

**MUSEUM**

**OPEN**

**U  
N**

**OPEN**

**MUSEUM**





**DE WIL KIJKT  
VELE MALEN  
DOOR HET  
VENSTER  
EER DE DAAD  
DE DEUR UITGAAT**

— Erasmus

**MUSEUM OPEN U**



**MUSEUM OPEN U**



**MUSEUM  
OPEN  
U  
N  
OBER  
WÄTZENW**



# INHOUD

Inleiding <b>TOEGANKELIJKHEID</b>	3
<b>1</b> Context <b>WAT SPEELT ER IN NEDERLAND?</b>	5
<b>2</b> Een toegankelijk en gastvrij museum <b>RUIMTE</b>	6
<b>3</b> Een toegankelijk en gastvrij museum <b>OMGANGSVORM</b>	6
<b>4.</b> Communicatie <b>MET WELKE TOLKMETHODE?</b>	15
<b>5</b> Aandacht voor toegankelijkheid <b># IEDEREEN IS WELKOM</b>	17
<b>6</b> De praktijk <b>TIPS VAN BEZOEKERS EN ERVARINGSDESKUNDIGEN</b>	20
<b>7</b> En nu aan de slag! <b>MUSEUM OPEN U ZELFSCAN</b>	20
<b>BELANGRIJKE WETTEN EN VERDRAGEN</b>	24
<b>INTERESSANTE WEBSITES</b>	30
<b>BRONNEN</b>	30
<b>COLOFON</b>	31

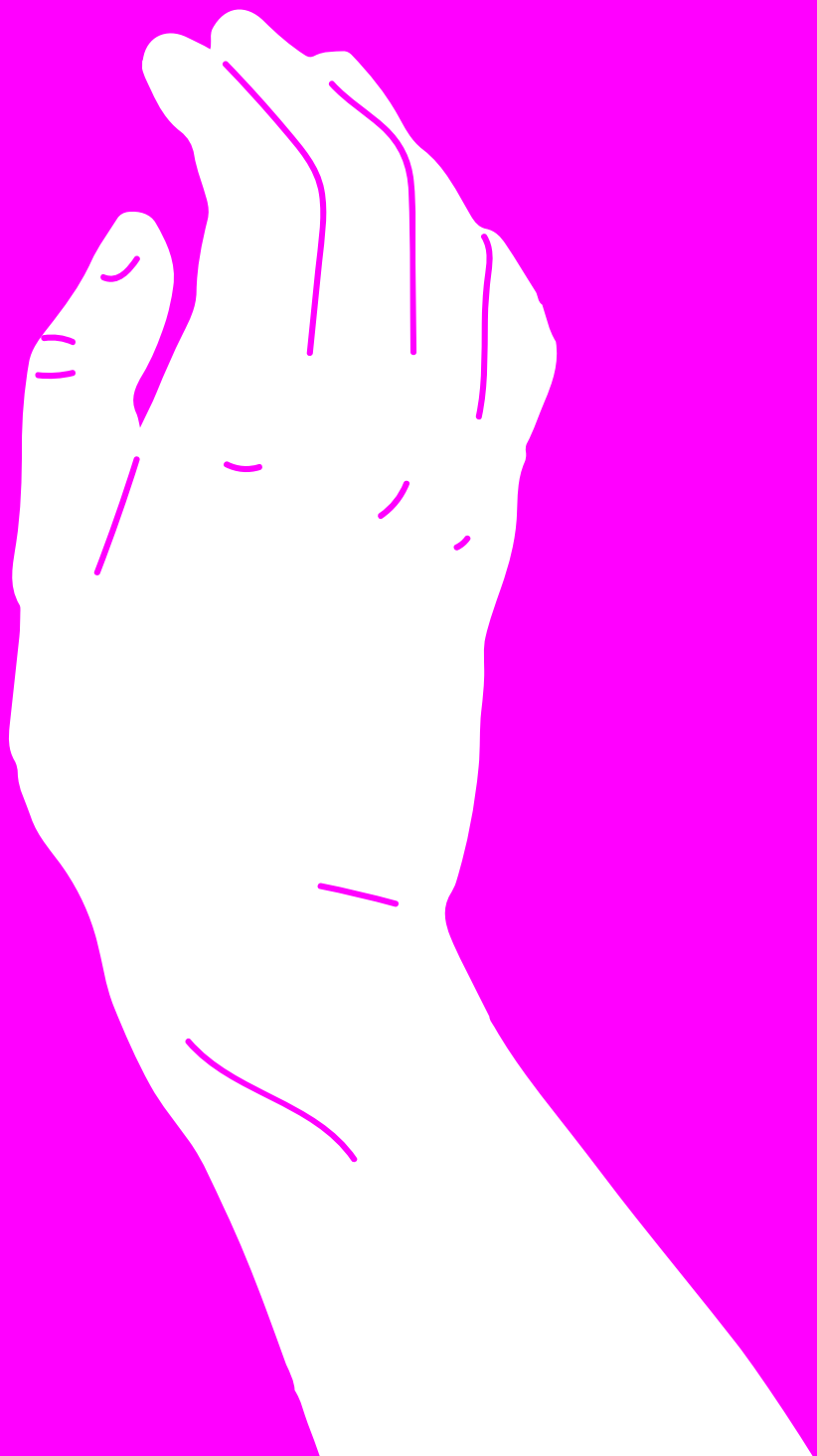


## Inleiding

# TOEGANKELIJKHEID

**V**raag tien mensen om direct een item te noemen na het horen van het woord 'toegankelijkheid' en acht zullen het woord rolstoel noemen. De overige twee komen wellicht op items die te maken hebben met blinden. Logisch, want voor deze doelgroepen is in Nederland vanaf de jaren zestig het meeste werk gemaakt van het verbeteren van de toegankelijkheid van openbare voorzieningen. Het rolstoelsymbool is daar een goed voorbeeld van, maar ook de ribbeltegels voor blinden bij bushaltes is een voorbeeld van toegankelijkheid. Maar er is nog veel meer te vertellen over dit thema.

Veel musea in Nederland zien mensen met een beperking niet als een interessante doelgroep. Toch is deze groep veel groter dan alle leerlingen op de basisscholen en middelbare scholen bij elkaar opgeteld! In Nederland hebben 3,5 miljoen mensen een beperking, meer dan een kwart van de bevolking heeft een chronische aandoening. 1,5 miljoen mensen zijn doof of slechthorend en meer dan 1,5 miljoen mensen zijn verminderd mobiel. De groep blinde en slechtziende Nederlanders telt 350.000 personen en dat aantal groeit, met name door vergrijzing en diabetes. In 2020 zullen er naar schatting zo'n 380.000 mensen met een visuele beperking zijn. Zo'n 85% van deze mensen is 50 jaar of ouder. Daarnaast zijn er op dit moment 276.000 mensen met dementie en zal hun aantal naar verwachting in 2050 toegenomen zijn naar een half miljoen.



# OPEN EN







---

---

## Een beter toegankelijk museum levert veel op. Niet alleen in harde valuta doordat er meer kaartjes worden verkocht, maar ook qua maatschappelijke positionering.

Toegankelijkheid is niet alleen belangrijk vanwege de mogelijkheid om nieuwe bezoekers te verwelkomen, maar ook voor het behouden van je huidige bezoekers. De gemiddelde museumbezoeker is namelijk nog altijd 60+, hoger opgeleid en blank. Door de vergrijzing en doordat mensen steeds ouder worden, nemen de beperkingen die geassocieerd worden met ouderdom – gezichtsvermogen, gehoor, cognitie, mobiliteit – toe.

Het werken aan toegankelijkheid in het algemeen, en in het museum in het bijzonder, heeft drie pijlers: fysieke toegankelijkheid, zoals het neerzetten van stoelen voor mensen die niet lang kunnen staan, sociale toegankelijkheid, zoals het welkom voelen doordat er respectvol met je gecommuniceerd wordt (en niet met je begeleider), en betrouwbare informatie over de mate van toegankelijkheid. Er zijn vele Nederlandse musea die al voorzieningen hebben getroffen wat betreft toegankelijkheid zonder daar bekendheid aan te geven.

Toegankelijker worden hoeft niet moeilijk te zijn. Met beperkte middelen kan al een enorme boost gegeven worden aan het vergroten van de toegankelijkheid. Er hoeven niet direct grote investeringen gedaan te worden om gebouwen of exposities toegankelijk te maken. Soms is niet meer nodig dan een beugel naast een toiletpot, een kleine oprijplaat om een hardstenen drempel te kunnen passeren of een sticker op een glazen deur om botsingen te voorkomen. Toegankelijker worden kan altijd. Het kan zelfs in oude historische monumenten. Wellicht is hier dan meer investering nodig, maar juist in dergelijke panden kan door een goede communicatie naar de potentiële bezoekers de toegankelijkheid toenemen. Zelfs het communiceren over zaken die moeilijk of niet ontsloten kunnen worden voor bijvoorbeeld rolstoelers is een vorm van toegankelijkheidsservice.



---

---

## Toegankelijkheid is mogelijk zonder al te veel kosten en het loont. Dat moet voldoende zijn om in ieder geval werk te gaan maken van dit onderwerp.

Een beter toegankelijk museum levert veel op. Niet alleen in harde valuta doordat er meer kaartjes worden verkocht, maar ook qua maatschappelijke positionering. Een toegankelijk museum is prettig voor iedereen. Voor 10 procent van de mensen met een beperking is het een noodzaak, voor 40 procent is het zeer gewenst, maar voor allen verhoogt dit het comfort van het bezoek!

Met de inwerkingtreding van het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking (1 januari 2017) is er ook een lichte vorm van 'moeten'. Net als in de omliggende landen zal er strenger gekeken en gekeurd gaan worden als het gaat om de toegankelijkheid van gebouwen. De regelgeving volgens het Bouwbesluit is niet voldoende meer om te kunnen (ver)bouwen.

Toegankelijkheid is mogelijk zonder al te veel kosten en het loont. Dat moet voldoende zijn om in ieder geval werk te gaan maken van dit onderwerp. In deze uitgave staan tal van voorbeelden waarmee je een museum toegankelijker kunt maken voor iedereen. Eenieder is niet de 'normmens', maar een diverse groep, opgebouwd uit lange en korte mensen, mensen die wel of niet kunnen lopen, al dan niet goed kunnen horen of zien, wel of niet een verstandelijke beperking hebben.



## Context

# WAT SPEELT ER IN NEDERLAND?

In Nederland bevinden mensen met een beperking zich nog vaak in een achtergestelde positie. Voor deze groep is het daarom lastig om volwaardig aan de samenleving mee te doen. Het komt voor dat mensen met een beperking niet worden toegelaten op scholen of dat zij door werkgevers niet in dienst worden genomen. Ook ervaren zij obstakels als zij van het openbaar vervoer gebruik willen maken of als zij willen stemmen. Daarnaast ervaren veel mensen met een beperking belemmeringen bij de toegang tot musea, bibliotheken, winkels, bioscopen, sportfaciliteiten en cafés.



## Er zijn al vele musea die bewust omgaan met toegankelijkheid en een voorbeeld vormen.

Er bestaan op een aantal van deze terreinen al wetten die de deelname van mensen met een beperking vergroten en die hun rechten versterken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Artikel 1 van de Grondwet (GW). Op pagina 85 vind je meerdere Nederlandse wetten en Internationale verdragen. Die wetten en regels zijn niet genoeg om te zorgen dat mensen met een beperking volledig aan de samenleving kunnen deelnemen, maar het helpt wel. Op 13 december 2006 hebben de Verenigde Naties het 'Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap' (CRPD) aangenomen. Dit verdrag heeft als doel de mensenrechten van mensen met een beperking te bevorderen, te beschermen en te waarborgen. In het verdrag staat wat de overheid moet doen om ervoor te zorgen dat de positie van mensen met een beperking verbetert. Ook verplicht het tot het uitbannen van discriminatie door bijvoorbeeld scholen of werkgevers. In het verdrag staan geen nieuwe rechten, maar het geeft wel een verdere uitwerking van de verplichtingen die de regering al heeft op grond van bestaande mensenrechtenverdragen. In de praktijk bleek namelijk dat deze verdragen niet genoeg handvatten bieden om de specifieke belemmeringen van personen met een beperking weg te nemen.

Nederland heeft het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap op 30 maart 2007 ondertekend en op 14 juni 2016 geratificeerd. Op 14 juli 2016 is het Verdrag daadwerkelijk in werking getreden. Met de ratificatie worden enkele bestaande wetten aangepast. Een belangrijke wijziging is de uitbreiding van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte. Dit verbod van discriminatie is van toepassing op het aanbod van goederen en diensten en op het toegankelijk maken van gebouwen en websites. Het doel is dat mensen met een beperking gebruik kunnen maken van de aangeboden goederen en diensten.

Er zijn al vele musea die bewust omgaan met toegankelijkheid en een voorbeeld vormen voor anderen. Toegankelijkheid moet niet uit boekjes en regelgeving komen, het moet een bewust proces zijn om je eigen accommodatie zodanig te herschrijven dat meer mensen kunnen genieten van de inhoud.

Een toegankelijk en gastvrij museum

# RUIMTE

Simpele oplossingen die niet veel hoeven te kosten, het is vaak een manier van denken. Er zijn veel aandachtspunten waar een museum rekening mee kan houden bij verbouwingen, aanpassingen en verbeteringen in haar toegankelijkheid. Er zijn aandachtspunten buiten het gebouw, in het gebouw en er zijn organisatorische zaken.



# BUITEN HET GEBOUW

## Parkeerplaats voor rolstoelgebruikers

- 6% van het aantal parkeerplaatsen wordt voorbehouden aan personen met een handicap.
- De voorbehouden parkeerplaatsen worden aangeduid met duidelijk gemarkeerde randen (blauwe kleur) en een officieel verkeersbord.
- De parkeerplaatsen voor gehandicapten zijn 3,50 m breed en 5 m lang.
- Het pad van de parkeerplaats naar de ingang is minimaal 150 cm breed.
- Bij obstakels op het pad is een vrije breedte van minstens 90 cm noodzakelijk.
- Toegangspaden zijn verhard, vlak, solide, aaneengesloten en slipvrij (ook in vochtige toestand).
- Niveauverschillen van meer dan 2 cm worden opgevangen door een hellingbaan en een trap. Beide zijn voorzien van een goed grijpbare leuning.
- Een eventuele ondergrondse parkeergarage heeft een inrijhoogte die voldoet voor verhoogde, aangepaste wagens.

# IN HET GEBOUW

## Een toegankelijke ingang en balie

- De entree is goed aangegeven, is drempelvrij en heeft een minimumbreedte van 100 cm.
- Breng bij een bordes of enkele treden een vaste helling aan voor rolstoelgebruikers.
- Glazen deuren krijgen bij voorkeur op ooghoogte, heuphoogte en onderaan een contrasterende kleur markering.
- Hand bedienbare deuren hebben een lage weerstand en een vrije ruimte van 150 cm x 150 cm zowel voor als achter de deur.
- Een balie bestaat uit twee hoogtes zodat bezoekers zowel staand als zittend geholpen kunnen worden. Het verlaagde gedeelte is 80 cm hoog en is dichtbij benaderbaar.
- Een accentverlichting boven de balie is handig voor iedereen en helpt bij de oriëntatie.
- Belangrijke informatie (bijvoorbeeld prijzen, openingsuren) wordt op informatieborden weergegeven.
- De ruimte heeft een goede akoestiek met weinig nagalm zodat iedereen goed verstaanbaar is.

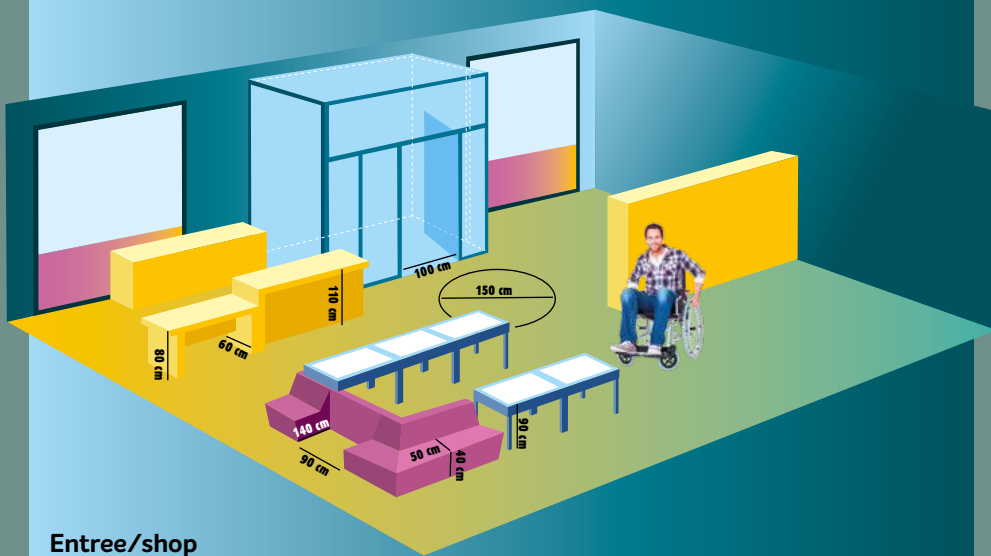


Dit pictogram raakt steeds meer in gebruik

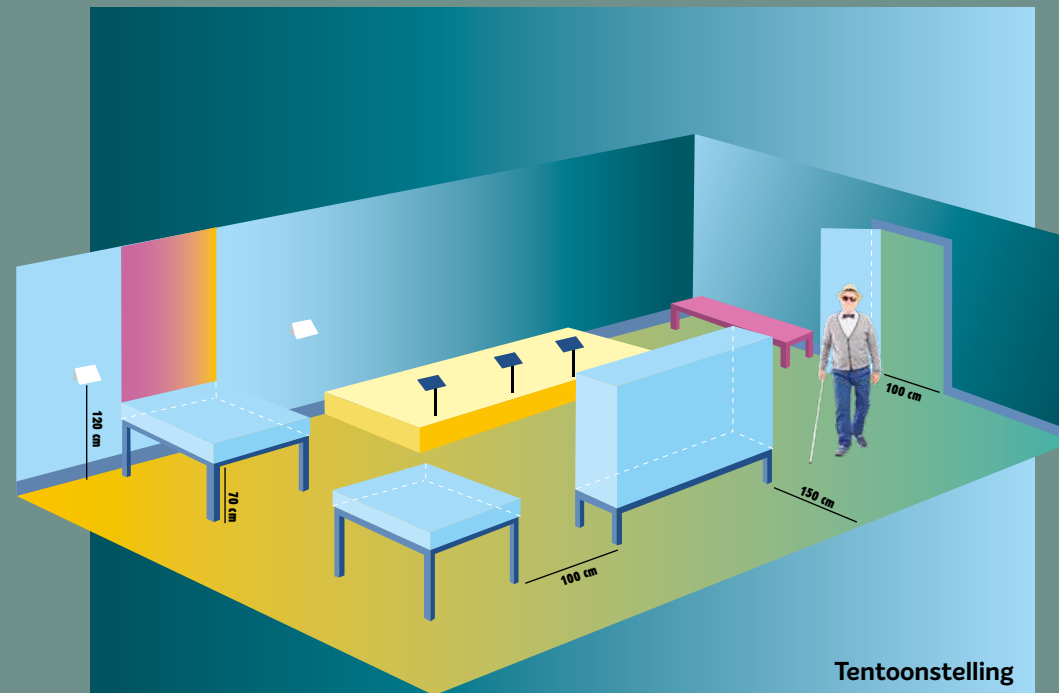


Dit pictogram heeft de voorkeur

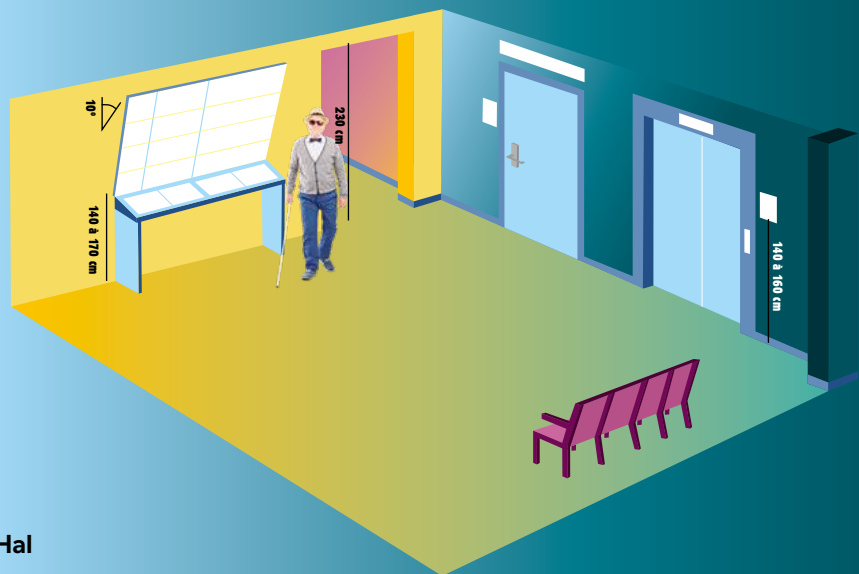
# DE IDEALE MATEN



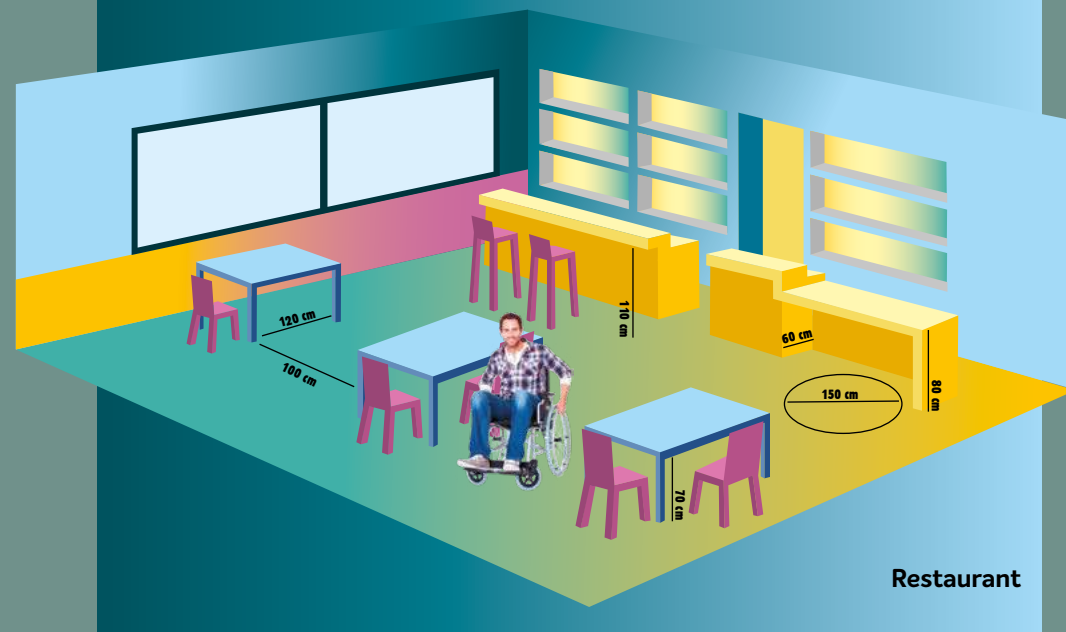
Entree/shop



Tentoonstelling



Hal



Restaurant



### Een toegankelijke tentoonstellingsruimte

- Doorgangen zijn 150 cm breed; bij obstakels of een plaatselijke versmalling zijn ze nog 90 cm breed.
- Informatieborden worden geplaatst tussen 120 cm en 140 cm hoogte.
- Voorzie waar mogelijk in audiofragmenten, bij voorkeur ook verkrijgbaar in ringleiding.
- Bij film en video: zorg voor ondertiteling.
- De ruimte heeft een goede akoestiek met weinig nagalm zodat iedereen goed verstaanbaar is.
- In iedere ruimte staan stoelen of banken om even uit te rusten.
- Voorzie in voldoende verlichting.
- Tentoongestelde voorwerpen staan zo opgesteld dat er voldoende manoeuvreerruimte is om ze te bekijken.
- Tentoongestelde werken of voorwerpen hangen bij voorkeur niet te hoog. Het gezichtsveld van een rolstoelgebruiker is immers lager dan dat van iemand die rechtstaat.
- Vitrinekasten zijn bij voorkeur van dichtbij benaderbaar.
- Slechtziende bezoekers hebben baat bij een contrastrijke ruimte met voldoende contrast tussen het tentoongestelde en de achtergrond.
- Geef looproutes duidelijk aan, door middel van duidelijke en contrastrijke signalering.
- Laat (sommige) tekstborden die je mag aanraken in een reliëfletter uitvoeren.
- Zorg in elke expositieruimte voor enkele voorwerpen die mogen worden aangeraakt.

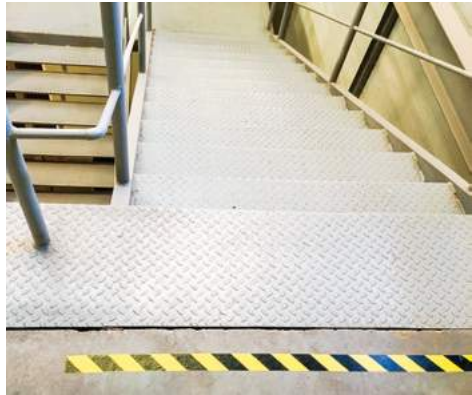
### Toilet

- Een aangepast toilet is minstens 1,65 m (breed) op 2,20 m (diep) of 1,90 m (breed) op 1,95 m (diep) groot. De deur heeft een vrije doorgangsbreedte van 90 cm en draait naar buiten open.
- De steunbeugels moeten correct geplaatst worden. Waar mogelijk wordt een vaste greep tegen de muur en een opklapbare steun aan de andere kant van het toilet aangebracht.
- Het toilet inclusief de toiletbril is 50 cm hoog. De toestellen staan zo opgesteld dat er met een rolstoel een draaicirkel van 1,50 m gemaakt kan worden.
- Iedereen heeft baat bij een automatisch handdoekstelsysteem, een zeepdispenser en een hendel-mengkraan of automatische kraan.
- De toiletruimte kan optimaal benut worden door er een opklapbare verzorgingstafel voor baby's te plaatsen.

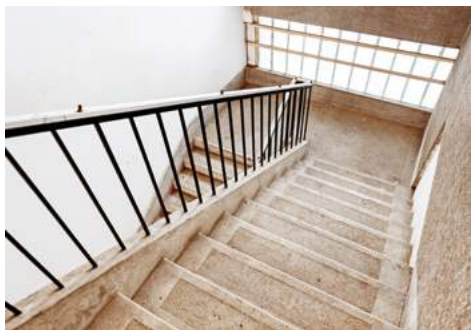


# TRAPPEN

Door een verhoogd contrast aan te brengen op of aan objecten kun je veel beter diepte zien. Dit is zeker een aandachtspunt voor trappen. Contrast aanbrengen kan door kleur; witte strepen op een donkere trap of zwarte strepen op een lichte trap. En met een markering die gevoeld kan worden, zoals ribbels (bijkomend voordeel: minder slipgevaar). Een combinatie van die twee werkt het best. Uiteraard is ook goede verlichting van groot belang.



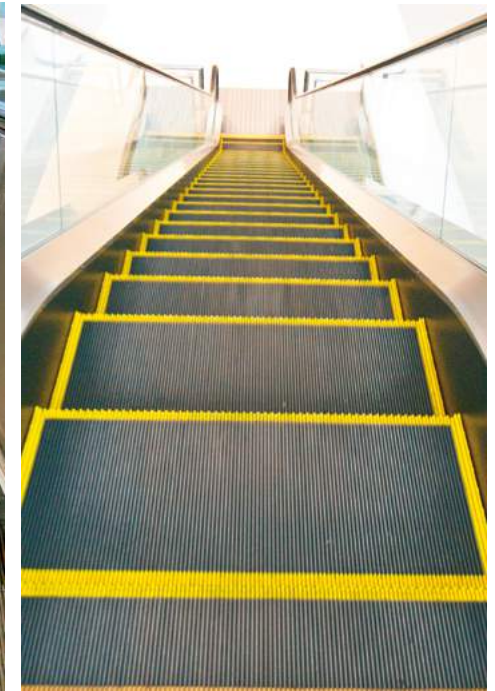
De zwart-gele markering is niet voldoende. Bij slechtziendheid 'verdwijnt' de diepte van de trap volledig.



De markering die gevoeld kan worden alleen is hier niet voldoende. Er moet meer contrast aangebracht worden voor optimale veiligheid.



De stickers geven aan dat de trap niet veilig genoeg is. Beter had men een juiste markering aan kunnen brengen.



Door de dubbele streep kan deze markering verwarrend werken en struikelen in de hand werken.



Markeer bij voorkeur elke trede rand over de volle breedte van de trap met een 45 mm dikke lijn.

# INZICHT SLECHTZIENDHEID

Slechtzienden hebben vaak nog wel zicht, maar dit varieert sterk van persoon tot persoon. Sommigen kunnen niet scherp zien, anderen zien allemaal donkere vlekken, en sommige mensen kunnen alleen zien wat recht voor ze staat, maar niks aan de zijkant. Er zijn zoveel vormen van slechthoortheid door de combinatie van verschillende parameters, waaronder:

## Gezichtsscherpte

De mate waarin je details kunt zien.

## Gezichtsvel

Wat je van de omgeving kunt zien als je recht voor je uit kijkt.

## Lichtinval en aanpassing van licht naar donker of omgekeerd

Sommige personen met een visuele handicap kunnen geen licht verdragen.

Anderen hebben net nood aan heel veel licht, zoals mensen met nachtblindheid, die niets meer zien als het schemert.

## Mogelijkheid om te fixeren

Mensen met nystagmus hebben trillende ogen, door een probleem met de oogspieren.

## Cognitieve mogelijkheden en visueel geheugen

Een hersenletsel kan grote gevolgen hebben voor het verwerken van visuele informatie.

## Kleurenwaarneming

Mensen met een kleurzinstoornis (kleurenblindheid) zien bepaalde kleuren niet, of uitzonderlijk zelfs helemaal geen kleuren.



Normaal zicht



Sterk verminderde gezichtsscherpte



Lichtschuwheid, licht kan pijn doen aan de ogen



Vlekken op het netvlies, zodat stukken beeld wegvallen



Contrastverlies



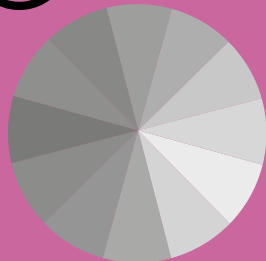
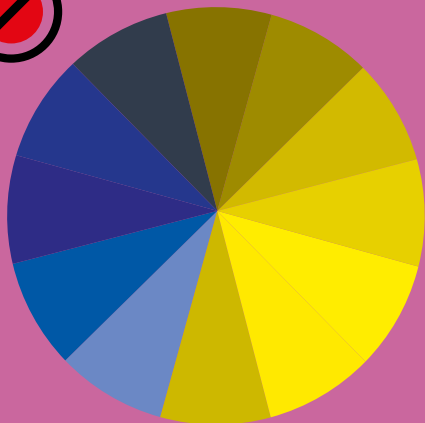
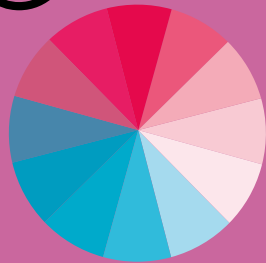
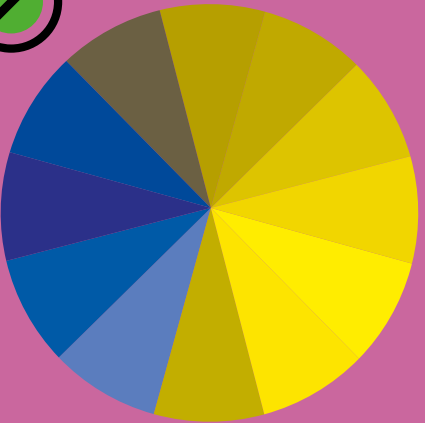
Macula pucker (plooiën in netvlies) vervormt het beeld



Vlekkenzicht



Schaduwbeeld, beeld wordt dubbel gezien



## INZICHT KLEURENBLINDHEID

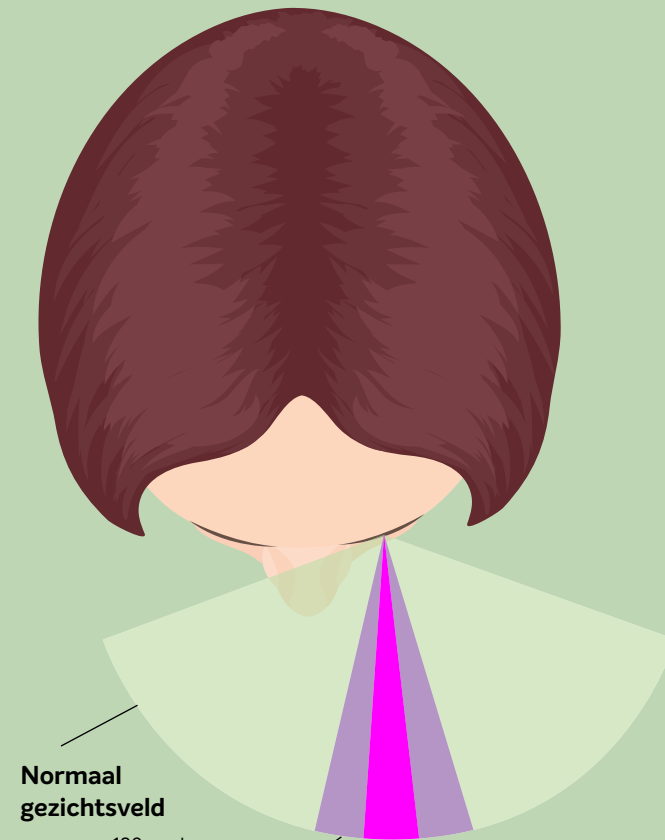
Iemand die kleurenblind is kan sommige kleuren niet goed zien, of ziet helemaal geen kleuren. Als iemand sommige kleuren niet goed ziet, noemen we dat onvolledige kleurenblindheid. De soort die het vaakst voorkomt is rood-groen kleurenblindheid. Dan ziet iemand weinig of geen verschil tussen rode en groene tinten. Geel-blauw kleurenblindheid komt minder vaak voor. Dan kan iemand blauw en geel niet van elkaar onderscheiden. Volledige kleurenblindheid heet achromatopsie. Dan ziet iemand alleen grijstinten. Deze vorm is uiterst zeldzaam.

### Goede en foute kleurcombinaties

 <b>NORMALE VISIE</b> 91,5% van alle mensen	 <b>ROOD-GROENSTOORNIS</b> 8,5% van alle mensen	 8,5% van alle mensen	 <b>GEEL-BLAUW OF VOLLEDIGE KLEURENBLINDHEID</b> zeer zeldzaam	 zeer zeldzaam

## GEZICHTSVELD BLINDHEID

Het gezichtsveld is het beeld dat bekeken kan worden zonder hoofd of ogen te bewegen. Dit in tegenstelling tot blikveld waarbij wel de ogen mogen bewegen. Het gezichtsveld van een mens is ruwweg een ovaal gebied recht vóór ons en is groter in de breedte dan in de hoogte. Het menselijke gezichtsveld met twee ogen is ongeveer 140 graden horizontaal en 80 graden verticaal.



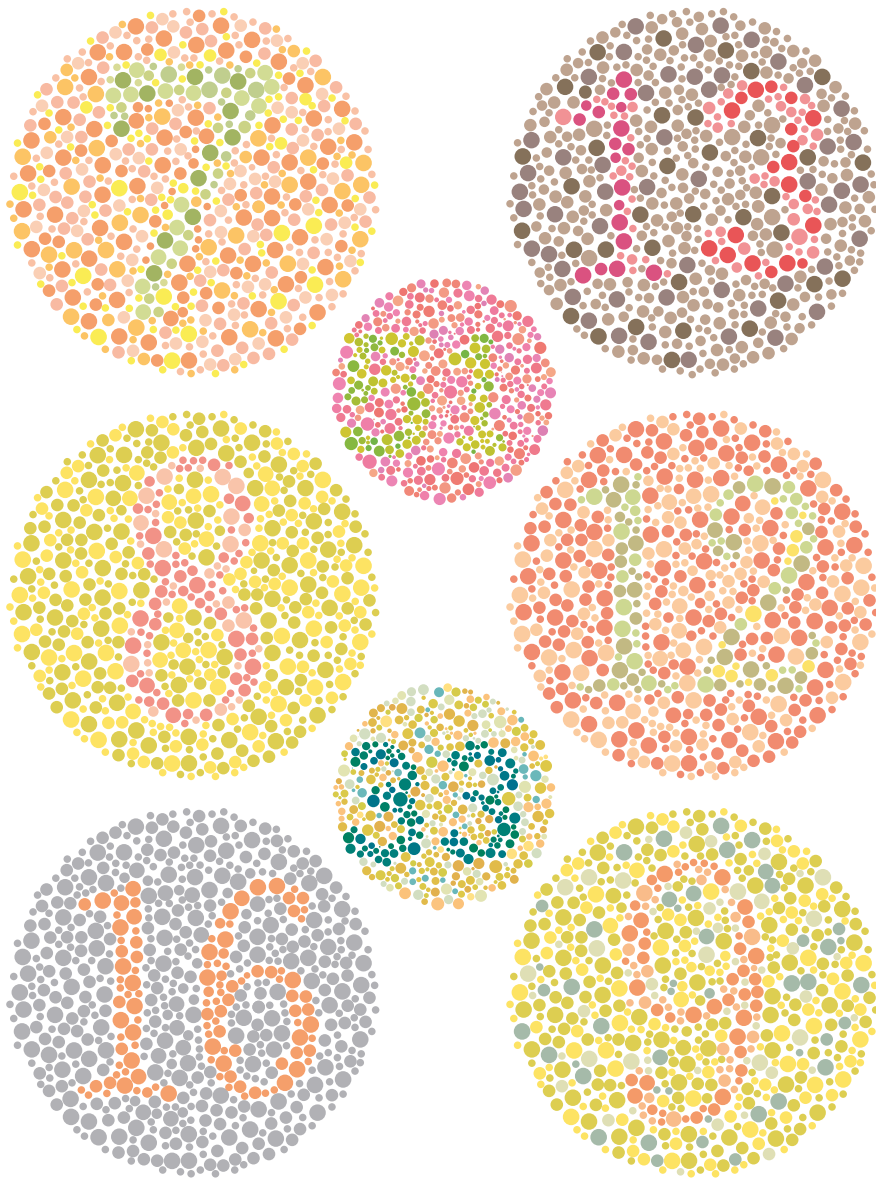
**Gezichtsveld**  
Het gezichtsveld is wat je van de omgeving kunt zien wanneer je recht vooruit kijkt wat een normaal ziende persoon al op 10 meter afstand ziet.

**Gezichtsscherpte**  
De gezichtsscherpte is de mate waarin iemand kleine details scherp kan zien. De breuk 1/10 betekent dat pas op 1 meter afstand zichtbaar wordt.

**Normaal  
gezichtsveld**  
• ongeveer 180 graden

**Gezichtsveld bij slechtheid**  
• een gezichtsscherpte van minder dan of 3/10 met beide ogen  
• of een gezichtsveld dat kleiner dan of gelijk is aan 40 graden

**Gezichtsveld bij maatschappelijke blindheid**  
• een gezichtsscherpte van minder dan of 1/10 met beide ogen  
• een gezichtsveld heeft dat kleiner is dan of gelijk aan 20 graden



**Kleurenblindheidstest.** Kunt u de getallen 7, 51 (klein), 13, 8, 33 (klein), 12, 16 en 9 niet allemaal goed lezen? Dan heeft u wellicht een vorm van kleurenblindheid.

# VISUELE INFORMATIE

## Informatie op papier en online

Brochures, websites en informatiepanelen kunnen van grote waarde zijn voor iedereen indien ze overzichtelijk zijn, relevante informatie bevatten en goed leesbaar zijn. Het lezen moet zo min mogelijk weerstand oproepen voor optimaal tekstbegrip. Door rekening te houden met een aantal aandachtspunten wordt duidelijk dat de kwaliteit en de toegankelijkheid van bewegwijzering, geschreven en elektronische teksten verbeterd kan worden.

## Bewegwijzering

Bewegwijzering zorgt ervoor dat mensen eenvoudig hun weg kunnen vinden in het museum. Het voorkomt onzekerheid bij de bezoeker en zorgt ervoor dat het museum een degelijke en betrouwbare uitstraling heeft. Ook hier geldt dat een toegankelijke bewegwijzering voor heel wat mensen noodzakelijk is. Denk bijvoorbeeld aan bezoekers die hun weg zoeken bij afwezigheid van baliemedewerkers, personen met een auditieve beperking voor wie het lastig kan zijn om informatie te vragen, personen met een verstandelijke handicap en anderstaligen die door het ontbreken van pictogrammen moeilijk hun weg kunnen vinden in een museum of tentoonstellingsruimte.

## Grafisch ontwerp

Het beste schakel je een grafisch ontwerper in waardoor alle typografische toepassingen professioneel en kundig ingevuld kunnen worden.

## Typografie

Schreefloze letters hebben voor iedereen een hoog herkenbaarheidsgehalte maar vormen iets minder snel herkenbare woorden (handig bij langere leesteksten). Weinig boeken zijn volledig gezet in een schreefloze letter. Voor langere teksten blijkt uit onderzoek dat een schreefletter makkelijker leest (snellere woordherkenning). Een schreefloos font is voor kortere teksten aan te raden. Sommige onderzoeken wijzen uit dat een schreefloos lettertype het best leest voor mensen met een visuele handicap. Er bestaat echter geen eenduidig bewezen oplossing voor visueel gehandicapten. Het ligt ook aan de context waarin de tekst gelezen moet worden (bord, muur, papier, scherm enzovoorts). Beide type fonts, schreef en schreefloos, zijn te gebruiken mits ze vakkundig worden toegepast.

GOED	GOED	GOED
GOED	GOED	FOUT
FOUT	FOUT	FOUT

## Typografie voor dummijs

# NIET TE LEZEN!

*Kies een duidelijk lettertype. Gebruik zo weinig mogelijk vreemd gevormde 'fantasieletters'.*

*Kies een duidelijk lettertype. Gebruik zo weinig mogelijk vreemd gevormde 'fantasieletters'.*

*Kies een duidelijk lettertype. Gebruik zo weinig mogelijk vreemd gevormde 'fantasieletters'.*

Kies voor donkere letters op een witte of lichte achtergrond of lichte letters op een donkere achtergrond. Bij langere tekstblokken is donkere tekst op een witte of lichte kleur het best leesbaar.

Goed contrast draagt bij tot de leesbaarheid, maar vermijd felle kleuren en rood/groen rood/blauw combinaties. Goed contrast draagt bij tot de leesbaarheid, maar vermijd felle kleuren en rood/groen en rood/blauw combinaties.

Vermijd waar mogelijk cursieve tekst. Zeker bij langere stukken tekst. Vermijd waar mogelijk cursieve tekst. Zeker bij langere stukken tekst. Vermijd waar mogelijk cursieve tekst. Zeker bij langere stukken tekst.

ZET LANGE LEESTEKSTEN NIET IN KAPITALEN. ZET LANGE LEESTEKSTEN NIET IN KAPITALEN. ZET LANGE LEESTEKSTEN NIET IN KAPITALEN. ZET LANGE LEESTEKSTEN NIET IN KAPITALEN. ZET LANGE LEESTEKSTEN NIET IN KAPITALEN.

Zet de tekst in de juiste spatiëring. De letters niet te dicht op elkaar en ook niet te wijd van elkaar. Zet de tekst in de juiste spatiëring. De letters niet te dicht op elkaar en ook niet te wijd van elkaar. Zet de tekst in de juiste spatiëring. De letters niet te dicht op elkaar en ook niet te wijd van elkaar.

Kies bij voorkeur voor een linkse uitlijning van je tekst. Kies bij voorkeur voor een linkse uitlijning van je tekst. Kies bij voorkeur voor een linkse uitlijning van je tekst.

Hoe langer de regel, hoe groter de regelafstand. Richtlijn: De regelafstand bedraagt minimaal 1/30 van de regellengte. Hoe langer de regel, hoe groter de regelafstand. Richtlijn: De regelafstand bedraagt minimaal 1/30 van de regellengte. Hoe langer de regel, hoe groter de regelafstand. Richtlijn: De regelafstand bedraagt minimaal 1/30 van de regellengte.

Kies een voldoende groot lettertype: de hoogte van de letters moet minimaal 1/100 van de leesafstand zijn (1/25 voor belangrijke informatie). Kies een voldoende groot lettertype: de hoogte van de letters moet minimaal 1/100 van de leesafstand zijn (1/25 voor belangrijke informatie). Kies een voldoende groot lettertype: de hoogte van de letters moet minimaal 1/100 van de leesafstand zijn (1/25 voor belangrijke informatie).

- Kies een duidelijk lettertype. Gebruik zo weinig mogelijk vreemd gevormde 'fantasieletters'.
- Kies voor donkere letters op een lichte achtergrond of lichte letters op een donkere achtergrond. Bij langere tekstblokken is donkere tekst op een witte of lichte kleur het best leesbaar.
- Goed contrast draagt bij tot de leesbaarheid, maar vermijd felle kleuren en rood/groen en rood/blauw combinaties.
- Vermijd waar mogelijk cursieve tekst.
- Zet lange leesteksten niet in kapitalen.
- Zet de tekst in de juiste spatiëring. De letters niet te dicht op elkaar en ook niet te wijd van elkaar.
- Kies bij voorkeur voor een linkse uitlijning van je tekst en niet voor uitvullende blokteksten (om 'rivieren' (grote woordspaties) tussen de woorden te voorkomen)
- In het ideale geval passen er 9 tot 12 woorden op een regel.
- Gebruik een ruime interlinie. Hoe langer de regel, hoe groter de regelafstand. Richtlijn: De regelafstand bedraagt minimaal 1/30 van de regellengte.
- Kies een voldoende groot lettertype: de hoogte van de letters moet minimaal 1/100 van de leesafstand zijn (1/25 voor belangrijke informatie).
- Bied informatie bij voorkeur ook in grootletterdruk (minimaal lettergrootte 16), braille en gebarentaal (filmpje) aan.
- Gebruik heldere en directe taal.
- Ondersteun tekst eventueel met illustraties.
- Volg een logische en duidelijke structuur.
- Vermijd transparante dragers of oneffen achtergronden zoals foto's.
- Geef alleen de belangrijkste info weer op bewegwijzering- en informatieborden.
- Plaats bewegwijzering op logische en goed waarneembare plaatsen.
- Wees eenduidig in de gebruikte borden en gebruik waar mogelijk pictogrammen ter ondersteuning.
- Gebruik zoveel mogelijk gestandaardiseerde tekens.
- Gebruik zoveel mogelijk gestandaardiseerde pictogrammen. Iedereen herkent in een oogopslag veel voorkomende pictogrammen zoals dat voor de uitgang, het toilet, parkeren, de lift enzovoorts.

Exacte informatie over hellingbanen, afmetingen en andere specificaties met betrekking tot de toegankelijkheid zijn te lezen in het handboek voor ontwerpers en opdrachtgevers van de gebouwde omgeving: *Zicht op ruimte* (2014 een uitgave van Stichting SILVUR). Eveneens is er veel informatie te krijgen via de website van de Vlaamse collega's: [www.toegankelijkheidsbureau.be](http://www.toegankelijkheidsbureau.be).



Pictogram ringleiding systeem

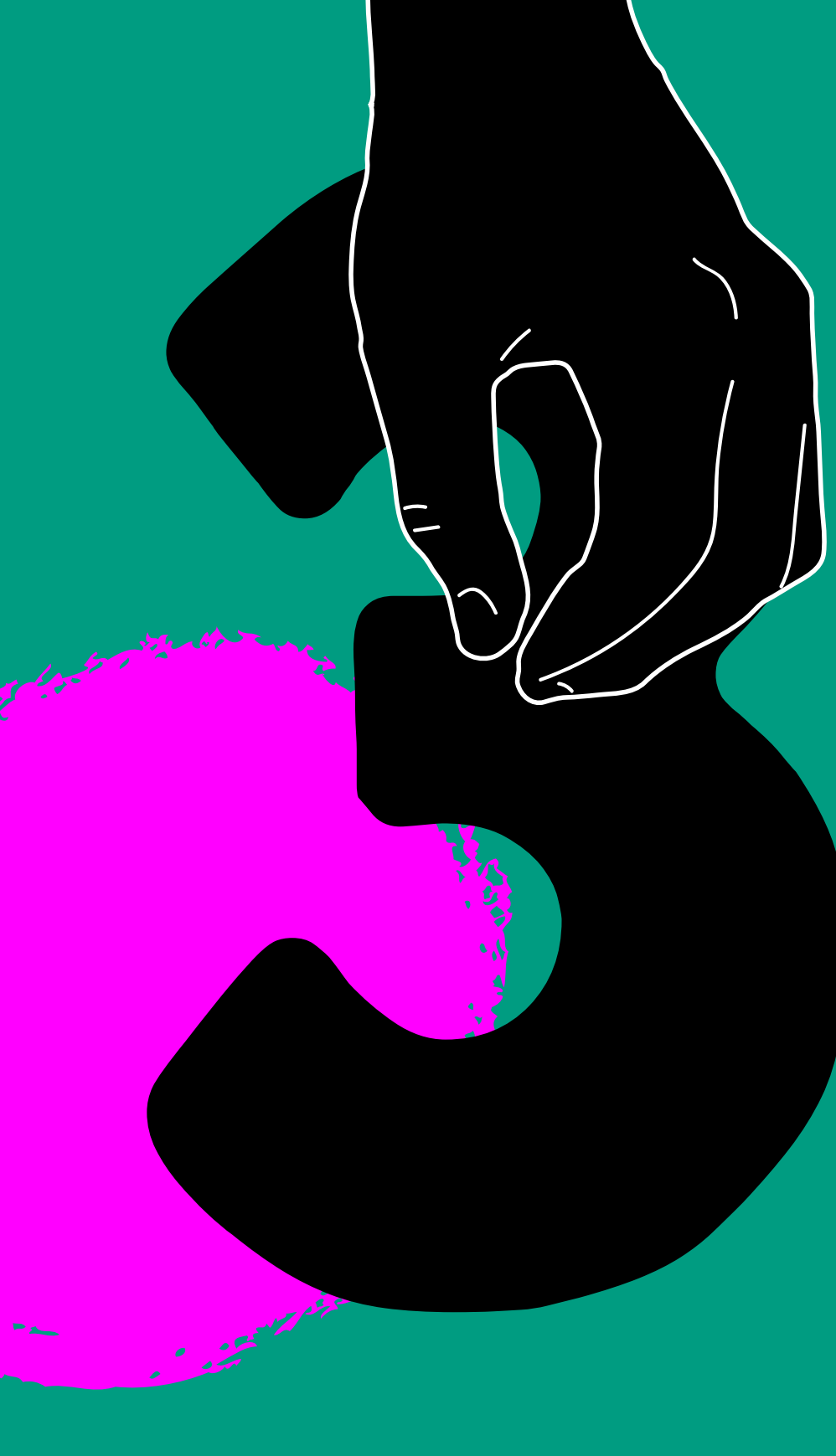
## AUDITIEVE INFORMATIE

- Geluid kan zowel een positieve als een negatieve bijdrage leveren. Geluiden zoals bijvoorbeeld een roltrap, een rateltikker (bij een stoplicht) of een fontein kunnen de oriëntatie vergemakkelijken voor blinden en slechtzienden maar ook voor personen met een auditieve beperking. Geluid werkt echter negatief als het 'lawaaï' is en andere gewenste geluiden vervormt of blokkeert.
- Geluidsoverlast is vaak hinderlijk. Ondersteun daarom akoestisch door bijvoorbeeld zo weinig mogelijk gladde, sterk weerkaatsende oppervlakken te gebruiken.
- Auditieve informatie voorzie je door middel van een audiogids, een ringleiding of een omroepsysteem.
  - Een audiogids is een toestel waarmee men, op een met nummers aangeduide locatie, informatie kan opvragen. Men kan deze dan beluisteren via bijvoorbeeld een koptelefoon.
  - Een slechthorende hoeft niets missen van een rondleiding of lezing door middel van een ringleiding. Dit is een draadloos systeem dat gebruikt kan worden door personen met een hoorapparaat. Het zorgt er voor dat storende omgevingsgeluiden gefilterd worden. Het wordt vooral voorzien in aula's, (vergader)zalen en schouwburgen. De audiobron hoeft niet harder gezet te worden wat ook prettig is voor de mensen in de omgeving.
- De kwaliteit van auditieve informatie is steeds helder (geen echo of nagalm).
- Auditieve (gesproken) informatie is voor iedereen een meerwaarde. Denk maar aan het omroepen van informatie in een winkel of begeleiding door een gids.

Een toegankelijk en gastvrij museum

# OMGANGSVORM

Iedereen is welkom in je museum. En iedere bezoeker mag geraakt worden door kunst en cultuur. Maar hoe doe je dat in de dagelijkse praktijk met mensen met een beperking? Hoe kan je als museum bewust omgaan met een diversiteit aan beperkingen? We hebben de belangrijkste punten op een rijtje gezet.







Hoe bewust om te gaan met mensen met een beperking?

## HOE SPREEK JE IEMAND AAN?

- Mensen die een lichamelijke of psychische stoornis doorgemaakt hebben, zijn vaak beperkt in hun mogelijkheden ten opzichte van sommige activiteiten. We spreken daarom bij voorkeur over mensen met een beperking en *liever niet* over mensen met een handicap. Iemand met een beperking hoeft zich niet gehandicapt te voelen!
- Iemand's persoonlijkheid wordt niet gedefinieerd door zijn of haar beperking. Daarom spreek je iemand *niet* aan alsof deze persoon vereenzelvd is met zijn beperking. We spreken daarom liever van 'rolstoelgebruiker' i.p.v. 'rolstoeler' en 'blinde bezoekers' of 'bezoekers met een visuele beperking' in plaats van 'blinden'.
- Vermijd termen zoals 'patiënt' of 'gehandicapt'.
- Spreek tegen personen met een handicap zoals je zou spreken tegen iedereen.
- Spreek rechtstreeks tot de persoon met een beperking, niet tot zijn begeleider.
- Bied enkel ondersteuning of hulp indien die gevraagd wordt.
- Vraag hoe je het best kan helpen.

Tips voor omgang en communicatie met blinde en slechtziende mensen

## IK BEN BLIND OF SLECHTZIEND, ZO GEEF JE MIJ GOEDE BEGELEIDING:

- Als je tegen me praat, ga dan voor me staan en kijk me aan. Het is voor mij goed te horen wanneer je dit niet doet en ik ervaar dit als desinteresse. Doe dit ook tijdens een rondleiding. Wanneer je je naar een object keert terwijl je erover vertelt, draai je als het ware het volume van je stem weg en kan ik je niet meer verstaan.
- Ik wil graag zelf doen wat ik zelf kan. Vraag me dus eerst welke hulp ik kan gebruiken en raak me niet zomaar aan. Geef me ook de mogelijkheid zelf vragen te stellen om mijn gevoel van eigenwaarde te behouden en/of te vergroten. Wanneer het niet nodig is, dring dan niet aan.
- Vertel me steeds wat je aan het doen bent zodat ik weet wat ik allemaal hoor.
- Vertel me concreet waar je iets neerzet of legt, zodat ik het niet hoeft te zoeken. Dit kan bijvoorbeeld het wisselgeld zijn bij de kassa of het kopje koffie dat je komt brengen.
- Vertel me waar ik ben in de ruimte om me te helpen mijn weg te bepalen.

- Tijdens een rondleiding kan dat bijvoorbeeld door te vertellen waar we zijn of waar we naartoe gaan en door de ruimte globaal te omschrijven. Hou bij de beschrijving rekening met verschillen van de ruimtes en oriëntatiepunten zoals vloerbedekking, houten vloeren, hoge ruimtes enzovoorts.
- Kondig obstakels tijdig aan. Laat me van te voren weten wanneer de trap begint, of deze naar boven of naar beneden gaat en waar de leuning zich bevindt.
- Als je iets aan me voorleest, doe dit dan rustig en nauwkeurig.
- Gebruik geen woorden als hier en daar, dit en dat, daar kan ik niets mee. Gebruik liever links, rechts, voor je enzovoorts.
- Realiseer dat ik een gebaar of glimlach niet waarneem. Reageer met woorden en vertel wat je doet. Reageer hoorbaar met ja of door te hummen als ik iets vertel.
- Als je met me praat, kun je spreektaalwoorden als 'zien' en 'kijken' gerust gebruiken.
- Als je iets tegen me wilt zeggen in een groep, maak me dat dan eerst duidelijk door bijvoorbeeld mijn naam te noemen of je hand op mijn arm te leggen. Tijdens een rondleiding kan het handig zijn om alle aanwezigen, inclusief de rondleider, te voorzien van een naamsticker, dan kun je ons persoonlijk aanspreken.
- Vertel me wie er allemaal in de ruimte of in de rondleiding aanwezig zijn.
- Laat iedereen in de groep zich voorstellen, zodat ik iedereen in de ruimte kan situeren en laat indien nodig iedereen even kort vertellen wat men nog wel of niet ziet, zodat je je verhaal hierop aan kunt passen.
- Situeer in woorden waar je over vertelt tijdens een rondleiding.
- Als we een kunstwerk of object mogen aanraken, is het goed om ons eerst een beeld in ons hoofd te laten vormen.
- Vraag me daarna wat ik voel, waar het me aan doet denken, wat het voor mij betekent.
- Wanneer je een kunstwerk of object wilt bespreken, beschrijf het werk dan van buiten naar binnen: eerst het geheel en daarna inzoomen op details. Dit kun je daarna ondersteunen door met geuren, geluiden, tast enzovoorts een beroep te doen op andere zintuigen.
- Je hoeft kleuren niet te vermijden in je verhaal, maar beschrijf de kleuren door deze te koppelen aan iets concreets (grasgroen, zonnebloem geel) of aan een gevoel (warm rood, koel blauw). Vermijd super specifieke kleuren zoals amber wanneer ik blind geboren ben. Ik ben misschien blind maar ik leef in een visuele wereld waarin mensen vaak kleuren noemen om de dingen in de wereld te omschrijven. Zo weet ik dat de lucht blauw is, maar ik weet niet hoe blauw eruit ziet.
- Geef me de mogelijkheid zelf te kiezen waar en naast wie ik wil zitten.
- Wanneer ik een geleidehond bij me heb, is dit erg belangrijk om mij veilig en

zelfstandig te kunnen bewegen. De geleidehond is aan het werk voor mij wanneer hij zijn tuigje om heeft. Leid de hond daarom niet af door hem bijvoorbeeld te aaien. Een geleidehond is voor mij een zeer persoonlijk en trouw hulpmiddel die dicht bij mij blijft. Hij zal dus niet aan objecten of medebezoekers snuffelen of op een andere manier tot last zijn. Het zou dus fijn zijn als ik mijn hond mee naar binnen kan nemen. Mocht dit echter niet mogelijk zijn, dan is het wenselijk dat mijn hond binnen bij de ingang opgevangen wordt.

#### Tips voor het gidsen van personen met een visuele handicap

## IK HEB EEN VISUELE HANDICAP, ZO KUN JE MIJ HELPEN TIJDENS EEN RONDLEIDING:

- Vertel wat er te zien is. Gebruik concrete beschrijvingen zoals bijvoorbeeld de kleur en grootte van voorwerpen.
- Geef duidelijk aan indien er tijdens de rondleiding bepaalde obstakels, smalle doorgangen of hindernissen opduiken.
- Houd rekening met het trager functioneren dat een visuele handicap met zich kan meebrengen. Houd hier rekening mee bij het plannen van je rondleiding.
- Ga op voorhand na of er in het museum brochures beschikbaar zijn in braille of grootletterschrift, in audio-formaat, enzovoorts.
- Maak zoveel mogelijk gebruik van niet visuele gewaarwordingen: horen, ruiken, voelen en bewegen. Breng afwisseling in de methodieken die je gebruikt.
- *Horen:* Omgevingsgeluiden geven een impressie van de omgeving. Vermijd echter storende geluiden: doe je uitleg op een rustige plaats.
- *Ruiken:* Iedere omgeving/ ieder voorwerp heeft een eigen specifieke geur. Deze geuren kunnen een duidelijk idee geven van de sfeer die een omgeving (bijvoorbeeld een gebouw) of voorwerp uitstraalt.
- *Voelen:* Laat voorwerpen waar mogelijk betasten. Voelen geeft duidelijkheid over het gebruikte materiaal, de grootte, het niveau van detail, enzovoorts. Ga op voorhand na wat kan en mag betast worden. Voor kostbare voorwerpen kan een replica een dankbaar alternatief bieden.
- *Bewegen:* Bewegen langs of door een gebouw geeft een idee van de grootte en de vorm van een gebouw en/of kunstvoorwerp.



Tips voor omgang en communicatie met mensen met een verstandelijke beperking of mentale handicap

## IK HEB EEN VERSTANDELIJKE BEPERKING OF MENTALE HANDICAP, ZO GEEF JE ME GOEDE BEGELEIDING:

- Spreek mij persoonlijk aan en niet mijn begeleider.
- Let op je eigen handelswijze. Straal rust uit. Spreek rustig en laat mij uitspreken.
- Vertel me van tevoren de duur en het verloop van het bezoek of rondleiding.
- Gebruik eenvoudige, begrijpelijke taal. Dit is niet hetzelfde als kinderachtige taal!
- Zorg voor een duidelijke structuur. Volg een logische lijn in je rondleiding. Hang je rondleiding op aan een bepaald thema of verhaal.
- Deel een complex verhaal of toelichting op in kleinere delen.
- Maak keuzes in wat je wil vertellen, richt je vooral op de kern.
- Maak abstracte informatie zo concreet mogelijk.
- Stel steeds korte, heldere, concrete en directe vragen.
- Vermijd moeilijke woorden of leg woorden en begrippen uit door ze te omschrijven.
- Bouw ruimte in voor herhaling en ga na of ik jouw boodschap begrepen heb.
- Zorg voor voldoende afwisseling en rustmomenten in een rondleiding.
- Gebruik gebaren en mimiek om te verduidelijken.
- Ondersteun verbale informatie zo veel mogelijk met visuele informatie. Prenten, foto's en tekeningen maken het mogelijk om voorwerpen te situeren in tijd en ruimte.
- Gebruik verschillende zintuigen in je rondleiding: zien, horen, voelen, ruiken, proeven.
- Gebruik waar mogelijk doe-opdrachten.
- Laat me zelf experimenteren, uitproberen, voelen en ervaren.
- Een specifieke sfeer kan ondersteund worden door het gebruik van muziek, themafiguren enzovoorts.

Tips voor omgang en communicatie met dove en slechthorende mensen

## WAT BETEKENT DAT: DOOFHEID

Doofheid betekent veel meer dan 'niet kunnen horen'. Doofheid betekent afgesneden zijn van een heel belangrijke menselijke eigenschap: interactie door gesproken taal. Niet alleen horen is voor doven een probleem, maar ook gehoord worden. Wie vanaf de geboorte niet hoort, heeft moeite met taalverwerving. Leren spreken is moeizaam, maar ook het aanleren van de taal zelf. Taal leer je nu eenmaal voor een groot deel passief, door te luisteren wat anderen zeggen en hoe ze het zeggen. Taalachterstand leidt vaak tot kennisachterstand. Doven moeten veel meer moeite doen dan horende mensen om kennis en informatie op te doen. Mensen die doof zijn geworden nadat ze hebben leren spreken, hebben minder problemen om zich verstaanbaar te maken en ook minder problemen met het begrijpen van taal, en dus met het opdoen van kennis en informatie dan doof geboren mensen.

Slechthorendheid (mensen die niet geheel doof zijn) is er in allerlei varianten. Er zijn mensen die bepaalde frequenties niet horen, waardoor een gedeelte van het geluid wegvalt. Anderen horen wel alle frequenties, maar alleen heel zacht en met veel ruis. Ook slechthorendheid kan vanaf de geboorte voorkomen of pas op latere leeftijd optreden. Dus ook bij slechthorenden is er een verschil in taalbeheersing.

Veel doven kiezen ervoor zich vooral te begeven tussen andere doven. De dovenwereld is voor hen veel toegankelijker en herkenbaarder. Ook is het daar soms gemakkelijker dingen te leren dan in de horende wereld. Maar de dovenwereld is een kleine wereld, en wie zijn volledige mogelijkheden wil benutten is ook aangewezen op functioneren in de 'gewone' wereld.

## IK BEN DOOF, ZO GEEF JE MIJ GOEDE BEGELEIDING:

- Ik ben afhankelijk van visuele informatie. Daardoor mis ik boodschappen die alleen in geluid worden overgebracht, bijvoorbeeld omroepberichten. Ik heb trillen en flitssignaleringen nodig om geattendeerd te kunnen worden, bijvoorbeeld als het alarm gaat. Je kunt me ook even antikken.

- Ik ben meestal goed in het begrijpen van lichaamstaal. Maar lichaamstaal is soms indirect of dubbelzinnig. Het is lastig om alleen uit visuele signalen op te maken of iemand geërgerd, onaardig of gestrest is. Let erop dat je je emoties ondubbelzinnig duidelijk maakt. Daarmee geef je mij de gelegenheid daar adequaat op te reageren.
- Impliciete gedragingen en boodschappen zijn voor mij lastig op te pikken. Sommige dingen worden in de horende wereld op fluistertoon gezegd omdat het taboes zijn of omdat ze geheimzinnig zijn. Ik kan wel eens de plank mislaan omdat ik dat niet in de gaten heb.
- Wees je bewust van informatie die zich verspreidt in de wandelgangen. Dit is de informatie die door mij snel wordt gemist.
- Je kunt mij op de schouder tikken om aandacht te vragen. Doe dit wel met beleid. Ik kan me bedreigd voelen of het als grensoverschrijding ervaren om steeds weer aangeraakt te worden. Vooral bij jongeren in de pubertijd kan dit een probleem zijn. Benader mij niet onopgemerkt van achteren, want ik hoor je niet aankomen en zal schrikken.
- Realiseer je dat voor doofgeboren mensen Gebarentaal hun eerste en natuurlijke taal is, en dat gesproken en geschreven Nederlands voor hen een tweede taal is (zoals Engels voor horenden). Het Nederlands heeft een totaal andere grammatica en veel meer woorden dan de Nederlandse Gebarentaal (NGT). Dat betekent dat ik vaak geschreven tekst erg moeilijk vind en niet goed begrijp. Zo gaat onder titeling te snel, de zinnen zijn te moeilijk en de woorden te ingewikkeld. Wanneer je me dus een mail stuurt bijvoorbeeld, wees dan zo duidelijk mogelijk, gebruik geen moeilijke woorden en bijzinnen. Wees expliciet in je vragen en opmerkingen, impliciete informatie pik ik vaak niet op. Controleer of ik het begrepen heb.
- Iemand die Gebarentaal spreekt is niet zomaar tolk. Gebarentolk of schrijftolk is een beroep waar een HBO opleiding voor nodig is. Wilt je dat de informatie goed overkomt? Zet een gekwalificeerde tolk in, dan weet je zeker dat de informatie goed vertaald wordt.
- De gebarentolk is een professionele vertaler, geen hulpverlener.
- Praat rustig zodat de tolk een goede vertaling van je verhaal kan maken. Controleer af en toe of de tolk je kan volgen en begrijpt. Maar betrek de tolk niet bij de situatie door vragen te stellen over de dove of slechthorende of over de inhoud van de bijeenkomst of gesprek.
- Voer je een gesprek met mij, kijk me dan aan. De tolk vertaalt automatisch wat je zegt. Je hoeft niet aan de tolk te vragen om iets tegen de ander te zeggen. Ik zal naar de tolk kijken om de vertaling te kunnen volgen. Blijf zelf toch mij aankijken en niet de tolk.

- Voor mij is het fijn als ik jou en de tolk tegelijk kan zien. Overleg van te voren waar de tolk het best kan zitten of staan. Rustige achtergronden en goed verlichte plekken zijn het beste. Komt er een schrijftolk? Houd dan in sommige gevallen rekening met een elektrische aansluiting van de apparatuur.
- Wees je ervan bewust dat de tolk álles vertaalt wat hij of zij hoort. Je kunt de tolk niet vragen om iets niet te vertalen. De tolk vertaalt ook omgevingsgeluiden en gesprekken binnen hoorafstand.
- Spreek op de manier zoals je ook normaal doet. Praat je te snel of te zacht? Dan zal de tolk je vragen iets langzamer of duidelijker te praten. Werk je met een groep? Let er dan op dat iedereen om de beurt praat. De tolk kan onmogelijk meerdere mensen tegelijkertijd verstaan en dat allemaal vertalen.
- Informeer mij en de tolk indien mogelijk vooraf over de situatie. Hoe is de samenstelling van de groep, waar gaat de rondleiding of lezing over en wat wordt er besproken? Geef het alvast aan als er specifieke woorden, namen of vaktermen gebruikt worden, de tolk of tolkgebruiker kunnen zich dan voorbereiden.
- Tolken is intensief. Houd rekening met pauzes voor de tolk zodat de vertaling voor mij optimaal blijft. Wacht met het bespreken van inhoudelijke informatie tot de pauze voorbij is en de tolk weer klaar is om te vertalen.

## **IK BEN DOOF, MAAR IK KAN SPRAAK AFZIEN EN MIJN STEM GEBRUIKEN. ZO GEEF JE MIJ GOEDE BEGELEIDING:**

- Kijk me aan als je met me wilt praten.
- Praat duidelijk, articuleer zonder te overdrijven.
- Praat langzaam, want ik moet van je mond aflezen wat je zegt. Let erop dat je geen kopje of hand voor je mond houdt terwijl je spreekt.
- Schreeuw niet, want dat helpt niet.
- Wees duidelijk en direct, vertel wat je wilt zeggen zonder veel omhaal en bijzinnen.
- Spring niet van de hak op de tak, want dan moet de dove te snel overschakelen.
- Word niet boos of verlegen wanneer iemand je niet onmiddellijk begrijpt. Herhaal dan nog eens wat je hebt gezegd, of zeg het met andere woorden.
- Schrijf woorden die niet of moeilijk te raden zijn, even op. Namen en adressen zijn heel moeilijk af te lezen, en getallen ook.



- Zeg niet: “Oh, dat is niet belangrijk!”, of “Oh, dat vertel ik je straks wel.” Als je dat doet, beslis jij wat ik wel of niet moet weten. Ik wil graag zelf beoordelen of iets wel of niet belangrijk is.
- Ik kan de sterkte van mijn stem niet afstemmen op het omgevingsgeluid. Vraag me eventueel wat harder of zachter te praten als dat nodig is.
- Gun me af en toe een rustpauze in een gesprek, of in een discussie, maar zeker bij ruzies of onenigheid. Ik kan zo moe worden van de communicatie dat ik niet meer kan opnemen wat er gezegd wordt.

## IK BEN SLECHTHOREND, ZO GEEF JE MIJ GOEDE BEGELEIDING:

- Geef geen uitleg terwijl je wandelt. Verzamel iedereen rondom je wanneer je een toelichting wilt geven. Dit biedt de tolk de gelegenheid om zich op een goede plek op te stellen en geeft slechthorenden de mogelijkheid om spraak af te zien.
- Vermijd storende geluiden voor slechthorenden: geef je uitleg op een rustige plaats.
- Omgevingsgeluiden kunnen belangrijk zijn in het museum. Indien dit belangrijk is, beschrijf dan deze geluiden en omschrijf de sfeer die ze opwekken.
- Indien de groep uit personen bestaat die spraak af kunnen zien: spreek rustig en articuleer duidelijk.
- Beperk de afstand en ga op een goed verlichte plaats staan (niet in het tegenlicht). Laat ook de tolk zich strategisch opstellen. Zorg ervoor dat slechts één persoon aan het woord is.
- Het kan nuttig zijn om gedetailleerde beschrijvingen van voorwerpen of bezienswaardigheden ook in een schriftelijk formaat ter beschikking te stellen.



Communicatie

# MET WELKE TOLKMETHODE?

Slechthorenden of doven kunnen gebruik maken van een tolk. Maar welke tolkmethoden zijn er eigenlijk?



# TOLKEN VOOR DOVEN

## 1. Gebarentolk

De gebarentolk werd vroeger ook wel doventolk genoemd. Een gebarentolk vertaalt het gesproken of geschreven Nederlands naar gebaren.

Er zijn verschillende gebarentolken:

### *Tolk Nederlandse Gebarentaal (NGT)*

De tolk vertaalt het gesproken of geschreven Nederlands naar de Nederlandse Gebarentaal. NGT is een taal met een eigen woordenschat en grammatica. De zinsbouw van NGT verschilt van de gesproken Nederlandse taal. NGT wordt het meest gebruikt door dove mensen die doof of zeer slechthorend geboren zijn.

### *Tolk Nederlands met ondersteunende gebaren (NmG)*

De tolk vertaalt het gesproken Nederlands naar een combinatie van een duidelijk mondbeeld met ondersteunende gebaren. De tolk herhaalt letterlijk de gesproken zinnen maar articuleert zo duidelijk dat je het mondbeeld goed kunt aflezen. De tolk gebruikt hierbij niet zijn of haar stem. NmG wordt ook vaak gebruikt voor mensen die op latere leeftijd doof zijn geworden.

## 2. Vingerspellen

Een tolk die vingerspelt, vertaalt alles wat er gezegd wordt letter voor letter. Elk woord wordt gespeld door middel van het alfabet in gebarentaal.

## 3. Internationale gebarentaal

Gebarentaal is niet universeel. Ieder land heeft een eigen gebarentaal, zoals Engelse of Turkse gebarentaal. Wel bestaat er een internationale gebarentaal (International Sign Language). Op deze manier kun je gemakkelijker met doven en slechthorenden in het buitenland communiceren. Vaak wordt hiervoor ook American Sign Language gebruikt (ASL).

## 4. Schrijftolk

Een schrijftolk typt alles wat er gezegd wordt op spreekvelletjes. Een soort live ondertiteling dus. Op deze manier is het beter te volgen voor de groep.





## TOLKEN VOOR DOOFBLINDEN

### 5. Gebaren in de kleine ruimte

De tolk maakt de gebaren in een kleiner oppervlak (vanaf de borst tot het hoofd). De gebaren die de tolk maakt kunnen daardoor worden afgelezen door slechtzienden.

### 6. Vierhandengebaren

Kun je de gebaren in de kleine ruimte niet goed zien? Zet dan een tolk Vierhanden-gebaren in. Bij deze tolkmethode houdt de tolk je handen vast. Op deze manier volg je met jouw handen de gebaren die de tolk maakt.

### 7. Schrijftolk in braille

Een schrijftolk typt alles wat er wordt gezegd op spreektaal mee. De apparatuur van de schrijftolk kan (in de meeste gevallen) worden aangesloten op een braileregeler. Overleg dit van tevoren met de schrijftolk.

### 8. Vingerspellen in de hand

Bij vingerspellen in de hand, drukt de tolk de letters stuk voor stuk in de hand van de doofblinde.

## OVERIGE TOLKEN

### 9. Stemtolken

Op het moment dat iemand zijn stem niet gebruikt of niet verstaanbaar is, kan er gebruik gemaakt worden van stemtolken. Een stemtolk vertaalt van gebarentaal naar gesproken Nederlands.

### 10. Relaytolken

Relaytolken zijn altijd met zijn tweeën. Eén tolk vertaalt het gesproken of geschreven Nederlands naar de Nederlandse Gebarentaal. De andere tolk, die zelf doof is, vertaalt de Nederlandse Gebarentaal naar eenvoudige, begrijpelijke gebaren.

### 11. Teamtolken

Soms is een opdracht zo belastend dat een tolk geen goede kwaliteit meer kan leveren. Bijvoorbeeld als er uren achter elkaar getolkt moet worden. Zet dan twee tolken in zodat ze elkaar kunnen afwisselen.

Aandacht voor toegankelijkheid

# # IEDEREEN IS WELKOM

Hoe kan je als museum eventuele beperkingen in de toegankelijkheid onder de aandacht brengen? Mensen met een beperking bereiden hun bezoek goed voor, vaak door de website van een instelling te bezoeken. Heldere en eerlijke informatie over de toegankelijkheid van het gebouw en de tentoonstellingen is dan ook van cruciaal belang.

## PUBLICITEIT

Veel mensen met een beperking zoeken vooraf uit of een museum toegankelijk is. Maak in je eigen PR (folders, persberichten, website, sociale media enzovoorts) bekend op welke manieren het museum toegankelijk is. Maak dit ook bekend bij externe informatiebronnen, zoals bij de VVV. Er zijn ook vele websites en apps waarop gezocht kan worden of gebouwen al dan niet toegankelijk zijn. Geef de juiste informatie over je museum door aan deze bronnen. Enkele voorbeelden: ongehinderd.nl, museum4all.eu, anwb.nl en museumkwartier.nl.

## OP JE WEBSITE

Hoe doen collega-musea dat? Een aantal voorbeelden van informatie over de toegankelijkheid op de websites van enkele Nederlandse musea.

### Website Natuurmuseum in Tilburg

‘Vraagt u zich af of het mogelijk is om met een beperking ons museum te bezoeken? Begrijpelijk. Wanneer u onafhankelijke informatie wilt, kunt u onze toegankelijkheid gegevens vinden op de website van Toegankelijk Brabant. Tijdens de ANWB-Museumcheck kregen we een 8,3 voor toegankelijkheid. Graag rollen we ook zoveel mogelijk de rode loper uit voor mindervalide bezoekers. Het museum beschikt over een leenrolstoel, een leenrollator, een lift en een mindervalidentoilet. Onder voorbehoud is er een parkeerplaats op het terrein beschikbaar.’

### Website Universiteitsmuseum Utrecht

‘De collectie en tentoonstellingen van het museum zijn over het algemeen goed bereikbaar voor mindervalide bezoekers. Wel raden we aan om een begeleider mee te nemen naar het museum. De deuren zijn zwaar en kunnen niet automatisch geopend worden. Toegang voor de begeleider is gratis. Bijna alle tentoonstellingsruimtes in het museum zijn goed bereikbaar, er zijn enkele uitzonderingen. Het Rariteitenkabinet is niet bereikbaar als je geen trap (vijf treden) kunt lopen. Een deel van het Bleulandkabinet is ook alleen met trappen te bereiken. Het is wel mogelijk gebruik te maken van de computers waarop alle informatie en afbeeldingen van de tentoonstelling te vinden zijn. In het Kennislab is het voor rolstoelgebruikers lastig om de tijdslijn over de geschiedenis van de Universiteit Utrecht te bekijken, deze bevindt zich namelijk op ooghoogte.’

### Website Maritiem Museum Rotterdam

‘Het Maritiem Museum Rotterdam is er voor iedereen en daarom besteden ze extra aandacht aan toegankelijkheid en faciliteiten voor mindervaliden. Het museum krijgt een score van 8,2 van de ANWB Museumcheck voor toegankelijkheid en gastvrijheid voor minder mobiele bezoekers. Per rolstoel: de tentoonstellingen zijn toegankelijk voor rolstoelen en bereikbaar via liften. Er is een invalidentoilet op de begane grond. Er is tevens een rolstoel beschikbaar bij de kassa. Een begeleid(st)er mag gratis naar binnen. Het is niet toegestaan (huis)dieren mee te nemen, tenzij deze in bepaalde ruimtes expliciet worden toegestaan of wanneer het (blinden) geleidehonden betreft en deze een bezoeker met identificatiepas begeleiden.’

## BIJZONDERE INITIATIEVEN

Veel musea zijn zich al bewust van het feit dat toegankelijkheid meer kan zijn dan aanpassingen van een gebouw en goede signalisatie. Er zijn dan ook vele voorbeelden, van zowel kleine als grote initiatieven die een speciaal aanbod hebben voor mensen met een beperking. Een aantal opvallende voorbeelden zullen hieronder kort besproken worden.

### Foam in Amsterdam

Fotografie kun je het beste ontdekken in je eigen taal. Foam startte daarom met programma's in Nederlandse Gebarentaal (NGT) die gegeven worden door museumdocenten die zelf doof zijn. Mensen worden uitgenodigd om samen met vrienden of familie de tentoonstellingen te bekijken in het museum. Door het grote aantal wisselende tentoonstellingen is er bijna iedere maand iets nieuws te zien. Tijdens de rondleiding in NGT bekijk je in een groep van maximaal 15 personen de actuele tentoonstellingen. De museumdocent stelt vragen, waardoor je uitgedaagd wordt om echt goed te kijken. De rondleiding in Nederlandse Gebarentaal bij Foam is een uniek uitje voor doven- en slechthorenden uit het hele land om in hun eigen taal met elkaar over fotografie te praten.



### **Museum Klok en Peel in Asten**

Een dag vol beleving, doofblindendag 2016 in Museum Klok & Peel. Op verzoek van de Nederlandse Stichting voor doofblinden heeft de Rotary Valkenswaard dit jaar de organisatie en fondsenwerving van de Doofblindendag 2016 voor haar rekening genomen. Een jaarlijkse uitgaansdag, waaraan ruim 100 doofblinden en meer dan 100 vrijwilligers als persoonlijke begeleiders hebben deelgenomen. De deelnemers in groepen van zo'n 15 personen kregen een rondleiding langs 14 verschillende plekken in het museum. Met trillingen, voelen en temperaturen maakten ze nader kennis met verschillende voorwerpen uit de collectie van het museum.

### **Een rolstoeltoegankelijk Festival: Festival Circolo in Tilburg**

Het Festival Circolo is een festival vol voorstellingen waarbij circus zich vermengt met moderne dans, muziek, theater en vormgeving tot totaaltheater. De gemeente Tilburg, de circusoopleiding in Tilburg en diverse culturele instellingen werken hierin samen. Bij circus-theater gelden er geen culturele en/of taalbarrières; Festival Circolo is voor iedereen. Alle voorstellingen zijn toegankelijk met een rolstoel of een hulphond. Festival Circolo maakt één van de voorstellingen speciaal toegankelijk voor blinden en slechtzienden. Middels audiodescriptie en een 'Meet and Feel' introductie wordt een voorstelling gevisualiseerd.

### **Rondleiding audiomaquette Tweede Kamer in Den Haag**

Stichting Geluid in Zicht organiseert rondleidingen naar de Audiomaquette van de Tweede Kamer voor mensen met een visuele beperking. De Audiomaquette van de Plenaire Zaal en de omgevingsmaquette van het Binnenhof zijn een belangrijk onderdeel van deze rondleiding. De gids heeft een actieve rol en geeft uitleg over diverse aspecten van de Tweede Kamer. Bij uitzondering mogen voorwerpen zoals de beeldengalerij van de Statenpassage worden aangeraakt. Juist de combinatie van de Audiomaquette en de rondleiding geeft een verrassend beeld van het reilen en zeilen van onze parlementaire democratie. De rondleiding wordt verzorgd door de gidsen van ProDemos (Huis voor Democratie en Rechtsstaat).

### **Van Gogh op gevoel, Van Gogh Museum in Amsterdam**

'Van Gogh op gevoel' is een programma voor slechtziende en blinde bezoekers en hun (goed) ziende vrienden, familie en begeleiders. Voel de verftoets van Van Gogh, ruik de geur van Zuid-Frankrijk en luister naar citaten in dit interactieve programma. Het programma bestaat uit een interactieve rondleiding en een workshop, waarbij je zintuigen worden aangesproken. Tijdens de rondleiding vertellen speciaal getrainde rondleiders over de vaste collectie en het bijzondere verhaal van Vincent van Gogh. Daarna ga je naar het atelier voor een workshop.



### **Spraakmakend Van Abbe voor bezoekers met afasie in het Van Abbe Museum in Eindhoven**

Ieder mens gebruikt taal. Praten, zoeken naar de juiste woorden, begrijpen, lezen en zelfs gebaren maken, zijn onderdeel van ons taalgebruik. Wanneer als gevolg van hersenletsel een of meer onderdelen van het taalgebruik niet meer goed functioneren, noemt men dat afasie. De taal als expressievorm kan dan minder goed gebruikt worden dan voorheen. In april 2015 startte het Van Abbemuseum een speciaal programma voor deze bezoekers. Met Spraakmakend Van Abbe bieden we interactieve rondleidingen aan in het museum, die in samenwerking met de doelgroep en met ervaringsdeskundige Mijke Ulrich werden ontwikkeld. Tijdens de rondleiding ligt de focus op een positieve, creatieve en inspirerende ervaring. Door ervaringsdeskundige Mijke Ulrich wordt dit omschreven als 'Open je hart'. Centraal in de rondleiding staat het samen kijken naar kunst en de mogelijkheid om je te uiten over de opgedane ervaringen. Hierin werken Mijke Ulrich en rondleider Jenneke Lambert samen. Iedere Spraakmakend Van Abbe rondleiding start met een korte kennismaking en wordt afgesloten met gezamenlijk kopje koffie of thee.

### **Theaterrondleiding met gebarentolk in het Van Abbe Museum**

Ontdek met de hele familie de tentoonstelling in het museum met de interactieve theater-rondleiding 'De onderzoeker van alle dingen'. Iedere eerste zondag van de maand is deze avontuurlijke rondleiding ook toegankelijk voor families met dove of slechthorende gezinsleden doordat een gebarentolk onderdeel is van de voorstelling op zaal.

### **Special Guests rondleiding in gebarentaal in het Van Abbe Museum**

Voor dove en slechthorende bezoekers. Iedere eerste zondag van de maand om 14.00 uur geeft de dove rondleider Jascha Blume een gratis rondleiding in gebarentaal door één van de tentoonstellingen in het museum. Jascha is zelf ook beeldend kunstenaar en doof.

### **Bezoekersgids voor kinderen in het autismespectrum in Tropenmuseum Junior in het Tropenmuseum in Amsterdam**

Op 2 april is het Wereld Autisme Dag. Voor kinderen met een Autisme Spectrum Stoornis (ASS) heeft Tropenmuseum Junior een speciale bezoekersgids ontwikkeld. Het Tropenmuseum Junior wil met deze bezoekersgids nog meer kinderen een leuke en leerzame ervaring bieden. Kinderen met ASS hebben behoefte aan voorspelbaarheid, structuur en voorbereiding. De nieuwe gids legt in woord en beeld uit wat de kinderen gaan doen tijdens hun bezoek aan een familieprogramma in ZieZo Marokko. Zo wordt de fysieke omgeving, verwachte ontmoetingen en activiteiten beschreven en getoond en komen de kinderen zo min mogelijk voor onverwachte verrassingen te staan. Niets staat een leuk en leerzaam museumbezoek meer in de weg.



De praktijk

# TIPS VAN BEZOEKERS EN ERVARINGS- DESKUNDIGEN

De ervaringen van mensen met een beperking zijn natuurlijk de beste klankborden om je eigen museum mee 'te testen'. Hier volgen een aantal tips & tricks rechtstreeks uit de praktijk.

Ervaringsdeskundige Karlijn

## ‘MUSEA KUNNEN VOOR IEDEREEN EEN WAARDEVOLLE PLEK ZIJN’



**Karlijn de Winter**  
Initiatiefnemer van  
Museum4all,  
coördinator  
communicatie bij  
de oogvereniging  
en slechtziend.

‘Iedereen kan genieten van kunst en cultuur! Vaak wordt gedacht dat als je niet goed kunt zien, je weinig te “halen” hebt in musea. Maar musea kunnen voor iedereen een waardevolle

plek zijn. Een plek waar je nieuwe indrukken en ervaringen kunt opdoen. Het mooie vind ik dat je met kleine, relatief eenvoudige aanpassingen heel veel kunt doen zodat een verminderd gezichtsvermogen zo min mogelijk een beperking vormt. We worden allemaal steeds ouder, en we blijven langer actief. Dat is heel mooi, maar ouderdom komt ook met beperkingen. Een toegankelijk museum heeft daarom een grote meerwaarde voor een enorme groep potentiële bezoekers.’

‘Ik ken veel mooie voorbeelden van musea die zich inzetten voor toegankelijkheid, in binnen- en buitenland. Ik word daar altijd erg blij van. Het meest enthousiast word ik misschien nog wel als ik zie dat musea met de meest eenvoudige maatregelen een betere toegankelijkheid weten te bereiken. Zo ben ik in het buitenland regelmatig musea tegengekomen waar de zaalteksten ook in grootletter voorhanden waren. Deze bladen kun je dan uit een speciaal daarvoor bestemd rek halen dat in iedere zaal staat. Je kunt ze zo dicht mogelijk bij je ogen houden als je maar nodig hebt, en daarna leg je ze weer terug. Tegenwoordig zou je er natuurlijk ook voor kunnen zorgen dat de zaalteksten digitaal beschikbaar zijn, en mensen ze op hun eigen smartphone of tablet kunnen lezen of beluisteren. Dit zijn maatregelen die vrijwel niets kosten, maar voor grote groepen mensen die moeite hebben met zien het museumbezoek verrijken en heel veel comfortabeler maken.’

### MIJN TIPS VOOR MUSEA

‘Er zijn heel veel verschillende typen musea in Nederland, en heel veel verschillende manieren waarop je als museum de toegankelijkheid kunt verbeteren. Bekijk waar de kracht van jouw museum ligt. Heb je een team van enthousiaste en betrokken vrijwilligers? Kijk of je hen kunt trainen in de ontvangst en het rondleiden van bezoekers met een visuele (of andere) beperking. Heb je goede informatie op zaal? Bekijk of je deze digitaal kunt aanbieden en/of kunt omzetten in grootletter of braille. Heb

je veel objecten die in vitrines liggen? Bekijk hoe je deze zo kunt positioneren dat mensen deze zo goed mogelijk kunnen zien (denk aan verlichting en contrast ten opzichte van de achtergrond). Inspirerende voorbeelden van wat musea zoal doen aan toegankelijkheid kun je vinden op [www.museum4all.eu](http://www.museum4all.eu). Staat je museum hier nog niet bij, dan kun je deze via de site aanmelden.’

---

---

### ‘Dit zijn maatregelen die vrijwel niets kosten en het museumbezoek verrijken’

‘Wat je tegenwoordig veel ziet is dat musea speciale sessies organiseert voor mensen met een (visuele) beperking. Dat is natuurlijk mooi en heel erg leuk. Maar ik vind het erg belangrijk dat musea juist óók voor bezoekers die op andere momenten komen toegankelijk zijn. Veel mensen hebben een baan en/of een druk gezinsleven, en vinden het niet makkelijk om aan bepaalde data en tijden vast te zitten. Of ze willen het museum gewoon graag met hun eigen (vrienden)groep bezoeken, op hun eigen tempo en in hun eigen tijd.’

## ERVARINGEN VAN BEZOEKERS

**Jascha Blume**

Beeldend kunstenaar geeft rondleidingen in gebarentaal in het Van Abbemuseum en is doof.



‘De mensen die in het museum komen wil ik prikkelen, uitdagen en nieuwsgierig maken. Soms denk ik ook dat dove mensen wat meer cultuur mogen genieten.’



**Daniel Schoevaart**

Dove bezoeker in het Van Abbemuseum.

‘Ik ben mijn hele leven al doof. Whorende mensen die kijken niet zo wild en dove mensen wel. En ik denk omdat ik meer visueel ingesteld ben, dat een bezoek aan een museum interessanter is.’

Ervaringsdeskundige Iris

## ‘VERRAST DOOR DEZE GASTVRIJHEID HEBBEN WE GENOTEN VAN DE PRACHTIGE COLLECTIE’



Iris van Heesch

Initiatiefnemer van Stichting onbeperkt genieten.

‘Ik vind dat iedereen de mogelijkheid moet hebben om van kunst te genieten, zich erdoor te laten raken of inspireren. Ongeacht wat je daarvoor nodig hebt om dat mogelijk te maken.’

‘Laatst ging ik naar het Stedelijk Museum in Amsterdam met iemand die nog herstellend is van een zware operatie. Ondanks dat op het eerste gezicht niets te zien is krijgen we direct een rolstoel als we daarom vragen en bij de kassa hoeft degene die de rolstoel duwt niet te betalen. Enigszins verrast door deze gastvrijheid van het museum hebben we genoten van de prachtige collectie’

---

---

## ‘Behandel mensen met een beperking hetzelfde zoals je iedere andere bezoeker ook behandelt’

### MIJN TIPS VOOR MUSEA

‘Denk eens na over een alternatieve toegangkaart of –prijs. Stel, je wilt graag naar een museum waar de toegangsprijs 20 euro is. En je hebt energie om ongeveer een half uur tot een uur in het museum te blijven, dan heb je niet de mogelijkheid om alles te zien wat er te bewonderen valt. Dat maakt een museumbezoek aan de dure kant, vooral als je al minder te besteden hebt omdat je ook niet een volle werkweek kunt maken. Biedt de bezoeker bijvoorbeeld de mogelijkheid om twee keer een uur het museum te bezoeken voor dezelfde prijs als één bezoek van twee uur.’

‘Wees niet betuttelend! Behandel mensen met een beperking hetzelfde zoals je iedere andere bezoeker ook behandelt.’

### Stichting Onbeperkt Genieten

Wij, van Stichting Onbeperkt Genieten, zorgen voor nét dat beetje extra om kunst en cultuur voor iedereen toegankelijk en bereikbaar te maken. Iedereen heeft het recht om geraakt te worden door kunst en cultuur, ook als je door een onzichtbare beperking of ziekte daarvoor iets extra's nodig hebt. Denk aan het vervoer, ondersteuning waar nodig door vrijwilligers, het verminderen van prikkels waar mogelijk en een plek om uit te rusten. Mogen we in jouw museum ook onbeperkt komen genieten?

Vind ons op: [www.onbeperkt-genieten.nl](http://www.onbeperkt-genieten.nl)

---

---

## ‘Denk eens over een alternatieve toegangkaart of –prijs’



George Kabel

Kunstenaar, filosoof en blind.

‘Het Van Abbemuseum in Eindhoven is een museum voor moderne en hedendaagse kunst. Het bevat een veelzijdige collectie bestaande uit schilderijen, beeldhouwwerken, installaties en audio/video presentaties van internationaal bekende kunstenaars. Sinds een half jaar verzorgt dit museum elke tweede zondag van de maand een gratis rondleiding voor slechtzienden en blinden. De bezoekers mogen, waar mogelijk, de kunstwerken aanraken met speciale handschoenen. Waar dit niet mogelijk is, worden alternatieve manieren geboden om de kunst te ervaren. Dit gebeurt onder andere in de vorm van het laten betasten van replica's en reliëf afdrukken van schilderijen; het laten horen van muziekfragmenten en het uitbeelden

---

---

## ‘Toch ‘zag’ ik op een gegeven moment weer een lichtpunt. En dat was ik zelf!’

>> vervolg ervaringen van bezoekers



Ervaringsdeskundige Amber

# 'IK VIND HET KNAP HOE ZE ZO'N OUD MONUMENT TOCH ROLSTOEL-TOEGANKELIJK HEBBEN GEMAAKT'



Amber Bindels  
Initiatiefnemer van  
Wij staan op! en  
rolstoelgebruiker.

**'M**usea moeten volgens mij in de eerste plaats toegankelijk zijn omdat alles toegankelijk moet zijn, maar ik begrijp dat dit nogal een algemeen antwoord is. Daarom wil ik daaraan ook toevoegen dat het bezoeken van musea bijdraagt aan de algemene ontwikkeling, het haalt mensen uit hun comfort zone waardoor ze nieuwe ervaringen of overdenkingen mee naar huis nemen. Musea brengen bepaalde werelden en ontdekkingen heel dichtbij, zonder dat je er daadwerkelijk voor hoeft te reizen. Daarnaast is het iets dat je zowel alleen als met vrienden kunt doen.'

'Mijn positieve ervaring komt uit het Mauritshuis. Ik vind het heel knap dat ze zo'n oud monument toch rolstoeltoegankelijk hebben kunnen maken. Er was een audiotour en er zaten liften achter muren en in de vloeren. Dat was dus allemaal heel netjes weggewerkt. Ik had niet het idee dat er speciaal voor mij iets was aangepast terwijl dat wel degelijk zo was. Ik zat met mijn vriend wel een tijdje klem in zo'n lift

---

---

## 'Vraag ervaringsdeskundigen de voorzieningen die je hebt te testen'

omdat je tijdens het gebruik van de lift de muren niet aan mocht raken, want dan bleef de lift stilstaan. Daarnaast was het heel fijn dat je van het Mauritshuis gratis iemand mee mag nemen als begeleider, waardoor ik me op zo'n dag geen zorgen hoeft te maken of ik wel naar het toilet kan en wie me kan helpen met allerlei dingen die ik niet aan vreemden zou durven vragen.'

### MIJN TIPS VOOR MUSEA

'Hang de bordjes met uitleg op een plek waar het ook vanuit de rolstoel goed te lezen is. Maak gebruik van zoveel mogelijk zintuigen, zodat het voor iedereen mogelijk is om mee te doen. Vraag ook ervaringsdeskundigen met verschillende handicaps om de voorzieningen die je hebt te testen op bruikbaarheid. Zo voorkom je dat je over mensen praat in plaats van met mensen.'

---

---

## 'Denk alsjeblieft niet dat toegankelijkheid een lastige verplichting is'

'Denk alsjeblieft niet dat toegankelijkheid een lastige verplichting is. Mensen met een handicap zijn ook consumenten die net zo graag als ieder ander ergens naartoe willen. Voorkom dat je over mensen praat in plaats van met mensen met een handicap. Denk niet dat toegankelijkheid ophoudt bij alleen rolstoeltoegankelijkheid.'

>> vervolg ervaringen van bezoekers

van taferelen met behulp van een tableau vivant. De rondleiders Marleen en Frank geven aanvullende informatie over het kunstwerk en met hun prikkelende vragen dagen zij de toeschouwers uit om met elkaar in gesprek te gaan over de kunstwerken."

"Ik heb al een aantal rondleidingen meegemaakt en het zijn keer op keer weer verrijkende ervaringen. Bijzonder plezierig is ook, dat elke maand weer andere kunstwerken aan bod komen. Sinds ik blind ben, ervaar ik zelden een gevoel van ontroering bij een schilderij in een museum. Een beschrijving is vaak een droge opsomming van details die weinig tot de verbeelding spreekt. Tijdens een van de rondleidingen door het Van Abbemuseum heb ik ervaren dat het anders kan en dat ik wel nog ontroerd kan raken.

We staan voor een schilderij van de Poolse schilder Wilhelm Sasnal. Uit de informatie van Marleen blijkt dat het om een staande man gaat, met een rol papier en een tasje in zijn hand. Het gedeelte van het hoofd boven de oren is niet zichtbaar op het schilderij. Je ziet hem op de rug. De achtergrond is zo goed als zwart. De kale grond heeft een modder/zandkleur. Het lijkt alsof de man door een bouwlamp wordt beschenen. Verder vertelt Marleen, dat de schilder Sasnal ook architect is en films maakt. Om het schilderij

Ervaringsdeskundige Roos

## ‘VOOR IEDEREEN HEEL MOOI OM TE ZIEN’



Roos Wattel  
Initiatiefnemer van  
Wat telt! en doof.

‘**M**usea hebben een publieke functie en zijn een plek voor inspiratie en bezinning. Hiermee zijn musea in mijn beleving de beste plaatsen om ‘vergeten’ thema’s te bespreken en zichtbaar te maken. Voor de dovengemeenschap geldt

bijvoorbeeld dat ze in musea ineens heel zichtbaar kunnen zijn in de maatschappij. Ook hebben musea een educatieve functie, en kun je er heel veel van opsteken, dat zou voor iedereen beschikbaar moeten zijn en niet alleen voor een selecte groep. En zo kan ik nog wel meer redenen noemen, maar dit zijn voor mij wel de belangrijkste.’  
‘Wat mij elke keer weer raakt is hoeveel effect de rondleidingen in de Nederlandse

---

---

### ‘Wat mij elke keer weer raakt is hoeveel effect de rondleidingen in gebarentaal hebben op zowel de dove als horende bezoekers’

gebarentaal hebben op zowel de dove als horende bezoekers. Na de rondleiding komen dove bezoekers vaak naar mij toe om te zeggen dat ze er zó veel van hebben geleerd en er zo van hebben genoten om helemaal ontspannen in hun eigen taal van kunst te kunnen genieten. En ik heb nu een paar keer meegemaakt dat de dove rondleider werd benaderd door een horende bezoeker (die niet deelnam aan de rondleiding) met het verhaal dat hij/zij stiekem óók hebben genoten van de rondleiding in gebarentaal, omdat gebarentaal de kunst heel visueel weergeeft. Een tweedimensionaal werk zoals een schilderij kan dan echt tot leven komen, en dat is voor iedereen heel mooi om te zien.’

#### MIJN TIPS VOOR MUSEA

‘Musea die toegankelijker willen worden raad ik in de eerste plaats aan om intensief samen te werken met mensen uit de doelgroep voor wie je graag toegankelijker wilt zijn. Het gebeurt nog al eens dat musea in hun eigen enthousiasme de plank

---

---

### ‘Niet te veel praten, maar dingen goed verkennen en dan vooral dóén’

misslaan. Het is belangrijk om alles goed af te stemmen en de behoeften van de doelgroep goed te leren kennen en daar op in te spelen. Dat vraagt flexibiliteit en creativiteit, en een open houding. Dat zijn dus belangrijke eigenschappen om te hebben om jouw museum toegankelijker te maken voor een breder publiek.’

‘Een valkuil die je soms ziet; uit enthousiasme dingen te snel willen doen waardoor je misschien juist niet toegankelijk bent. Anderzijds gebeurt het ook dat dingen niet van grond komen, vooral bij grote musea waar het systeem wat logger in elkaar zit. Niet te veel praten, maar dingen goed verkennen en dan vooral dóén. Je zult zien dat er veel mensen profijt van hebben. Toegankelijkheid is altijd een win-win situatie.’

>> vervolg ervaringen van bezoekers

tastbaar en invoelbaar te maken, gaat de andere rondleider, Frank, de man van het schilderij uitbeelden. Hij heeft een gelijkende jas aan, pakt een tasje en een rol papier en gaat in dezelfde houding staan. Wij mogen Frank betasten. Ondertussen stelt Marleen vragen als: wat kun je zeggen over de houding van de man, wat houdt hij in zijn rechterhand vast, hoe houdt hij daarbij zijn vingers, hoe houdt hij zijn linkerarm tegen zijn lijf, loopt hij of staat hij stil (enzovoorts)? De pose waarin Frank staat geeft mij veel informatie. Het afgesneden deel van het hoofd boven zijn oren gaat hem weliswaar wat minder goed af, maar voor het overige heb ik me een beeld kunnen vormen. Ik voel een sterke affiniteit met dit schilderij. Het raakt me, omdat ik mijzelf er in herken. Toen ik blind werd, was de toekomst op dat moment ook zo donker als de nacht, zonder enig perspectief. Ook mijn hoofd was leeg... Toch ‘zag’ ik op een gegeven moment weer een lichtpunt. En dat was ik zelf! Ondanks de beperkingen bleek er nog een scala aan mogelijkheden open te liggen. Ik kon een keuze maken en mijn eigen toekomst gaan ontwerpen... Toen ik eenmaal in beweging was gekomen, kwam de rest vanzelf.’

Ervaringsdeskundige Juul

## ‘MAG MENEER EEN KOPJE KOFFIE?’



**Jules Verschuuren**

Fervent museumbezoeker, oud museumconsulent, betrokken bij uitgave over toegankelijkheid uit 1994, *Welkome gasten*, directeur Erfgoed Brabant, door hersenletsel eenzijdig verlamd en grotendeels gebonden aan een rolstoel.

**‘A**ls mensen je in een rolstoel zien zitten, denken ze dat alleen je onderlichaam het niet doet, maar ze vergeten dat ik ook een deel van mijn bovenlichaam niet kan gebruiken. Dus deuren opendoen,

of een entreekaartje aannemen zijn niet vanzelfsprekend mogelijk voor me.’

Ook Jules heeft de vervelende ervaring dat mensen aan zijn begeleider vragen: ‘Mag meneer een kopje koffie?’. Jules’ ervaringen zijn overwegend positief. ‘Iedereen is in het algemeen bijzonder vriendelijk voor rolstoelers.’ Maar tijdens een bezoek aan een hedendaagse kunsttentoonstelling, met een groot doolhof van staal, ging er toch wat mis: Jules ging er met begeleider in, de entree was ruim. Halverwege kwam hij klem te zitten in een haakse bocht. Hij kon niet meer voor- of achteruit. Uiteindelijk wist hij zich toch met zijn begeleider een weg naar buiten te werken. Bij de uitgang vroeg een suppoost belangstellend: lukte het wel? ‘Fijn dat ze geïnteresseerd waren in mijn ervaringen, maar een bordje voor de entree van het doolhof was fijn geweest.’

---

---

## ‘Pak eens een stoel en ga zelf zitten voor het object en kijk dan eens wat ik dan zou zien’

### MIJN TIPS VOOR MUSEA

‘Ik zit natuurlijk laag en de spots in de tentoonstelling hangen natuurlijk prachtig als je zou staan voor een object. Maar omdat ik zit, kijk ik in die spots en zie ik helemaal niets of alleen maar de spiegeling van de spots in het glas. Pak eens een stoel en ga zelf zitten voor het object en kijk dan eens wat ik dan zou zien. Ook is het fijn als bij hele drukke exposities een speciale dag voor mensen in een rolstoel wordt georganiseerd.’ Bouwkundige tip: ‘Op invalidentoiletten moeten je een wc-rol aan beide zijden hangen. Ik ben eenzijdig verlamd, dus als het aan de voor mij verkeerde kant hangt, kan ik er niet bij.’

>> vervolg ervaringen van bezoekers

---

---

## ‘Ik denk dat wij in veel gevallen een kunstwerk soms beter hebben gezien, dan mensen die het kunnen zien’

**John van Oers**

Blinde bezoeker Van Abbemuseum.

**‘I**k heb kennissen die ook naar een museum gaan en die lopen overal langs. Maar dan heb je geen kennis gemaakt met het kunstwerk. En als je nu kijkt naar een rondleiding zoals die in het Van Abbemuseum wordt gegeven, een heel groot voordeel vind ik daarvan: we krijgen uitgebreid uitleg en we zijn met een groep die dan ook over een kunstwerk gaat discussiëren. Wat zou het allemaal kunnen zijn? En daar leer je veel meer van, dan dat je er even langs loopt en er naar kijkt. Dus ik denk dat wij in veel gevallen een kunstwerk soms beter hebben gezien, dan mensen die het kunnen zien die er gewoon even naar kijken en weer verder gaan.’

---

---

---

## ‘Is er een verschil van kunstbeleving door mensen met of zonder een visuele handicap?’

**Nettie Jacobs** en **Yvon Bakker**, ziende en blinde bezoeker Afrikamuseum Berg en Dal.

**N**ettie: ‘Is er een verschil van beleving van kunst tussen mensen met een visuele handicap en mensen die kunnen zien? Op een enigszins bewolkte dinsdagmiddag gaan wij als team op onderzoek uit. Het onderzoeksterrein was het Afrikamuseum in Berg en Dal.’

**Yvon:** ‘We werden ontvangen door een dame die ons naar een aantal houten beelden leidde. Hout is een vriendelijk materiaal om te betasten. Ik heb ze nauwkeurig betast en Nettie heeft ze bekeken. Ik vertelde wat ik voelde en zij vertelde wat zij zag. Zo deelden we onze verschillende wijzen van ‘kijken’ of ‘ervaren’ van de beelden.’

**Nettie:** ‘Ik had de indruk dat zij uit de details die zij voelt een groter geheel construeert of ontdekt, terwijl ik een totaalbeeld krijg waar ik de details in kan gaan ontdekken.’

**Yvon:** ‘Eigenlijk vulden we elkaar heel goed aan om wat ons aan de voorwerpen opviel. Ik kan geen kleuren voelen, zij kijkt over de details heen, zoals de grote oren ten opzichte van het hoofd.’

En nu aan de slag!

# MUSEUM OPEN U ZELF SCAN

In de vorige hoofdstukken werd stilgestaan bij de verschillende aspecten van de toegankelijkheid van een museum. In dit deel is het aan jou! Met een aantal controlelijsten kun je afvinken of je museum voldoet. Deze lijsten zijn een hulpmiddel om een eerste zicht te krijgen op de toegankelijkheid van je museum en kunnen je suggesties geven om deze te verbeteren.

# IS MIJN MUSEUM 'OPEN' VOOR IEDEREEN?

Deze afvinklijsten zijn een onderdeel van het Draaiboek 'Musea zonder drempels: de gids wijst de weg'. Ze zijn zeker niet compleet en drukken geen enkel waardeoordeel uit, maar ze zijn zeker de basis voor een toegankelijk, toekomstbestendig museum. Er zijn zeven lijsten om af te vinken:

1. **Beleid**
2. **Bereikbaarheid**
3. **Fysieke toegankelijkheid**
4. **Signalisatie**
5. **Klantvriendelijke balie**
6. **Informatie**
7. **Gidsen & werkvormen**

## 1 BELEID

- Het verbeteren van de toegankelijkheid van het museum/het bereiken van (meer) bezoekers met een beperking is één van de beleidsdoelstellingen van het museum.
- Binnen de organisatie is iemand aangesteld die verantwoordelijk is voor het toegankelijkheidsbeleid. Het is voor iedereen duidelijk wie deze persoon is.
- Het museum heeft een visie op cultuurparticipatie voor personen met een beperking.
- Medewerkers van het museum kennen deze visie en kunnen deze vertalen in hun dagelijkse werk.
- De verantwoordelijke(n) van het museum weten waar men terecht kan voor ondersteuning in het verbeteren van de toegankelijkheid van het museum.
- De medewerkers van het museum hebben zicht op de toegankelijkheidsvoorwaarden voor verschillende groepen van personen met een beperking.

## 2 BEREIKBAARHEID

- Het museum is bereikbaar via het openbaar vervoer.
- De frequentie van bus/tram/trein is voldoende.
- In de onmiddellijke nabijheid van het museum zijn parkeerplaatsen voorbehouden aan personen met een beperking
- Deze parkeerplaatsen voldoen aan de voorwaarden van een voorbehouden parkeerplaats.
- Er is een voorrijdmogelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit.

## 3 FYSIEKE TOEGANKELIJKHEID

- De toegankelijkheid van het museum wordt in kaart gebracht door middel van een plattegrond.
- De medewerkers van het museum kennen de resultaten van deze plattegrond.
- De medewerkers van het museum hebben zicht op de toegankelijkheidsvoorwaarden voor verschillende groepen van personen met een beperking.
- Bij nieuwbouw verbouwwerkzaamheden wordt een toegankelijkheidsadvies gevraagd aan een erkend adviesbureau toegankelijkheid.
- In het museum worden voldoende rustpunten voorzien (bijvoorbeeld stoelen of banken).

## 4 SIGNALISATIE

- De ingang van het museum is gemakkelijk te vinden.
- De balie, toiletruimte, lift en tentoonstellingsruimtes zijn vlot te vinden op basis van de signalisatie.
- De signalisatie is logisch aangebracht.
- Tekst en pictogrammen worden gecombineerd gebruikt met voldoende contrast.

## 5 KLANTVRIENDELIJKE BALIE

- Er is een permanent bemande balie. Bij afwezigheid van de baliemedewerker is duidelijk voor bezoekers op welke wijze ze geholpen kunnen worden.
- Baliemedewerkers weten hoe ze op gepaste wijze omgaan met personen met een beperking. Ze hebben hiervoor bij voorkeur een training gekregen.
- Baliemedewerkers hebben een goed zicht op de toegankelijkheid van het museum en op eventuele knelpunten op dit vlak. Ze kunnen hierover eerlijke en correcte informatie geven aan bezoekers.

## 6 INFORMATIE

- Belangrijke informatie wordt aangeboden op informatieborden.
- Informatiebordjes bij kunstwerken en voorwerpen zijn opgesteld in een voldoende groot en contrastrijk lettertype. Bij voorkeur is ook audio-informatie beschikbaar.
- Het museum beschikt over een overzichtelijke website met relevante informatie voor personen met een beperking.
- De website van het museum is getest op haar toegankelijkheid voor personen met een (visuele) handicap.
- Speciale activiteiten voor personen met een beperking worden duidelijk gecommuniceerd.
- Brochures zijn duidelijk opgesteld en beschikbaar in grootschrift en/of elektronisch formaat.

## 7 GIDSEN EN WERKVORMEN

- Tontoongestelde objecten bevinden zich op een hoogte die door iedereen waargenomen kan worden.
- Gidsen beschikken op voorhand over voldoende informatie over de samenstelling van hun groep. Bij reservering wordt hierover voldoende informatie verzameld.
- Museumgidsen hebben een goed zicht op de fysieke toegankelijkheid van het museum en kunnen inschatten wat wel of niet mogelijk is.
- Bij de uitwerking van methodieken en/of educatieve projecten wordt steeds nagegaan in welke mate dit interessant of nuttig kan zijn voor alle museumbezoekers.
- Gidsen weten hoe ze een rondleiding aantrekkelijk kunnen maken voor personen met een beperking en hebben hiervoor een training gekregen.
- Voorwerpen mogen aangeraakt worden door personen met een visuele handicap. Indien nodig worden replica's ontwikkeld.

# BELANGRIJKE WETTEN EN VERDRAGEN

### Nederlandse wetten die van belang zijn

- Artikel 1 van de Grondwet
- Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ)
- Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO 2015);
- Wet Passend Onderwijs en de Participatiewet.

### Internationale verdragen die van belang zijn

- VN verdrag voor de rechten van mensen met een beperking (2017)
- Internationaal Verdrag inzake Burger- en Politieke Rechten (IVBPR)
- Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten (IVESCR)
- Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM)
- Handvest Grondrechten van de EU.

## INTERESSANTE WEBSITES

- Handreiking aan musea | [www.kubes.nl](http://www.kubes.nl)
- Museum 4 all | [www.museum4all.eu](http://www.museum4all.eu)
- Toegankelijkheid accommodaties | [www.gewoonweg.nl](http://www.gewoonweg.nl)
- Accessible Tourism | [www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)
- Autism in the Museum | [www.autisminthemuseum.org](http://www.autisminthemuseum.org)
- British Museum | [www.britishmuseum.org](http://www.britishmuseum.org)
- Brussels museums | [www.brusselmuseums.be](http://www.brusselmuseums.be)
- Doof | [www.doof.nl](http://www.doof.nl)
- European design for all e-accessibility network | [www.edean.org](http://www.edean.org)
- Blinde en slechtziende bezoekers | [www.faronet.be](http://www.faronet.be)
- Gelijke Kansen in Vlaanderen | [www.gelijkekansen.be](http://www.gelijkekansen.be)
- Museumnacht | [www.n8.nl](http://www.n8.nl)
- Oogvereniging | [www.oogvereniging.nl](http://www.oogvereniging.nl)
- Zicht op ruimte | [www.silvur.nl](http://www.silvur.nl)
- Toegankelijkheidsbureau | [www.toegankelijkheidsbureau.be](http://www.toegankelijkheidsbureau.be)
- Toegankelijkheid doven | [www.toegankelijk.nu](http://www.toegankelijk.nu)
- Vlaams Expertisecentrum Toegankelijkheid 'Enter' | [www.entervzw.be](http://www.entervzw.be)
- Wattelt | [www.wattelt.org](http://www.wattelt.org)
- National Center on Accessibility | [www.ncaonline.org](http://www.ncaonline.org)

## BRONNEN

- Mensenrechten | [www.mensenrechten.nl](http://www.mensenrechten.nl)
- Toegankelijkheidsbureau | [www.toegankelijkheidsbureau.be](http://www.toegankelijkheidsbureau.be)
- Silvur | [www.silvur.nl](http://www.silvur.nl)
- Toegankelijkheidsbureau | [toegankelijkheidsbureau.be](http://toegankelijkheidsbureau.be)
- Het verschil tussen beperking, handicap en stoornis | [www.infonu.nl](http://www.infonu.nl)  
(zoek: Het verschil tussen een stoornis, beperking en een handicap)
- Natuurmuseum Tilburg | [www.natuurmuseumbrabant.nl](http://www.natuurmuseumbrabant.nl)
- Universiteitsmuseum Utrecht | [www.universiteitsmuseum.nl](http://www.universiteitsmuseum.nl)
- Maritiem Museum Rotterdam | [www.maritiemmuseum.nl](http://www.maritiemmuseum.nl)
- Foam Amsterdam | [www.foam.org](http://www.foam.org)
- Museum Klok en Peel | [www.museumklokenpeel.nl](http://www.museumklokenpeel.nl)
- Festival Circolo | [www.festivalcircolo.nl](http://www.festivalcircolo.nl)
- Audiomaquette Tweede Kamer rondleiding | [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)  
(zoek: Audiomaquette rondleiding)
- Van gogh Museum Amsterdam | [www.vangoghmuseum.nl](http://www.vangoghmuseum.nl)
- Van Abbe Museum | [vanabbemuseum.nl/programma/special-guests](http://vanabbemuseum.nl/programma/special-guests)
- Tropenmuseum Amsterdam | [tropenmuseum.nl/nl/rondleiding-groepsbezoek](http://tropenmuseum.nl/nl/rondleiding-groepsbezoek)
- Toegankelijkheidsbureau | [www.toegankelijkheidsbureau.be](http://www.toegankelijkheidsbureau.be)

# COLOFON

## Uitgave

LCM, Landelijk contact van Museumconsulenten

[www.museumconsulenten.nl](http://www.museumconsulenten.nl)

## Redactie

Wouter Schelvis, ZET | Tilburg

Marleen Hartjes, Van Abbe Museum | Eindhoven

Brigitte de Kok, Nationaal Monument Kamp Vught | Vught

Agnes Vugts, RaadSaam Erfgoedprojecten | Goirle

## Grafisch ontwerp en illustraties

Suzanne Hertogs | Ontwerphaven

## Fotografie

Marcel de Buck, Diewke van den Heuvel, Perry van Duijnhoven, Shutterstock.com

## Druk Zwaan Printmedia

Binder Patist

Papier omslag: 300 grs. Arcoprint milk 1.5 white, binnenwerk: 150 grs. Arcoprint milk

1.5 white, omstecker: 60 grs. IBO 1, linnen Brillianta 4099

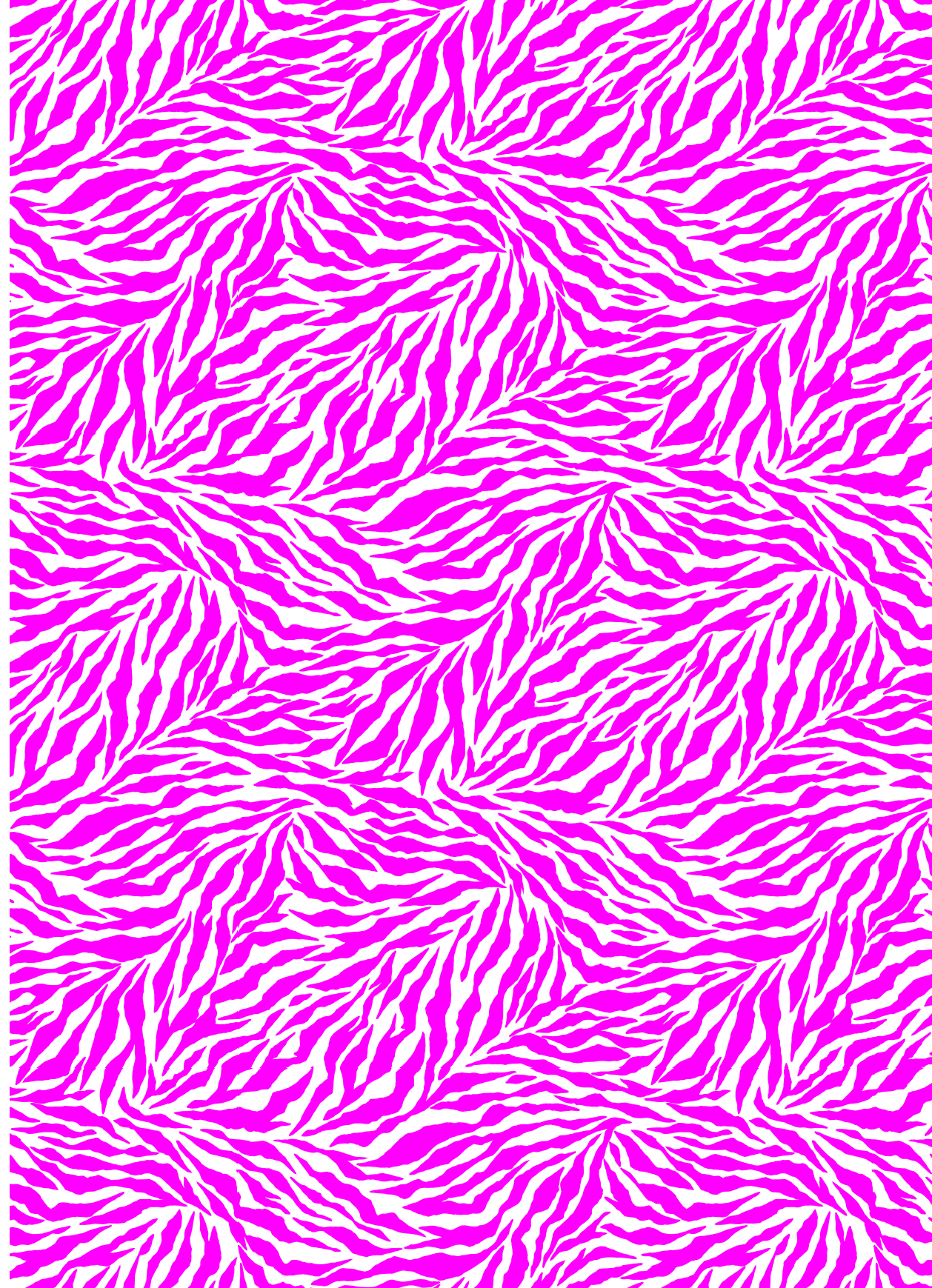
Fonts Intelo, Block Berthold

Met dank aan Amber Bindels, Annette Gaalman, Charlotte van Rappard,  
Daniel Schoevaart, George Kabel, Iris van Heesch, Jascha Blume, John van Oers,  
Jules Verschuuren, Karlijn de Winter, Nettie Jacobs en Yvon Bakker, Roos Wattel

Mede mogelijk gemaakt door Revalidatiefonds, [www.revalidatiefonds.nl](http://www.revalidatiefonds.nl)

ISBN 9789081379731 NUR 144

Eerste druk 2017







# TOOLKIT TOEGANKELIJK MUSEUM

Nederland kent zo'n 3,5 miljoen mensen met een beperking. Vaak is een museumbezoek voor hen praktisch gezien een lastige aangelegenheid. Door de gastvrijheid van je musea ook voor deze mensen te vergroten grijp je een kans aan om niet alleen meer bezoekers te trekken maar word je letterlijk een museum voor iedereen.

In deze toolkit staat alles op een rij wat er gedaan kan worden om de toegankelijkheid van een museum voor mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking te verbeteren. Dit kan al met relatief eenvoudige, low-budget oplossingen. Maar je kan natuurlijk ook kiezen voor een grootschaligere aanpak. Aan de hand van een handige zelfscan-checklist en de inspirerende voorbeelden die in deze toolkit staan loods je je museum eenvoudig een gastvrije toekomst in.

Dit boek is een absolute must-have voor iedere museum-directeur, curator, educatiemedewerker, tentoonstellingsontwerper; kortom iedereen die in en rondom musea werkt.



9 789081 379731

