Michigan.
- Cock, M. et al. (2018). *State of Museum Access 2018*. Vocal Eyes. Code Diversiteit en Inclusie, zie ook www.codedi.nl;¹¹⁹
- College voor de Rechten van de Mens (2019). *Toegankelijkheid van goederen en diensten. Jaarlijkse rapportage over de naleving van het VN-verdrag handicap in Nederland*. Auteur
- Enter vzw (2013). *Rapport Toegankelijkheidsscreenings Vlaamse kunsteninstellingen*. Hasselt (BE): Enter vzw.
- Feenstra, N. (2019). *Bezoekersreis of reisorganisatie*. STUDIO i, platform voor inclusieve cultuur.
- Garcia Carrizosa, H., Diaz, J., Krall, R., & Sisinni, F. (2019). Cultural Differences in ARCHES: A European Participatory

¹¹⁹ Dit is eigenlijk een gedragscode. We hebben de Code Diversiteit en Inclusie hier wel bij gezet, omdat de code als handreiking kan dienen.

-
- Research Project—Working with Mixed Access Preferences in Different Cultural Heritage Sites. *The International Journal of the Inclusive Museum*, 12(3), 33–50. <https://doi.org/10.18848/1835-2014/cgp/v12i03/33-50>
- Georgieva, D. (2016). Rethinking accessibility to cultural heritage: sensing archaeology. *Modern Conservation*, 2016(4), pp. 91-105;
- Kosmas, P., Galanakis, G., Constantinou, V., Drossis, G., Christofi, M., Klironomos, I., Zaphiris, P., Antona, M., & Stephanidis, C. (2019). Enhancing accessibility in cultural heritage environments: considerations for social computing. *Universal Access in the Information Society*, 19(2), 471–482. <https://doi.org/10.1007/s10209-019-00651-4>
- Lawrence, M., & Birds of Paradise Theatre Company. (2016, mei). *Barriers to Access: Report on the Barriers Faced by Young Disabled and D/deaf People in Accessing Youth Arts Provision in Scotland*. <https://strathprints.strath.ac.uk/62143/>
- LKCA (2019). *Veldverkenning Cultuurparticipatie Chronisch zieke kinderen en jongeren*.
- LKCA (2020). *Agenda inclusieve podiumkunsten 2020-2024*.
- Maat, V. (2010). *De essentie van online toegankelijkheidsinformatie*.
- Marinelli, C & Herschoe, L. (2019). *Landkaart Inclusieve podiumkunsten*. LKCA.
- Martins, C. (2012). *Museum audio guides as an accessibility enhancer*.
- Michils, Ch. (2011). *Inclusieve voorstellingen. Goede praktijken bij de stadstheaters in Antwerpen, Brussel en Gent*. Momenten, 188-192
- Michils, Ch. (z.d.). *Publieksbemiddeling op maat van personen met een mentale beperking*. Lasso.
- Muscarà, M., & Sani, C. (2019). Accessibility to Cultural Heritage, some project outcomes. *EDUCATION SCIENCES AND SOCIETY*, 1, 244–280. <https://doi.org/10.3280/ess1-2019oa7701>

-
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2017). *Cultuur in Beeld*.
- Panagiotara, B., Evans, B. & Pawlak, F. (2019). *Disabled artists in the mainstream: a new cultural agenda for Europe*. Online: <https://www.disabilityartsinternational.org/resources/report-launch-disabled-artists-in-the-mainstream-a-new-cultural-agenda-for-europe/>
- Pedersen, I., & Aspevig, K. (2014). "Swept to the sidelines and forgotten": Cultural Exclusion, Blind Persons' Participation, and International Film Festivals. *Canadian Journal of Disability Studies*, 3(3), 29. <https://doi.org/10.15353/cjds.v3i3.172>
- Raad voor Cultuur (2017). *De balans, de behoefte: pleidooi voor een integraal inclusief muziekbeleid*. Den Haag: Raad voor Cultuur.
- Rafaeli, J. S. (2015, 17 februari). *Het is niet makkelijk om een gehandicapte muzikant te zijn*. Vice. <https://www.vice.com/nl/article/4w7z7d/disabled-musician-in-the-uk-211>
- Sanchez-Guerrero, A. R. (2018). *Collaborative artistic practices for cultural accessibility*.
- Starr, R.E. (2016). *Accessibility Practices & The Inclusive Museum: Legal Compliance, Professional Standards, and the Social Responsibility of Museums*. Thesis. Rochester Institute of Technology.
- Trescher, H. (2018). Accessibility for People with Cognitive Disabilities: An International Literature Review and Empirical Interview Study. *Journal of Education & Social Policy*, 5(3), 60–68. <https://doi.org/10.30845/jesp.v5n3p7>
- Toekomst Cultuurbeleid (2020). Cultuurbestel / Deel 2. Prioriteiten voor herziening van beleid / Een inclusief beleid, een groter bereik Een inclusief beleid, een groter bereik
- Van Heesch, I. (2019). *Prikkelarm en cultuur*. De praktische gids voor culturele instellingen.

-
- Veenstra, A. (2018, 25 september). *Qua toegankelijkheid is Nederland nog een ontwikkelingsland*. Theaterkrant.
<https://www.theaterkrant.nl/nieuws/qua-toegankelijkheid-is-nederland-nog-ontwikkelingsland/>
- Veer, J., Waverijn, G., Spreeuwenberg, P., & Rijken, M. (2013). *Werk en Inkomen: kerngegevens en trends*. Rapportage 2013.
- Vink, K. (2018). *Het belevingsrapport*. Welkom Toegankelijkheid & Evenementen.
- Watson, D. (2016). Making stages accessible. *CDN Times*, 8(2).
Online via: <https://spiderwebshow.ca/making-stages-accessible/>.

B.2 Wet- en regelgeving.

- Verenigde Naties (2006). Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. New York. Zie ook online:
https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14#Verdrag_2.
- Wet van 14 april 2016 tot uitvoering van het op 13 december 2006 te New York tot stand gekomen Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (Trb. 2007, 169) Staatsblad 2016 (215)
- Nederlandse Overheid (2018). Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid. Zie ook online:
<https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>.

B.3 Handreikingen en richtlijnen.

- Attitude is everything (z.d.). *DIY Access Guide. A guide for bands, artists and promoters on how to make gigs and tours more accessible for deaf and disabled people*.
<http://www.attitudeiseverything.org.uk/diyaccessguide>
- Code Diversiteit en Inclusie, zie ook www.codedi.nl;
- Cock, M. et al. (2018). *State of Museum Access 2018*. Vocal Eyes.
- De Visscher, K. (z.d.). *Creative Inclusion in Adult Education (C.I.A.E.) Guidelines*. Erasmus+ project 'Creative Inclusion in Adult Education' (CIAE).

-
- Dewitte, J., Jacobs, R. & D. Mellaerts, red. (2009). *OngeZIENE Rijkdom: blinde en slechtiende bezoekers openen de blik op kunst en erfgoed*. Hasselt (BE): Leën.
- Dijkshoorn, M. (2018). *Maak je event toegankelijk voor iedereen*. Bigbusiness Publishers.
- Haug, J.J.M. (2011). *Toegankelijkheid en vergunningverlening evenementen & festivals*. Utrecht: Bouw Advies Toegankelijkheid.
- Haug, J.J.M (2012). *Inrichting van balies, loketten, recepties en spreekkamers*. Utrecht: Bouw Advies Toegankelijkheid.
- Haug, J.J.M (2020). *Rolstoeltoegankelijke toiletruimten & doucheruimten*. Utrecht: Bouw Advies Toegankelijkheid.
- Heesch, I. van (2019). *Prikkelarm & Cultuur. De praktische gids voor culturele instellingen*.
- Hermeta (2017). Tips voor toegankelijkheid.
- Hériard, P., red. (2013). *Musea en mensen met een beperking - Praktische toegankelijkheidsgids*. Brussel (BE): Conseil Bruxellois des Musées - Brusselse Museumraad
- LFB, Platform GGZ, COSBO-Stad-Utrecht, & Solgu. (2018). *“Wensen” voor nieuwe gebouwen en voor de woonomgeving*.
Online via:
<http://www.batutrecht.nl/download/Toegankelijkheidslijst.pdf>
- LKCA (2020). *Agenda inclusieve podiumkunsten 2020-2024*.
- LMC (2017). *Museum Open U*. Zwaan Printmedia.
- Trienekens, S., Swartjes, B., Versloot, B., Logger, J. & Walraven, G. (2018). *Handreiking voor succesvolle inclusieve cultuurprojecten*. Urban Paradoxes en Lectoraat Dynamiek van de Stad.
- Tulleneers, R. (2008). *Toegankelijke cultuur. Een handleiding voor een cultuurparticipatieproject*. Geel (BE): Cultuurcentrum de Werft.
- University of Thessaly, Greece, e.a. (2017). *Best Practices Guide (Intellectual Output 7 (IO7))*. BaGMIVI: Bridging the Gap between Museums and Individuals with Visual Impairments. [134](http://bagmivi-</p></div><div data-bbox=)

project.eu/images/downloads/BaGMIVII07BestPracticesGuide.pdf

vzw Toegankelijkheidsbureau (2005). *Cultuur zonder drempels. Ideënbundel voor cultuurcentra en organisaties die werk willen maken van cultuur zonder drempels*. Hasselt (BE): Provinciaal Steunpunt Toegankelijkheid

Zet, Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen, & Oranje Fonds. (2013). *Dorpshuis zonder drempels*.

<https://www.dorpshuizen.nl/wp-content/uploads/2014/06/md506.pdf>

Werkgroep Toegankelijkheid de Fryske Marren (2018).
Toegankelijk bouwen voor iedereen.

B.4 Websites met praktische tips en/of overzicht van toegankelijke instellingen.

APCG. (2020). *Prikkelgevoeligheid*.

<https://www.apcg.nl/prikkelgevoeligheid/>

BAT (z.d.). *Bouw Advies Toegankelijkheid*.

<http://www.batutrecht.nl>

Helsen, A. (2019). *Hoe vergroot je de toegankelijkheid van je organisatie en wat kun jij doen als marketeer?* Cultuurmarketing

<https://www.cultuurmarketing.nl/hoe-vergroot-je-toegankelijkheid/>

Hulscher, J. (2019). Hoeveel mensen hebben een beperking in Nederland? <https://jeroenhulscher.nl/hoeveel-mensen-hebben-een-beperking/>

Ieder(in) (z.d.). *Toolkit – Wat kun je doen*.

<https://iederin.nl/toolkit-maak-je-gemeentewebsite-toegankelijk/toolkit-wat-kun-je-doen/>

Ieder(in) (z.d.). *Toolkit – Wat moet je weten*.

<https://iederin.nl/toolkit-maak-je-gemeentewebsite-toegankelijk/toolkit-wat-moet-je-weten/>

Komt het zien! (z.d.). *Theater met audiodescriptie door blindentolken*. <https://www.komthetzien.nl/>

LKCA. (2020, 14 juli). *Cultuur en mensen met een beperking*.
<https://www.lkca.nl/artikel/cultuur-en-mensen-met-een-beperking/>

Museum van de Geest Dolhuys (2020). Locatie Amsterdam:
Outsider Art. <https://www.hetdolhuys.nl/outsider-art-museum/>

Rox Media. (2020, 10 juli). *Toegankelijk ondernemen loont*. MKB
Toegankelijk. <https://www.mkbtoegankelijk.nl/>

Toegankelijk Vlaanderen. (2019). *Toegankelijkheidsonderzoek*.
<https://toevla.vlaanderen.be/publiek/nl/Information/TOE>

Stichting Special Arts Nederland. (z.d.). *Kunstaanbieders -*
Special Arts. Geraadpleegd 14 augustus 2020, van
<https://www.specialarts.nl/317468/kunstaanbieders.html>

Unia (2008). *Cultuur toegankelijk voor allen: aangepaste tickets*
en plaatsen voor personen met een handicap. Unia Interfederaal
Gelijkekansencentrum [https://www.unia.be/nl/wetgeving-
aanbevelingen/aanbevelingen-van-unia/cultuur-toegankelijk-voor-
allen-aangepaste-tickets-en-plaatsen-voor-personen-met-een-
handicap](https://www.unia.be/nl/wetgeving-aanbevelingen/aanbevelingen-van-unia/cultuur-toegankelijk-voor-allen-aangepaste-tickets-en-plaatsen-voor-personen-met-een-handicap)

C. Opbrengst inventarisatie.

In deze bijlage staan de overzichtstabellen van de opbrengst van de literatuurinventarisatie. De eerste tabel bevat het overzicht aan onderzoeken en artikelen over de toegankelijkheid van culturele instellingen. De tweede tabel geeft een overzicht van de gevonden handreikingen en richtlijnen.

Tabel 1. Opbrengst van inventarisatie van onderzoeken naar toegankelijkheid

Artikel	Type toegankelijkheid								Type instelling								Type beperking						
	Fysieke toegankelijkheid	Bereikbaarheid	Informatieve toegankelijkheid	Digitale toegankelijkheid	Mentale toegankelijkheid	Sociale toegankelijkheid	Financiële toegankelijkheid	Praktische en organisatorische	Algemeen	Podium	Galerie / Presentatie-instelling	Bibliotheek / Archief	Bioscoop / Filmtheater	Festival / Beurs	Museum / Herinneringsplaats	Cultuurcentrum / vereniging	Overig	Fysiek/lichamelijk	Mentaal/psychisch	Intellectueel/verstandelijk	Zintuigelijk	Anders	Geen specificatie
Adams, J. (2018). State of Access Report 2018.	X	X	X	X	X					X													X
Alliantie VN-verdrag Handicap (2019). Schaduwrapportage Verdrag.								X	X	X			X	X			X	X	X	X	X		
Argyropoulos, V. S., & Kanari, C. (2015). Re-imagining the museum through “touch”:	X							X							X					X			
Argyropoulos, V. et al. (2017). Current and future trends in museums [...]								X							X					X			
Braden, C. (2016). Welcoming All Visitors [...]									X						X								X
Cock, M. et al. (2018). State of Museum Access 2018. Vocal Eyes.		X		X		X									X		X	X	X	X			
College voor de Rechten van de Mens	X					X											X			X			

Artikel	Type toegankelijkheid								Type instelling								Type beperking							
	Fysieke toegankelijkheid	Bereikbaarheid	Informatieve toegankelijkheid	Digitale toegankelijkheid	Mentale toegankelijkheid	Sociale toegankelijkheid	Financiële toegankelijkheid	Praktische en organisatorische	Algemeen	Podium	Galerie / Presentatie-instelling	Bibliotheek / Archief	Bioscoop / Filmtheater	Festival / Beurs	Museum / Herinneringsplaats	Cultuurcentrum / vereniging	Overig	Fysiek/lichamelijk	Mentaal/psychisch	Intellectueel/verstandelijk	Zintuigelijk	Anders	Geen specificatie	
(2019). Toegankelijkheid van goederen en diensten.																								
Enter vzw (2013). Rapport Toegankelijkheidsscreenings Vlaamse kunsteninstellingen.	X									X					X	X								X
Feenstra, N. (2019). Bezoekersreis of reisorganisatie.									X						X									X
Garcia Carrizosa, H. et al. (2019). Cultural Differences in ARCHES.									X						X									X
Georgieva, D. (2016). Rethinking accessibility to cultural heritage.								X							X									X
Kosmas, P. et al. (2019). Enhancing accessibility in cultural heritage environments.								X							X									X
Lawrence, M., & Birds of Paradise Theatre Company. (2016). Barriers to Access.									X								X							X
LKCA (2019). Veldverkenning		X						X									X					X		

Artikel	Type toegankelijkheid								Type instelling								Type beperking							
	Fysieke toegankelijkheid	Bereikbaarheid	Informatieve toegankelijkheid	Digitale toegankelijkheid	Mentale toegankelijkheid	Sociale toegankelijkheid	Financiële toegankelijkheid	Praktische en organisatorische	Algemeen	Podium	Galerie / Presentatie-instelling	Bibliotheek / Archief	Bioscoop / Filmtheater	Festival / Beurs	Museum / Herinneringsplaats	Cultuurcentrum / vereniging	Overig	Fysiek/lichamelijk	Mentaal/psychisch	Intellectueel/verstandelijk	Zintuigelijk	Anders	Geen specificatie	
Cultuurparticipatie Chronisch zieke kinderen en jongeren.																								
Maat, V. (2010). De essentie van online toegankelijkheidsinformatie.			X								X				X									X
Martins, C. (2012). Museum audio guides as an accessibility enhancer.							X								X				X	X	X			
Michils, Ch. (2011). Inclusieve voorstellingen.			X						X															
Michils, Ch. (z.d.). Publieksbemiddeling op maat van personen met een mentale beperking.						X									X				X	X				
Muscarà, M., & Sani, C. (2019). Accessibility to Cultural Heritage, some project outcomes.							X	X							X									X
Pedersen, I., & Aspevig, K. (2014). Swept to the sidelines and forgotten.							X						X							X				
Rafaëli, J. S. (2015). Het is niet makkelijk om een gehandicapte muzikant	X						X		X									X						

Artikel	Type toegankelijkheid								Type instelling								Type beperking							
	Fysieke toegankelijkheid	Bereikbaarheid	Informatieve toegankelijkheid	Digitale toegankelijkheid	Mentale toegankelijkheid	Sociale toegankelijkheid	Financiële toegankelijkheid	Praktische en organisatorische	Algemeen	Podium	Galerie / Presentatie-instelling	Bibliotheek / Archief	Bioscoop / Filmtheater	Festival / Beurs	Museum / Herinneringsplaats	Cultuurcentrum / vereniging	Overig	Fysiek/lichamelijk	Mentaal/psychisch	Intellectueel/verstandelijk	Zintuigelijk	Anders	Geen specificatie	
te zijn.																								
Sanchez-Guerrero, A. R. (2018). Collaborative artistic practices for cultural accessibility.								X		X		X	X	X	X	X								X
Starr, R.E. (2016). Accessibility Practices & The Inclusive Museum.								X							X									X
Trescher, H. (2018). Accessibility for People with Cognitive Disabilities.									X											X				
Veenstra, A. (2018). Qua toegankelijkheid is Nederland nog een ontwikkelingsland.						X		X		X														
Vink, K. (2018). Het belevingsrapport.	X		X			X							X					X						
Watson, D. (2016). Making stages accessible.	X								X	X								X						X

Tabel 2. Opbrengst van inventarisatie van handreikingen en richtlijnen

	Type toegankelijkheid								Type instelling								Type beperking						
	Fysieke toegankelijkheid	Bereikbaarheid	Informatieve toegankelijkheid	Digitale toegankelijkheid	Mentale toegankelijkheid	Sociale toegankelijkheid	Financiële toegankelijkheid	Praktische en organisatorische	Algemeen	Podium	Galerie / Presentatie-instelling	Bibliotheek / Archief	Bioscoop / Filmtheater	Festival / Beurs	Museum / Herinneringsplaats	Cultuurcentrum / vereniging	Overig	Fysiek/lichamelijk	Mentaal/psychisch	Intellectueel/verstandelijk	Zintuigelijk	Anders	Geen specificatie
Handreikingen gericht op bezoek																							
Attitude is everything (z.d.). DIY Access Guide. [...]								X	X														X
Code Diversiteit en Inclusie								X								X							X
Cock, M. et al. (2018). State of Museum Access 2018.													X			X	X	X	X				
Dewitte, J. et. Al. (2009). OngeZIENE Rijkdom [...]	X	X	X			X	X							X						X			
Dijkshoorn, M. (2018). Maak je event toegankelijk voor iedereen.								X					X										X
Heesch, I. van (2019). Prikkelarm & Cultuur.							X	X	X			X	X	X								X	
Haug, J.J.M. (2011). Toegankelijkheid en vergunningverlening evenementen & festivals.	X		X	X									X					X			X		
Hériard, P., red. (2013). Musea en mensen met een beperking - Praktische	X		X			X	X	X	X						X			X		X	X	X	

	Type toegankelijkheid								Type instelling							Type beperking							
	Fysieke toegankelijkheid	Bereikbaarheid	Informatieve toegankelijkheid	Digitale toegankelijkheid	Mentale toegankelijkheid	Sociale toegankelijkheid	Financiële toegankelijkheid	Praktische en organisatorische	Algemeen	Podium	Galerie / Presentatie-instelling	Bibliotheek / Archief	Bioscoop / Filmtheater	Festival / Beurs	Museum / Herinneringsplaats	Cultuurcentrum / vereniging	Overig	Fysiek/lichamelijk	Mentaal/psychisch	Intellectueel/verstandelijk	Zintuigelijk	Anders	Geen specificatie
toegankelijkheidsgids.																							
LMC (2017). Museum Open U.	X	X	X	X		X		X							X			X	X	X	X		
University of Thessaly, Greece, et al. (2017). Best Practices Guide (Intellectual Output 7 (IO7)).						X		X							X						X		
Zet et al. (2013). Dorpshuis zonder drempels.	X	X	X			X		X								X		X	X	X	X		
Handreikingen gericht op beoefening																							
De Visscher, K. (z.d.). Creative Inclusion in Adult Education (C.I.A.E.) Guidelines.								X								X							X
LKCA (2020). Agenda inclusieve podiumkunsten 2020-2024.								X		X						X							X
Trienekens, S. et. Al. (2018). Handreiking voor succesvolle inclusieve cultuurprojecten.									X							X							X
Tulleneers, R. (2008). Toegankelijke cultuur. Een handleiding voor een cultuurparticipatieproject.									X	X						X							X

	Type toegankelijkheid								Type instelling								Type beperking						
	Fysieke toegankelijkheid	Bereikbaarheid	Informatieve toegankelijkheid	Digitale toegankelijkheid	Mentale toegankelijkheid	Sociale toegankelijkheid	Financiële toegankelijkheid	Praktische en organisatorische	Algemeen	Podium	Galerie / Presentatie-instelling	Bibliotheek / Archief	Bioscoop / Filmtheater	Festival / Beurs	Museum / Herinneringsplaats	Cultuurcentrum / vereniging	Overig	Fysiek/lichamelijk	Mentaal/psychisch	Intellectueel/verstandelijk	Zintuigelijk	Anders	Geen specificatie
vzw Toegankelijkheidsbureau (2005). Cultuur zonder drempels [...]								X	X							X							X
Richtlijnen																							X
Haug, J.J.M. (2012). Inrichting van balies, loketten, recepties en spreekkamers.	X					X										X	X						X
Haug, J.J.M. (2020). Rolstoeltoegankelijke toiletruimten & doucheruimten.	X															X	X						
LFB et al. (2018). "Wensen" voor nieuwe gebouwen en voor de woonomgeving.	X	X					X			X	X	X		X	X		X			X			