

IN:museum

Knelpunten museumbezoek

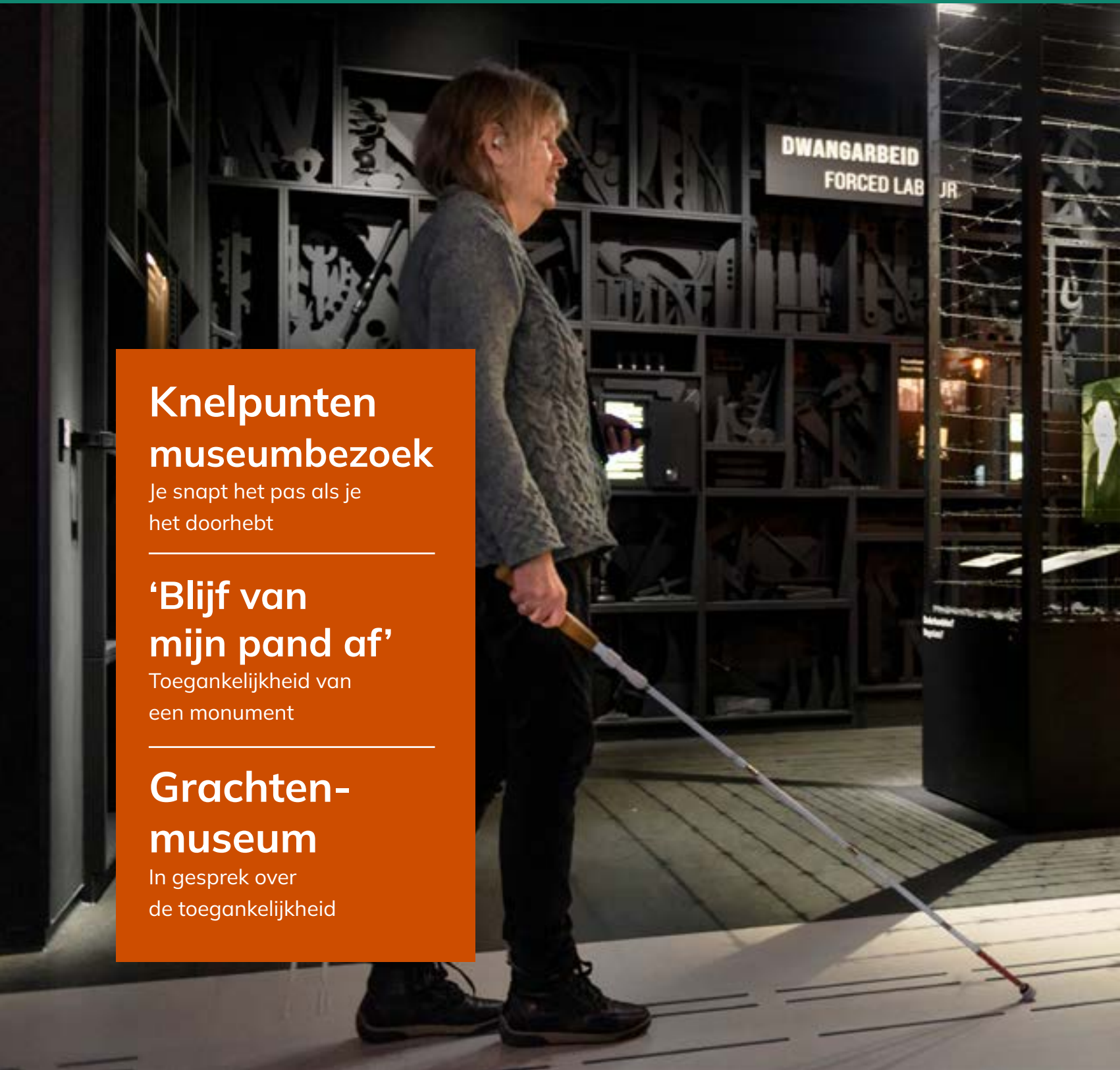
Je snapt het pas als je
het doorhebt

‘Blijf van mijn pand af’

Toegankelijkheid van
een monument

Grachten- museum

In gesprek over
de toegankelijkheid



inhoudsopgave

Dit is de toegankelijke, digitale versie van IN:museum 3. Dit magazine is ook in druk verschenen. In deze PDF-versie kun je in- en uitzoomen en op de links klikken. In deze versie zijn de afbeeldingen bovendien voorzien van Alt-teksten (Alternatieve teksten).

IN:museum

In deze editie van IN:museum kijken we hoe je de faciliteiten van het museum zo toegankelijk mogelijk kunt maken.

08

Het Verzetsmuseum

Een zoektocht naar de toepassing van geleidelijnen in gebouwen.

11

Knelpunten museumbezoek

Waar zitten de knelpunten qua toegankelijkheid en wat kun je er aan doen?

18

Missers op het aangepaste toilet

Toilet minst toegankelijk van museum. Hoe los je dat op?



21 **'Blijf van mijn pand af'**
Een monumentaal pand toegankelijker maken. Wat kan wel en wat niet?

28 **Grachtenmuseum**
Een van de weinige toegankelijke grachtenpanden in Amsterdam.

26 **Online ticket kopen**
Over het belang van toegankelijkheid bij het online kopen van museumtickets.

32 **Locatie Accessibility onder de loep**
Lekt de kraan bij de loodgieter?



Voorwoord

Een warm welkom in de nieuwste editie van IN:museum. Na twee mooie edities met de thema's expositie en gastvrijheid focussen we ons in dit nummer op de faciliteiten in het museum. Daarover staan weer mooie artikelen voor jullie klaar. Om zo veel mogelijk te inspireren, aan het denken te zetten én mooie tips die je vandaag al kunt uitvoeren.

In de gebruikersonderzoeken die wij uitvoeren naar de ervaring van mensen met een beperking, valt het mij op dat het

museumbezoek vaak negatief beïnvloed wordt door de facilitaire voorzieningen en dat is jammer. Zeker wanneer je het goed wilt doen voor álle bezoekers. Omdat we jullie graag meenemen in hoe het beter kan, zijn we blij dat we daar in dit nummer dieper op in kunnen gaan.

Daarom is het zo gaaf dat het nieuwe blad IN:museum er weer is. Het derde van vier nummers alweer. Wederom hoop ik dat jullie met veel plezier gaan lezen en met nog meer plezier lekker aan de slag gaan met de toegankelijkheid van jullie museum.

Leonie Steggink, directeur Accessibility

IN:museum

Uitleg over deze uitgave

IN:museum is het magazine over inclusie en toegankelijkheid van musea. Werken aan inclusie en toegankelijkheid is geen project, maar een veranderproces. Deze derde editie gaat over de toegankelijkheid van de faciliteiten binnen je museum. We kijken hoe je deze op verschillende manieren toegankelijker kunt maken.

Van het aanbrenge van routegeleiding tot een toegankelijk toilet. Van informatie over bereikbaarheid op je website tot het toegankelijk maken van een monumentaal pand.

Aan de hand van mooie voorbeelden en tips geven we je inspiratie om aan de slag te gaan met dit belangrijke onderwerp.



Inclusie en toegankelijkheid

Musea hebben te maken met de code diversiteit en inclusie. Inclusie zegt iets over hoe je met diversiteit van mensen omgaat. Het betekent dat iedereen welkom is en mee kan doen. Inclusie gaat over hoe we omgaan met verschillen. Dit betekent niet dat alles hetzelfde moet worden. Het gaat juist om gelijkwaardigheid, waarbij iedereen zo

zelfstandig mogelijk gebruik kan maken van de faciliteiten.

Met toegankelijkheid bereik je dat iedereen mee kan doen. Je zorgt ervoor dat iedereen het museum kan betreden, bezoeken en beleven.

Vier nummers

Het eerste nummer stond in het teken van het beleven van de expositie.

RADIO ORANJE
RADIO ORANGE



Geleidelijnen in het museum

Verzetsmuseum experimenteert

Een geleidelijn bestaat in de buitenruimte uit geribbelde tegels of lijnen die geplakt zijn op de ondervloer. Mensen met een taststok gebruiken een geleidelijn om bijvoorbeeld naar een oversteekplaats of informatiezuil te komen. Het toepassen van deze geleidelijnen in de buitenruimte gebeurt op een uniforme manier volgens een landelijke richtlijn. Zou dit ook werken in een binnenruimte, een museum bijvoorbeeld? Het Verzetsmuseum in Amsterdam ging met deze vraag aan de slag.

Routegeleiding binnen

Oriëntatie en navigatie zijn belangrijke aspecten voor iedereen die zijn weg zoekt in een gebouw en zeker voor mensen die niets of nauwelijks zien. Is er vanuit gebruikers behoefte aan geleidelijnen binnen en kan de al bestaande landelijke

richtlijn toegepast worden? Gebouwen hebben verschillende functies. Dat maakt het lastig een universele manier te vinden om geleidelijnen binnen te gebruiken. Om te onderzoeken hoe dit toch kan, start Kennis Over Zien - brancheorganisatie voor alle expertise op het gebied van



visuele beperkingen - een project over routegeleiding binnen. Het doel is om te komen tot een universele standaard voor het toepassen van geleidelijnen in de binnenruimte.

Markering op de lijn

In Nederland bestaan al enkele initiatieven om routegeleiding binnen toe te passen. De lessen uit deze initiatieven zijn waardevol voor een project als dat van Kennis Over Zien. Zoals de ervaringen van het Verzetsmuseum in Amsterdam. IN:museum sprak hierover met Mirjam Eikelenboom. Mirjam: 'Het Verzetsmuseum heeft met focusgroepen en een partner met ervaring in het leggen

van geleidelijnen een concept uitgewerkt en aangelegd. Er is nagedacht over hoe bezoekers de juiste richting kunnen aanhouden via een asymmetrische lijn en hoe zij objecten kunnen vinden door een markering op de lijn.'

Iets hogere lijnen met contrast

Mirjam vervolgt: 'Naar aanleiding van de eerste ervaringen met de geleidelijnen heeft het museum een aanpassing gedaan aan het oorspronkelijke concept. Ook merkten we dat het belangrijk was om in de audiotour vaker aanwijzingen te geven aan de bezoekers die de lijnen volgen. Ook zijn er lijnen bijgelegd, zodat de aftakkingen van de hoofdroute beter gevonden worden. Deze lijnen zijn iets hoger en hebben een groter contrast met de vloer.'

Toekomst?

Het is nog te vroeg om vooruit te lopen op de uitkomsten wat betreft geleidelijnen binnen. Voorbeelden zoals het Verzetsmuseum laten zien dat nadenken over en experimenteren met toegankelijkheid onmisbaar is om tot de juiste oplossingen te komen voor alle bezoekers. ■

Gebruikersonderzoek knelpunten museumbezoek

Je snapt het pas als je het doorhebt

Margot van Muiswinkel is gebruikersonderzoeker bij Stichting Accessibility. Zij test via een zogenoemde klantreis de ervaring en beleving van locaties. We vroegen haar naar haar ervaringen van klantreizen in diverse musea.



Een museumbezoek is voor veel mensen een uitje waar ze zich op verheugen. Ieder persoon heeft een andere beleving tijdens de klantreis. Bij het uitvoeren van een gebruikersonderzoek werk ik samen met mensen met verschillende beperkingen, zoals een visuele, auditieve en/of motorische beperking. Deze samenwerking is essentieel. Mensen zonder beperking kunnen niet invullen hoe een locatie of website wordt beleefd door iemand met een beperking. Een bezoeker met een beperking kan als geen ander vertellen waarom toegankelijkheid zo belangrijk is en hoe een locatie echt wordt beleefd.

Gaan voor de optimale beleving

Het uitvoeren van deze onderzoeken heeft mijn ogen geopend voor knelpunten en de impact daarvan op de beleving van een museum. Graag deel ik mijn ervaringen om mensen hiervan bewust te maken en hen te laten nadenken over het verhelpen ervan. Zodat we samen kunnen zorgen voor een optimale beleving van het museum.

Even op de website kijken

Een museumbezoek begint vaak bij de

website. De plek waar veel mensen een ticket kopen, een tijdslot boeken en informatie opzoeken over de toegankelijkheid. Een negatieve ervaring op de website, bijvoorbeeld doordat het kopen van een ticket niet lukt, kan ervoor zorgen dat iemand zich niet welkom voelt en mogelijk kiest voor een ander museum. Het is daarom belangrijk dat de website toegankelijk is. Zodat mensen met voorleessoftware (software die de tekst van het computerscherm voorleest) en een toetsenbord door de pagina kunnen navigeren. Ook is het belangrijk te zorgen voor juiste informatie over toegankelijkheid van de expositie of voorstelling, het gebouw en de bereikbaarheid.

'Het bestellen van een online ticket ging goed, totdat ik een foutmelding kreeg. Helaas werd niet duidelijk wat er fout was gegaan en kon ik geen ticket kopen.'

Waar moet ik zijn?

Duidelijke en actuele informatie op de

website over de bereikbaarheid van het museum is heel belangrijk. Een museum kan toegankelijk zijn, maar de weg ernaar toe niet. Door obstakels zoals trappen, drukke kruispunten of wegwerkzaamheden. Vermeld deze informatie op je website. Ook kun je in Google Maps de GeoTag positioneren bij de meest toegankelijke entree van je gebouw in plaats van midden in je gebouw. Zodat bezoekers direct naar de juiste ingang navigeren.

'Ik dacht dat Google Maps me naar het museum zou navigeren, maar ik kwam terecht in het bijbehorende kantoor.'

Kom binnen!

Een onderdeel van de bereikbaarheid, is de entree van het museum. Vaak is de ingang niet duidelijk zichtbaar aan de buitenkant van het gebouw.

Wanneer men de ingang heeft gevonden, is de deur vaak een uitdaging. De deur is van glas en niet goed te zien, is te zwaar of het is een onhandige draaideur.

'Ik geef mijn geleidehond buiten de opdracht: zoek de deur. Hij moet kiezen tussen twee draaideuren. Bovendien is de draaideur met taststok en hond niet handig.'

Hallo receptie

Een bezoeker gaat na binnenkomst vaak op zoek naar de receptie of informatiebalie. Een veel voorkomend knelpunt is de vindbaarheid ervan. Wanneer iemand aankomt bij de receptie, zijn er enkele belangrijke punten om rekening mee te houden.

- Voor mensen met een visuele beperking is het essentieel dat de receptionist zich kenbaar maakt en het gesprek begint.
- Voor mensen met een motorische beperking is het belangrijk dat de balie op de juiste hoogte is. Dit praat gemakkelijker en zorgt voor zelfstandigheid bij het afrekenen via het pinapparaat.

Even plassen

Na binnenkomst brengen bezoekers vaak een bezoek aan het toilet. Het

niet kunnen vinden van het heren- of damestoilet is een veel voorkomend probleem voor mensen met een visuele beperking. Een ander knelpunt is dat onderdelen op het toilet niet op een logische plek staan. Waar verwacht je de toiletpot, het toiletpapier, de prullenbak, zeep? Het zou fijn zijn als toiletten uniform zijn ingericht.

'Het lijkt me handig vlak boven de deurknop, die iedere blinde persoon toch moet zoeken, een aanduiding V of M in reliëf te zetten.'

Op naar de expositie

Wanneer bezoekers naar de expositie gaan, kan dat op een andere verdieping zijn. Hiervoor neemt men de lift of de trap. Soms is geen of een slecht zichtbare markering aangebracht op de traptreden en voldoet de verlichting niet. Deze missers kunnen gevaarlijke situaties opleveren. Dit geldt ook wanneer niet wordt aangegeven dat er een (rol)trap begint. Vaak is het onduidelijk op welke etage iemand zich bevindt, dit geldt ook

bij liften. De liftknoppen zijn niet altijd goed bedienbaar voor mensen met een visuele beperking. Braille en goed contrast bieden hier een oplossing.

'Ik zou het fijn vinden als op de trapeuning in braille staat welke etage het is.'

Route

De beleving van de bezoeker wordt sterk beïnvloed door de route in het gebouw. Vooral mensen met een visuele beperking vinden het vaak prettig als er een duidelijke route is die zij kunnen volgen. Voor hen is bewegwijzering een veelvoorkomend knelpunt. Vooral het lettertype, de grootte van letters en pictogrammen en het contrast leveren problemen op.

Bovendien mist er vaak braille op de borden. Voor mensen in een rolstoel, hangen borden vaak te hoog. Ook het missen van markeringen, geleide- en gidslijnen, glanzende vloeren, glazen deuren en een onjuiste helling zorgen voor uitdagingen.



Een ander punt is de drukte in een museum. Dit heeft invloed op het museumbezoek, omdat het lastiger oriënteren en beleven is.

'De borden zijn mooi groot, zodat je de witte vlakken op een afstand ziet. Maar de letters en tekens zijn zilverkleurig en kan ik niet goed lezen.'

Expositie/voorstelling

Bij een expositie/voorstelling is de beleving belangrijk. Zorg voor voldoende contrast op de borden en voldoende ruimte rond de exposities. Integreer toegankelijke plaatsen voor rolstoelen,

zodat men zich niet anders voelt dan de rest.

'Ik zat in mijn rolstoel een stuk hoger dan mijn partner, waardoor ik het gevoel had in mijn eentje te zitten.'

Gastheer of -vrouw

De meeste knelpunten zijn niet van de ene op de andere dag te verhelpen. Een gastheer of -vrouw kan zolang uitkomst bieden. Iemand die de zware deur openhoudt, de weg wijst of uitleg geeft over wat er te zien is. Dat kan de beleving al een stuk positiever maken en geeft een veilig gevoel.

'Ik heb enorm genoten van mijn museumbezoek. Dit kwam vooral door de suppoost die van alles vertelde.'

En nu koffie

Na afloop van de expositie brengen bezoekers vaak nog een bezoek aan het museumrestaurant of de museumwinkel. In beide gevallen zijn verlichting en het lettertype een veelvoorkomend issue. Door onjuiste verlichting en een onduidelijk lettertype kunnen bezoekers onder meer de prijzen niet goed zien. Voor sommige mensen zou braille handig zijn. Deze aanpassingen vergroten de zelfstandigheid van de museumbezoeker.

'Ik zie een croissant liggen, maar weet niet of het een normale, kaas- of ham-kaas croissant is. Het zou fijn zijn als de bordjes een groter lettertype hebben.'

Gebruikersonderzoek

Ben je benieuwd hoe jouw museum

wordt ervaren door mensen met een beperking? Verdiep je dan in gebruikersonderzoek. Hierbij is het van belang om een zo divers mogelijke groep te betrekken. Ook is het belangrijk dat je beschikt over de juiste expertise. Een expert spreekt namens een grotere en bredere groep en filtert persoonlijke voorkeuren eruit.

Ben je geïnspireerd geraakt door de quotes van de bezoekers in dit artikel en wil je er meer lezen? Download dan de [Zienswijzer 2019](#) - 2e druk (raakstimuleringsprijs.nl) via internet.

Advies op maat

Wil je een advies op maat? Combineer dan een gebruikersonderzoek met een technische scan door Accessibility. Op deze manier breng je de ervaring van ervaringsdeskundigen samen met de kennis van een inhoudsdeskundige. Dat levert gegarandeerd een advies op met unieke tips, waarmee je aan de slag kunt.

Bij de cartoon hiernaast: Een persoon met een geleidehond en taststok vraagt de suppoost of er een waterbak aanwezig. Een collectiestuk verdwijnt van de sokkel en wordt gebruikt als waterbak. ■





Missers op het aangepaste toilet

Hangt de spiegel niet te hoog?

Steeds meer musea laten hun toegankelijkheid toetsen door ervaringsdeskundigen en adviseurs. De adviseurs hanteren bepaalde normen om te kijken of een museum daaraan voldoet. Opvallend is dat deze normen vaak niet gehaald worden op het aangepaste toilet. Uit onderzoek blijkt dat daardoor de hele klantervaring als minder wordt bestempeld. Dat is begrijpelijk. Want als je ergens niet om hulp wilt vragen, is het bij de toiletgang. In dit artikel staan de meest gemaakte missers die de adviseurs van Accessibility tegenkomen in hun werk.

Welke uitdagingen kun jij vandaag al aangaan?

- Is het aangepaste toilet goed vindbaar? Is het meegenomen in de bewegwijzering?
- Zit er een stang aan de binnenkant van de deur?
- Zijn er beugels aan beide zijden van het toilet geplaatst?
- Is de ruimte naast deze beugels vrij?
- Is zittend op het toilet de gevulde toilethouder bereikbaar?
- Is de prullenbak te bedienen zonder je voet te gebruiken?
- Hangt de spiegel op de juiste hoogte?
- Is de kraan voorzien van een sensor of lange hendel?
- Is er voldoende bewegingsruimte?
- Als je aan 1 of meer van deze punten (nog) niet voldoet, staat dit dan op je website?

Beugel aan de binnenkant van de toiletdeur

Om zelfstandig de toiletdeur dicht te kunnen trekken als je in een rolstoel zit, is

het handig als er een horizontale beugel op een hoogte tussen 75-85 cm aan de binnenkant van de deur is bevestigd.

Prullenbakken

Op veel toiletten die speciaal zijn ingericht voor mensen die gebruik maken van een rolstoel, staan prullenbakken die je met de voet moet bedienen. Niet handig.

Alarmkoord ontbreekt of werkt niet

Tijdens ieder onderzoek trekt de adviseur aan het rode alarmkoord dat langs de hele muur hoort te lopen op 35-40 cm hoogte. Maar al te vaak gebeurt er niets wanneer hieraan getrokken wordt. Krijgt het personeel een melding en is er een protocol wat te doen?

Ruimte in het toilet

Het is belangrijk dat er voldoende ruimte is om te manoeuvreren met een rolstoel. Hiervoor wordt een cirkel met een straal van 150 cm aangehouden. Ook moet er aan minimaal een zijde naast het toilet 90 cm vrije ruimte zijn om de rolstoel naast het toilet te plaatsen, om vanuit de rolstoel op het toilet te

kunnen gaan zitten. Dit gaat vaak mis, omdat er bij de bouw geen rekening is gehouden met deze ruimte. Of doordat er obstakels, zoals een prullenbak of babyverschoontafel, naast de toiletpot staan. Mocht dit het geval zijn, meld het dan op de website. Het is belangrijk om dit mee te nemen als er verbouwd wordt.

Zijn de beugels goed?

De opklapbare beugels naast het toilet zijn belangrijk om de overstap van rolstoel naar het toilet te kunnen maken. Maar vaak zijn ze niet op de juiste hoogte gemonteerd. De bovenkant van de beugels moet op 75 cm hoogte zijn.

Om te voorkomen dat iemand niet bij de toiletrolhouder kan, is onze tip om deze aan de beugel te monteren.

Handen wassen

Hangt de onderkant van de spiegel op 100 cm hoogte? Is de hendel van de kraan lang genoeg? Is de prullenbak geen pedaalemmer? Want mensen in een rolstoel kunnen veelal het pedaal niet bedienen met hun voeten. Deze aanpassingen kun je vlot realiseren.

Aan een haakje gedacht?

Een kledinghaakje is fijn en voor sommige mensen nodig. Maar hangt het op zo'n hoogte dat iemand vanuit een rolstoel erbij kan?

Rommelhok

Onze adviseurs zien dat het aangepaste toilet regelmatig wordt gebruikt om tijdelijk spullen op te slaan. Zo kan een rolstoelgebruiker helaas niet manoeuvreren.

Genoeg zaken om aan te denken bij een aangepast toilet. Kun je ergens (nog) niet aan voldoen? Vermeld dit dan duidelijk op de website.

Communiceren dat een deel van je museum nog niet optimaal toegankelijk is, is ook een vorm van toegankelijkheid.

Wil je zeker weten dat je bij verbouwings- of nieuwbouwplannen aan alle eisen voldoet en een perfect aangepast toilet een mooie faciliteit in je museum wordt? Laat dan een adviseur meekijken met de bouwplannen. ■



‘Blijf van mijn pand af’

Toegankelijkheid van een monument

Stel, je gaat je monumentale pand verbouwen of renoveren. Dan is dat bij uitstek de gelegenheid om de toegankelijkheid te verbeteren. Binnen de museumwereld worstelen facilitair managers met praktische bezwaren wanneer het gaat om het toegankelijker maken van een pand en het behoud van de monumentale status ervan. Wat kan wel en wat niet?

Séverine Kas, architect en werkzaam bij Accessibility, ging in gesprek met Henk Tiegelaar en zijn collega Inez Tan. Henk studeerde in de jaren '90 architectuur aan de TU Delft en is architect en zakelijk directeur bij Office Winhov. Hij is betrokken bij de renovaties van meerdere publieksgebouwen met een monumentale status. Inez is als projectleider en architect betrokken bij het Nationaal Holocaustmuseum.



Séverine: Veel musea zitten in een prachtig monument en denken vaak: daar kunnen we niets aan doen, dus kunnen we het niet toegankelijk maken. Hoe kijken jullie hier tegenaan?

Inez: Wat ons opvalt, is dat

monumentencommissies veel langer bestaan dan organisaties die zich met toegankelijkheid bezighouden. Om de juiste ontwerpbeslissingen te nemen, moeten relevante factoren als monumentaliteit en toegankelijkheid tegen elkaar afgewogen worden. Uiteindelijk is het een keuze die we met elkaar moeten maken. Hierbij moeten we ervoor waken om de monumentfactor niet zwaarder te laten wegen omdat hij langer onder de aandacht is.

Henk: Uiteindelijk is toegankelijkheid een extra aspect in een breed spectrum, net als budgetten en duurzaamheid. Toegankelijkheid wordt een steeds belangrijker aspect dat je moet meewegen.

Séverine: Hebben jullie voorbeelden hiervan?

Inez: Het overbruggen van bepaalde hoogtes is vaak een onderwerp. Daarin ligt de dominantie vooral bij de monumentale commissies. Andere adviserende partijen op het gebied van toegankelijkheid, worden vaak meer op de achtergrond gezet.

Henk: Het stadhuis van de gemeente Leiden is een voorbeeld. Daar hebben we als uitgangspunt de normeringen voor toegankelijkheid meegenomen. Alles wat we konden aanpassen, hebben we gedaan. Zo zijn er nieuwe trappen geplaatst en hebben we de originele leuning op de juiste hoogte aangebracht. Ook hebben we van twee kleine liften een grote lift gemaakt die voldoet aan alle eisen. Het is wel lastig. We hadden honderden houten dorpels. Die waren hoger dan de norm van 2 cm. Deze bleken zo afgerond dat ze - hoewel ze niet binnen de norm vielen - bruikbaar waren voor iemand in een rolstoel. Technische beperkingen zijn er ook. Soms is het moeilijk om een armleuning netjes los te krijgen en op de gewenste hoogte weer netjes terug te plaatsen.

Séverine: Hoe kunnen musea de toegankelijkheid verbeteren zonder aan de monumentale status van het gebouw te raken?

Henk: De markering op een trap is vaak in twee tinten van hetzelfde materiaal uit te voeren. Zo kun je contrasten aanbrenge.

Inez: Het is handig toegankelijkheid vooraf integraal aan te pakken met je architect. Dan kunnen we er nog creatief mee omgaan. Achteraf elementen toevoegen, kan vaak minder mooi en dan ontstaat weerstand. Vanuit esthetisch oogpunt bij een welstandscommissie, maar ook bij ons. We willen de kans krijgen om het op tijd creatief en esthetisch op te lossen.

Séverine: Hoe gaan jullie om met het goed- of afkeuren door de welstandscommissie?

Henk: We moeten de welstandscommissie niet benaderen als een scheidsrechter die ja of nee zegt. Maar als gesprekspartner om het doel van onze opdrachtgever te bereiken.

Inez: Ontwerpen kunnen juist beter worden samen met de welstandscommissie. Onze tip is om zo vroeg mogelijk, in vooroverleggen, toegankelijkheid mee te nemen in de plannen. ■

Toegankelijke Top Tien

Voor de facilitair manager in het museum

2 Perfect als jij het belang van een inclusief museum steeds inbrengt bij beslissingen.

3 Beveiliging, schoonmaak, catering. Hoe kijken zij aan tegen toegankelijkheid? Iedereen kent wel iemand met een beperking. Heb het er eens over.

4 Gastvrijheid zit in kleine dingen. Hulphond op bezoek? Dan wordt een gevulde waterbak vast op prijs gesteld.

5 Kijk eens of het aangepaste toilet op orde is.

6 Worden (tijdelijke) zaken rond het museum die de toegankelijkheid beperken gecommuniceerd via de website en socials? Top!

7 Wanneer je strategisch meedenkt in het beleid van het museum, is het mooi te redeneren vanuit bezoekers met hun verschillende mogelijkheden.

8 Onderhoud je contacten met externe leveranciers, bij de aanschaf van verlichting en touchscreens bijvoorbeeld? Ook hierin kun jij het verschil maken!

9 Heeft de lift contrasterende knoppen met braille en spraak? Handig voor een bezoeker die het scherm niet kan lezen.

10 Het kan een eye opener zijn je museum te ervaren met een ervaringsdeskundige die minder ziet, hoort of moeilijker beweegt.

1 Ga eens in gesprek met een bezoeker.

Van hindernisbaan naar rode loper

Verbeter je klantreis in 9 stappen

Dit artikel daagt je uit bij iedere stap in de klantreis een van je faciliteiten te verbeteren.

Stap 1 Filmpjes

Maken jullie educatieve filmpjes? Zit hier audiodescriptie en ondertiteling bij? Met een tolk Nederlands Gebarentaal wordt het nog duidelijker.

Stap 2 Website

Kaartje kopen, collectie bekijken en meer via de website. Maar is deze toegankelijk? Laten checken op de geldende normeringen is vaak goedkoper dan je denkt.

Stap 3 Entree

Is de drempel hoger dan 2 cm? Zorg dan voor een drempelhulpje. Zijn je deuren van glas? Markeren met contrasterende stickers helpt.

Stap 4 Kassa

Kan iemand het pinapparaat gebruiken vanuit een rolstoel? Kan iemand die slecht hoort de persoon achter de kassa goed zien?

Stap 5 Garderobe

Hebben jullie kluisjes? Zijn deze goed te gebruiken met je ogen dicht of moet je visueel een code invoeren?

Stap 6 Lift

Zit er een speakertje in je lift die de verdiepingen opleest? Het blijkt dat deze vaak uitstaat.

Stap 7 Zalen

Hebben jullie het polijsten van de vloeren in het schoonmaakschema staan? Een pas gepolijste vloer kan veel spiegellende lichthinder veroorzaken.

Stap 8 Restaurant

Zijn de tafels geschikt om met een rolstoel aan te schuiven (hoger dan 70 cm) en zonder een tafelpoot in het midden te raken?

Stap 9 Thuis

Wil je weten hoe het bezoek was? Dan kun je zorgen voor een toegankelijke enquête. ■

Online ticket kopen

Niet zo simpel als het lijkt

Het kopen van een ticket of tijdsslot om een museum te bezoeken, moet voor iedereen - met of zonder beperking - mogelijk zijn. In dit artikel bespreken we waarom toegankelijkheid bij het online kopen van museumtickets zo belangrijk is.

Het doel van elk museum is om kunst en cultuur toegankelijk te maken voor een zo breed mogelijk publiek. Door toegankelijke online ticketverkoop, zorg je ervoor dat niemand wordt buitengesloten. Mensen met visuele, auditieve, motorische, cognitieve of andere beperkingen, moeten net zo gemakkelijk toegang kunnen krijgen tot ticketinformatie als anderen. De drempel om een museum te bezoeken moet laag zijn, toegankelijke ticketverkoop is de eerste stap om dit te bereiken.

Toegankelijke museumwebsite

Het online kopen van een ticket, verloopt meestal via de website van het museum. Daarom is het van belang dat deze website toegankelijk is. De Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) vormt hiervoor de basis.

Het is goed de volgende zaken mee te nemen bij het toegankelijk maken van de museumwebsite.

Beeldmateriaal is vaak een belangrijk onderdeel van de website. Het is van belang alternatieve tekst (alt-tekst) toe te voegen aan afbeeldingen en grafische elementen. Hierdoor krijgen gebruikers met een visuele beperking een beeld van wat er te zien is en wordt aangeboden. Dit is extra noodzakelijk als de afbeelding belangrijke informatie bevat.

Wanneer de museumwebsite video of audio bevat, is het van belang

ondertiteling en transcripties aan te bieden. Dit helpt bezoekers met een auditieve beperking, maar ook anderen die liever (mee)lezen.

Blok 1 1,5	Blok 2 2,2	Blok 3 3,2	Blok 4 4,6	Blok 5 8,0
---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Let erop dat tekst op de website voldoende **contrast** heeft met de achtergrond, zodat de inhoud voor iedereen leesbaar is. Lettertypes en tekstgroottes moeten een prettige leeservaring bieden.

De website moet volledig met het **toetsenbord te bedienen zijn**, zodat geen muis gebruikt hoeft te worden. Dit kan vooral voor mensen met een motorische of visuele beperking handig zijn. Het moet bij het online kopen van een ticket mogelijk zijn de gewenste datum en tijd van het museumbezoek met behulp van het toetsenbord te selecteren en persoonlijke informatie in te voeren.

Zorg dat **knoppen en links** een begrijpelijk label hebben dat voorgelezen kan worden door voorleessoftware (een softwareprogramma dat de tekst van het

computerscherm voorleest). Een knop met een onduidelijke of nietszeggende naam kan verwarrend zijn. Dus niet 'klik hier', maar 'koop nu je ticket'.

Voor mensen met een cognitieve beperking is het fijn als een website rust uitstraalt en je niet afgeleid wordt door allerlei bewegende beelden die je niet stil kunt zetten.

Formulieren voor het kopen van tickets zijn ontworpen met toegankelijkheid in gedachten. Zorg voor duidelijke labels, focusindicatoren en foutmeldingen.

Het pad naar toegankelijkheid begint met kleine maar cruciale details.

Chris van Wijk heeft een visuele beperking en heeft voor ons getest hoe gemakkelijk het voor hem is om online een ticket te boeken bij verschillende pretparken. Nieuwsgierig naar waar hij tegenaan loopt? Bekijk dan het filmpje op youtube: [Gebruikersonderzoek Pretparken Chris.](#) ■

Grachtenmuseum

Toegankelijkheid in hartje Amsterdam

Martijn Bosch is directeur van het Grachtenmuseum in hartje Amsterdam. Adviseur toegankelijkheid Guus Janssen ging met hem in gesprek over de toegankelijkheid van dit prachtige grachtenpand.



Rolstoelvriendelijk grachtenpand

Martijn: 'Onze ambitie is om een rolstoelvriendelijk museum te zijn. Veel rijksmonumenten in de binnenstad hebben moeite om dat voor elkaar te krijgen.'

'Twaalf jaar geleden hebben we bij de inrichting van het museum direct belangrijke facilitaire stappen kunnen zetten op het gebied van toegankelijkheid. In de stuurgroep die daarbij betrokken was, zat een ervaringsdeskundige in een rolstoel. Dat was mazzel, omdat je het zo vanaf het begin kunt meenemen.'

'Toen ik hier anderhalf jaar geleden als directeur aan de slag ging, herkende ik deze kracht van het museum direct ten opzichte van de helaas vaak minder toegankelijke andere musea hier. Dat wilde ik verder uitbouwen. Er was al een goed begin en nu willen we ook die laatste 10% goed krijgen.'

'Zeker omdat je terugkrijgt van bezoekers in een rolstoel hoe geweldig het is dat dit kan in een grachtenpand.'

Optimaliseren

Martijn vervolgt: 'Om uit te zoeken hoe ons museum nog beter te bezoeken is met een rolstoel, heb ik contact gezocht met ervaringsdeskundigen Josephine van Albe Amsterdam en Eline van Spoonies Community. Hun reviews en de gezamenlijke rondgang, zorgden voor een vliegwieltje waardoor we in een stroomversnelling terecht kwamen.'

Wat ons motiveert, is het enthousiasme dat je terugkrijgt van bezoekers en medewerkers.

Wie zal dat betalen?

'Vanuit de lopende exploitatie kunnen wij veel verbeteringen aan het pand betalen. Dat is twaalf jaar geleden direct goed aangepakt.'

Grote zaken als een lift of aangepast toilet, hebben een ander prijskaartje. Je ziet dat je met enkele duizenden euro's al flinke stappen kunt zetten.

Dat is mijn les geweest: wat je in het begin kunt meenemen, meteen doen.'

Bijzondere traplift

Een voorbeeld van een aanpassing die destijds direct gedaan is, is de bijzondere traplift buiten bij de ingang. Hierbij komen alle treden op dezelfde hoogte, waardoor een bewegend platform ontstaat. De oude stenen treden zijn hiervoor gebruikt, zodat het aanzicht van de gevel niet veranderd is.

Regels

Martijn: 'De regels rond monumentale panden zijn flink aangescherpt de afgelopen jaren. Dat komt de toegankelijkheid niet ten goede. Ik denk zeker dat de politiek in Amsterdam hier een rol in heeft. Niet om de monumentale status van panden aan te tasten, maar om mooie oplossingen mogelijk te maken. Bij verschillende musea in de buurt is die wens in ieder geval heel sterk.'

Je ziet hoe blij bezoekers in een rolstoel zijn, zeker omdat ze maar bij weinig musea in de buurt terecht kunnen.

Communiceren is ook een vak

'Het verbeteren van onze communicatie doen we samen met ervaringsdeskundigen. Vaak zie je alleen een logootje dat aangeeft dat je rolstoeltoegankelijk bent. Maar mensen willen weten hoe hoog de drempels en hoe breed de deuren zijn. We willen ook meer foto's toevoegen. Mensen kunnen dan een inschatting maken of een bezoek de moeite waard is.'

Humor

Martijn geeft aan hoe waardevol het is als iemand je met humor wijst op een uitdaging. Zo was er op het aangepaste toilet een kledinghaakje gemonteerd op stahoogte. 'Om zo'n domme vergissing kun je lachen met elkaar en het vervolgens netjes aanpassen.'

Parkeren

'De gemeente heeft een aangepaste parkeerplaats voor de deur gerealiseerd. We hebben goede contacten met de wethouder en de bestuurders van het stadsdeel. Toegankelijkheid staat hoog op de agenda in de gemeente. Na mijn aanvraag was die plek er heel snel. Dat is fantastisch opgepakt.'



Plannen

Martijn: 'We gaan dit jaar nog drempels verlagen. Ook zitten enkele scanbare punten te hoog waarmee je de audiotour kunt activeren. We hebben een rolstoel aangeschaft die bezoekers kunnen gebruiken. Ook faciliteiten op het gebied van veiligheid vinden we belangrijk. Zo hebben we een matras aangeschaft waarmee we in geval van brand mensen die afhankelijk zijn van de lift, via de trap veilig en snel beneden kunnen krijgen. Toegankelijkheid is breder dan rolstoelvriendelijkheid. We zijn een relatief klein museum met 60.000 bezoekers per

jaar. Daarom kunnen we niet alles direct doen. Mensen een prikkelarm bezoek geven is nog ingewikkeld, maar wel een wens.'

Tip voor andere musea

Martijn: 'Begin klein. Zo rol je van het ene enthousiasme in het andere. Grote slagen maken doe je vroeg in een proces van verbouwingen of renovaties. Wij konden snel het verschil maken wat betreft rolstoelvriendelijkheid. Doordat je verbeteringen ziet, complimenten krijgt en bezoekers enthousiast zijn, blijft het behapbaar en leuk.' ■

Locatie Accessibility onder de loep

Lekt de kraan bij de loodgieter?

Als je ergens voor staat, is het belangrijk dat je het goede voorbeeld geeft. Zo staan wij - stichting Accessibility - voor het inclusiever maken van Nederland. Om dit te bereiken helpen wij organisaties bij het toegankelijker maken van de digitale, sociale en fysieke omgeving. We vinden het belangrijk ook onze situatie tegen het licht te houden: Hoe staat het met de toegankelijkheid van onze locatie in Utrecht?' Lees hier onze bevindingen en doe er je voordeel mee.

We keken binnen en buiten ons kantoor naar de toegankelijkheid. We zagen wat we altijd zien, grote en kleine verbeterpunten. Toegankelijkheid is een spel waar kosten, mogelijkheden en prioriteiten samenkomen. Het vraagt niet altijd grote aanpassingen. Soms zijn het

juist de kleine aanpassingen die al grote impact creëren.

Onze aanpak

Zoals bij elk toegankelijkheidstraject starten we met een scan om de beginsituatie in kaart te brengen. Een



lijst met vaste aandachtspunten die we een voor een afvinken. We lopen door het pand met mensen die een beperking hebben, de ervaringsdeskundigen. Dit geeft de mogelijkheid te vragen wat ze ervaren en wat een mogelijke oplossing kan zijn. Zo komen inhoud en ervaring samen in de scan.

Van bereikbaarheid tot ontvangst

Hoe is het met de bereikbaarheid van ons kantoor in Utrecht? Hoe wordt

de entree ervaren, zowel fysiek als persoonlijk? Kunnen alle ruimtes door iedereen gebruikt worden, hoe inclusief is het toilet? Veel van deze punten blijken in orde. De informatie over onze bereikbaarheid op de website is goed. Wanneer je aanbelt, word je vriendelijk ontvangen en zo nodig op weg geholpen naar de wachtruimte of je afspraak. De verlichting in het gebouw is sterk genoeg, gelijkmatig en nergens hinderlijk. De deuren zijn te onderscheiden van de muren.

Constateringen

Toch komen er ook punten uit de scan die aandacht vragen. Je moet over een parkeerterrein lopen om bij de voordeur te komen. Onze deurbel hangt op een lastige plek. Er is weinig licht boven het aanrecht van de pantry.

De zonwering werkt niet in alle kamers optimaal. Het bord voor een gehandicaptenparkeerplaats ontbreekt en het toilet is goed toegankelijk voor mensen in een rolstoel, maar niet voor mensen die slecht zien. Er ontbreekt namelijk contrast.

Soms zijn het juist de kleine aanpassingen die al grote impact creëren.

Overwegingen

De uitslag van de scan geeft ons nieuw inzicht en biedt knopen om door te hakken. Net als bij elk ander bedrijf zijn er aspecten waar rekening mee gehouden moet worden als het gaat om het doen van aanpassingen, zoals budget. Het komt regelmatig voor dat andere partijen betrokken moeten worden,

zoals de gemeente of de pandeigenaar. De vraag is of die partijen een bijdrage kunnen of willen leveren om de toegankelijkheid te verbeteren. In ons geval speelt mee dat we op termijn mogelijk verhuizen naar een andere locatie.

Impact versus mogelijkheden

We zijn in overleg gegaan. Met het budget, de eventuele verhuizing en verbeterpunten in gedachten. Hoe creëren wij zo veel mogelijk impact binnen onze mogelijkheden? Als een aanpassingswens niet vervuld kan worden, wanneer dan wel en hoe gaan we dit nu compenseren? Het is belangrijk binnen eventuele beperkingen naar mogelijkheden én naar de toekomst te kijken.

Uitstel maar geen afstel

Voor ons betekent dit dat we geen grote aanpassingen doen. Zoals het vernieuwen van de pantry of het aanschaffen van een tafel die goed contrasteert. Deze aanpassingen hebben in ons kantoor een kleine impact en kosten relatief veel. Om het beperkte budget zo goed mogelijk in te zetten,

kiezen wij ervoor deze aanpassingen door te voeren wanneer wij verhuizen naar een ander kantoor.

Pandeigenaar

Voor enkele aanpassingen hebben wij de pandeigenaar nodig. Zoals het aanleggen van een voetpad langs het parkeerterrein naar de entree en het opnieuw betegelen van het toilet. De pandeigenaar neemt in zijn overwegingen uiteraard ook de resterende levensduur van het pand mee.

Voelbare en zichtbare deurnummers om ruimten beter vindbaar te maken.

Doorgevoerde aanpassingen

Met de pandeigenaar hebben wij kleine aanpassingen kunnen doen. Zo is er een gehandicaptenparkeerplaats gerealiseerd. Het toegankelijke toilet wordt nu aangegeven op de bewegwijzering en de verlichting buiten is verbeterd.

Met de gemeente

We hebben contact gezocht met de gemeente, die ons advies over

een kruising voor ons kantoor heeft uitgevoerd.

Zelf gedaan!

Met kleine aanpassingen hebben we ons kantoor weer iets toegankelijker gemaakt. Zo hebben we een nieuwe, goed zichtbare deurbel op de juiste hoogte geplaatst. Alle lichtknoppen zijn zichtbaar gemaakt door ze in een contrasterende kleur te spuiten. We hebben alle losliggende kabels weggewerkt en extra verlichting aangebracht waar nodig. Ook hebben we de voeten van alle mobiele schermen gemarkeerd, zodat ze op een donkere en lichte vloer goed zichtbaar zijn.

Om de werk- en vergaderruimten beter vindbaar te maken, hebben wij voelbare en zichtbare deurnummers opgehangen in een logische volgorde. Zo kan ook onze collega die niet kan zien vrij eenvoudig een specifieke ruimte vinden. We hebben een groot blok in onze pantry verschoven, zodat mensen in een rolstoel voldoende ruimte hebben om bij het aanrecht te kunnen.

Met deze kleine aanpassingen hebben we onze toegankelijkheid op een vrij eenvoudige manier verbeterd. ■

Toegankelijkheid versterken

Budgetvriendelijk voor
minder dan een tientje



Je kunt vandaag de dag zoveel doen om je museum toegankelijker te maken. Ook met minimale middelen. De volgende tips kosten minder dan een tientje.

Tape om iets beter zichtbaar te maken, zoals een donkere stoelpoot die uitsteekt op een donkere vloer.

Een onnodige **dranger** op de deur? Iemand met minder kracht is blij als de dranger weggehaald is!

Zorg voor **dekseltje bij de bekertjes**. Dit kan fijn zijn voor iemand die spasmes heeft of in een rolstoel zit.

Plak een stickertje met rolstoelsymbool op een laag kluisje voor iemand die geen hoger kluisje kan gebruiken.

Rangschik folders in het **folderrek** horizontaal in plaats van verticaal. Zo is elke folder voor iedereen te pakken.

Zorg voor een **lang snoer aan de pinautomaat**. Zo kan iemand vanuit de rolstoel veilig en comfortabel pinnen. ■

Bereikbaarheid van musea

Kortste route niet altijd meest toegankelijke

De meeste musea streven ernaar dat de informatie over de bereikbaarheid op hun website zo optimaal mogelijk is. Wat voor de ene een handige route is, kan voor een ander juist lastig zijn.

Fijn plein... of niet?

Stel, je museum grenst aan een plein met bushalte. Veel ervaringsdeskundigen met een visuele beperking geven aan dat ze moeite hebben om over dit marktplein zonder gids- of geleidenlijnen naar de ingang te lopen. Ervaringsdeskundigen in een rolstoel geven aan dat het ontbreken van hoogteverschillen op deze route juist fijn is. Je kunt op je website wijzen op de alternatieve bushalte achter het museum.

Niet invullen voor een ander

Vaak zijn er diverse oplossingen.

Belangrijk is, dat je niet voor iemand invult welke route handig is. Zoveel mogelijk informatie, maakt dat iemand zelf de keuze kan maken.

Hoe bereikbaar ben je?

Hoe is het gesteld met de bereikbaarheidsinformatie op jouw website? Ga hierover eens met ervaringsdeskundigen in gesprek. Wil je gedetailleerd laten bekijken hoe de bereikbaarheid van je museum is? Ga dan in gesprek met een adviseur toegankelijkheid. ■

Hoe kun je ons bereiken?

Dit magazine is samengesteld door stichting Accessibility, die zich inzet voor een digitaal, fysiek en sociaal toegankelijke samenleving. Een samenleving waarin iedereen, in het bijzonder mensen met een beperking, zelfstandig aan het maatschappelijk verkeer kan deelnemen en zich optimaal kan ontplooien.

Accessibility ondersteunt maatschappelijke organisaties bij het realiseren van toegankelijkheid. Zo dragen wij bij aan een inclusieve samenleving waarin iedereen - zonder hulp - producten, diensten, gebouwen en voorzieningen kan gebruiken. De artikelen in dit magazine zijn geschreven door onze adviseurs, in samenwerking met verschillende musea in Nederland en met Kennis Over Zien; een samenwerking die is gericht op het delen en ontwikkelen van kennis over visuele beperkingen.

Ook hebben verschillende bezoekers hun belevingen met ons gedeeld. Hierdoor hebben wij toegankelijkheid vanuit het perspectief van de museummedewerker, de bezoeker en de expert kunnen belichten.

Deze editie is mede mogelijk gemaakt door de inbreng van:

- Verzetsmuseum Amsterdam
- Grachtenmuseum Amsterdam
- Office Winhov

Het Bartiméus Fonds en de Museumvereniging hebben het

uitbrengen van het magazine mede mogelijk gemaakt. Samen met het consortium Kennis Over Zien werkt Accessibility aan het ontwikkelen en delen van kennis over (visuele) beperkingen.

Wil je meer weten over toegankelijkheid, stel dan je vraag via info@accessibility.nl of neem contact met ons op via 030 23 98 270.

Tip

In het boek [Rijksmuseum Onbeperkt Toegankelijk](#) beschrijft het Rijksmuseum Amsterdam de voortdurende zoektocht naar een steeds toegankelijker museum.



Colofon

Accessibility

Christiaan Krammlaan 2

3571 AX Utrecht

Tel. 030 23 98 270

E-mail: info@accessibility.nl

Aan dit nummer werkten mee:

Arja Boer

Bert van Meteren (vormgever)

Guus Janssen

Leonie Steggink

Iris Stekelenburg (redacteur)

Séverine Kas

Tamara Visser

Regalis (productiecoördinatie)

Strip door Pinta Grafische Producties

Stefan Müller, fotograaf artikel Monument

Mike Bink, fotograaf artikel Verzetsmuseum

Margot van Muiswinkel

Steven Dekker

Rob Verberne

Wouter Lenssen

Joke Hoogeduin

Met dank aan de verzamelde kennis van alle medewerkers van Accessibility.



Column Séverine

Lief dagboek,

Het leek alsof Van Gogh mij al kende. In een welkomstvideo die ik via de mail ontving, stond zelfs mijn voornaam. Het voelde een beetje als flirten. In zijn mail wist Van Gogh me digitaal naar allerlei informatie van belang te leiden. Het leek alsof hij wist wat ik wilde weten! De digitale routebeschrijving ging zelfs tot de coördinaten van de voordeur van zijn museum.

Deze digitale, informatieve prikkels maakten dat mijn verwachtingen hooggespannen waren, Van Gogh liet al

zoveel van zichzelf zien via de mail. Dit kon alleen maar beter worden met de echte ontmoeting.

Fijn dat alle Van Goghs die buiten liepen herkenbaar waren aan hun gele jasje. Zij herkenden mij ook, aan mijn rood-witte stok. Het eerste contact was snel gelegd. Zowel de digitale als de fysieke ontmoeting verliepen soepel. Daarom was de deceptie des te groter toen ik de gedaantewisseling van Van Gogh ontdekte! Eenmaal binnen joeg hij me de stuipen op het lijf met een afdaling op een matglazen trap zonder tredemarkering. Van Gogh liet me verdwalen in een grote hal, waar moest ik heen? Wilde Van Gogh dat ik mijn jas ophing of moest ik al naar de winkel? Dat is misschien nog wat ik het meeste mistte, een duidelijke route door die donkere zalen.

Iedereen leek verliefd op je, Van Gogh. Het werd steeds drukker. Eigenlijk wilde ik bij je weg. Je digitale 'ik' leek veel toegankelijker. Ik heb geen blauwtje gelopen, maar ik hou het op internet daten met Van Gogh.

Liefs, Séverine