

IN:museum



Rietveld Schröderhuis

Al 100 jaar ruimte voor
gastvrijheid

Watermuseum

Tastbare ervaringen voor
iedereen

MUZIEUM

Inclusief werkgeverschap:
alle talenten welkom!

inhoudsopgave

Via deze QR-code kom je bij de toegankelijke, digitale versie van dit magazine. In deze PDF-versie kun je in- en uitzoomen en op de links klikken. Deze versie is bovendien voorzien van Alt-teksten (Alternatieve teksten).



Naast de toegankelijke PDF vind je via de QR-code ook aanvullende informatie, zoals audiomateriaal om de strip en de stroomschema's toe te lichten. Ten slotte vind je hier aanvullend videomateriaal op het magazine. De QR-code leidt naar: www.accessibility.nl/inmuseum-magazine-1

Disclaimer

De meeste afbeeldingen in dit document zijn gemarkeerd als decoratief. Dit omdat zij ter ondersteuning zijn aan de tekst.

Wanneer deze nieuwe informatie bevatten zijn zij uiteraard voorzien van een alt-tekst en/of onderschrift.



05 **IN:museum**
In deze editie van IN:museum kijken we hoe je een gastvrij, toegankelijk museum kan zijn.

14 **Hersenspinsel**
Het Rijksmuseum maakt de taal in het museum actueel en inclusief.

08 **Het Rietveld Schröderhuis**
Al 100 jaar ruimte voor gastvrijheid.

19 **In de spotlight**
Toegankelijkheid is voor iedereen anders, en dat maakt het een complexe opgave.



14

22

Nijntje Museum

Met actieve gastvrijheid als kernwaarde verwelkomt het nijntje museum iedereen met open armen.

26

Watermuseum

Een gastvrije en inclusieve plek met speciale aandacht voor mensen met een beperking.



22

30

Van Abbemuseum

Multimedia als middel om gastvrijheid en inclusiviteit te vergroten.

34

MUZIEUM

De juiste mindset als basis voor inclusief werkgeverschap.



Voorwoord

Voor ons gevoel ligt de lancering van de eerste editie van ons magazine IN:museum nog maar net achter ons. En nu al heet ik je met veel plezier welkom in het tweede nummer van deze 4-delige serie. En precies dat welkom heten staat centraal in dit thema: gastvrijheid. Zonder publiek immers geen museum!

In dit magazine gaan we op zoek naar gastvrijheid in de breedste zin van het woord. Hoe kun je zorgen dat iedereen zich even welkom voelt? En is dit eigenlijk wel anders voor

mensen met een beperking? Hierop willen we in deze editie antwoord geven. We doen dit speciaal voor, en samen met museummedewerkers en ervaringsdeskundigen.

Ook in dit magazine lees je niet alleen informatie over gastvrijheid, maar hopen we je ook nu weer te inspireren om ermee aan de slag te gaan. Gewoon door eenvoudige, kleine stapjes te zetten en groot te blijven dromen.

Daarom: welkom in deze 2e editie. Ik wens je een prettig verblijf in ons magazine en we zien je graag terug!

Leonie Steggink, directeur Accessibility.

IN:museum

IN:museum is het magazine over inclusie en toegankelijkheid van musea. Werken aan inclusie en toegankelijkheid is geen project, maar een veranderproces. Deze 2e editie gaat over gastvrijheid. We kijken hoe je op verschillende manieren een gastvrij, toegankelijk museum kan zijn.

Van representatie in de kunst tot bejegening. Van het opstellen van een klantreis tot het herkennen van onzichtbare beperkingen. Aan de hand van mooie voorbeelden en praktische tips geven we je inspiratie om zelf 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 de diversiteit van mensen omgaat. En met toegankelijkheid bereik je dat iedereen op zijn of haar eigen manier kan meedoen.

Inclusie betekent dat iedereen welkom is en mee kan doen. Het gaat over hoe we omgaan met de verschillen. Dit betekent

niet dat alles hetzelfde moet worden. Het gaat juist om gelijkwaardigheid, dat iedereen op een gelijke manier benaderd wordt. En gastvrijheid ingevuld wordt vanuit het perspectief van de bezoeker.

Toegankelijkheid is een voorwaarde om ervoor te zorgen dat iedereen op zijn of haar manier het museum kan betreden, bezoeken en beleven.

Het Rietveld Schröderhuis

Welkom in het monument

Het Rietveld Schröderhuis is een bijzonder huis. Het is niet voor niets een UNESCO Werelderfgoedlocatie. Laat je niet misleiden door de moderne uitstraling van het huis: in 2024 bestaat het 100 jaar! Wat het huis extra bijzonder maakt, is dat het zich in de loop van de tijd voortdurend heeft aangepast aan de tijd. Zo kunnen vandaag de dag ook mensen met een beperking het huis bezoeken en ervaren.

Uniek

Mensen moeten zich natuurlijk welkom voelen in een museum. Dit geldt ook voor het Rietveld Schröderhuis. Dit museum kent bijzondere uitdagingen als het om toegankelijkheid gaat. Er zijn, zowel binnen als buiten, geen mogelijkheden om een lift te plaatsen.

En ook de deuropeningen kunnen niet zomaar worden aangepast. Toch zagen de beheerders van dit unieke gebouw de nodige kansen en mogelijkheden. Want zelfs met een status als UNESCO Werelderfgoedlocatie zijn er echt wel mogelijkheden om toegankelijker te worden.



Tastrondleidingen

Conservator Nathalie Dubois: “Eén van de kansen die we al snel zagen, was het ontwikkelen van een tastrondleiding voor mensen met een visuele beperking. Uit eerdere ervaringen wisten wij dat tastmogelijkheden van essentiële waarde waren voor een positieve bezoekersbeleving. We hadden overigens wel een uitdaging: in het huis mogen bezoekers niets aanraken, behalve de trapleuning. Om met behulp van tastmogelijkheden toch een gastvrije ervaring te bieden, moest er een creatieve oplossing worden bedacht. Wij hebben er daarom voor gekozen tastrondleidingen aan te

bieden op momenten dat er geen andere bezoekers zijn. Op deze manier kan de rondleider het tasten begeleiden, kan de groep rustig door de kleine ruimtes in het huis bewegen, en is er ook geen geluidsoverlast van andere bezoekers.”

Artistiek directeur Bart Rutten:

“Gerrit Rietveld ontwierp het huis samen met opdrachtgever Truus Schröder vanuit ruimte, en niet vanuit massa. Met onze tastrondleidingen kunnen we mensen met een visuele beperking die ruimte ook echt laten ervaren.”

Ontwikkelen

Voor de tastrondleidingen is er een rondleiding ontwikkeld, zijn rondleiders getraind en is er een speciale voelmaquette ontwikkeld. Om dit te bereiken, is er nauw samengewerkt met experts en ervaringsdeskundigen. Zo heeft Elvera van Leeuwen van bureau Mikxs samen met conservator Natalie Dubois en educator Steffie Maas nagedacht over de opbouw van de rondleiding en de tastmogelijkheden. De uiteindelijke rondleiding is met de rondleiders besproken, die daarbij ook tips ontvingen om het verhaal van het Rietveld Schröderhuis te vertalen voor mensen met een visuele beperking. Hoe kun je het voelen goed begeleiden? Hoe kun je de ruimtes zo beschrijven dat deelnemers een goed beeld kunnen krijgen? Hoe speel je in op verschillende vormen van visuele beperking?

“Goed dat er gevraagd werd wat we nog konden zien, ik had het gevoel dat de gids ook echt wat deed met die informatie tijdens het rondleiden door ieder op zijn eigen manier te ondersteunen.”

- deelnemer pilotrondleiding

Er zijn 4 pilotrondleidingen uitgevoerd, om met de doelgroep te testen wat er wel werkt en wat juist niet. Deze stap, de doelgroep meenemen, is van essentiële waarde om tot een goed programma te komen.

Geluid

Eén van de inzichten uit de pilotrondleidingen was dat sommige audiofragmenten niet voor iedereen goed hoorbaar bleken te zijn. “We gaan daarom een geluidsboxje plaatsen om de verstaanbaarheid te verbeteren.”

Handschoenen

Deelnemers aan de tastrondleidingen mogen het huis alleen met dunne handschoenen aanraken. Het blijkt niet voor iedereen duidelijk waarom dit belangrijk is. Ze ervaren wel dat de tastervaring met handschoenen minder is. Wij geven daarom in de communicatie en voorafgaand aan de rondleiding duidelijk aan wat de reden hiervoor is. Hierdoor begrijpen de deelnemers waarom het nodig is, en zijn ze meer tevreden dan eerst.



Groepssamenstelling

Ten slotte hebben we geleerd dat het belangrijk is hoe de groep samengesteld is. Het huis bestaat uit kleine ruimtes, en daarom is de maximale groepsgrootte 8 personen. Voor mensen met een visuele beperking bestaat de ideale samenstelling bovendien voor de helft uit deelnemers, uiteraard inclusief hun hulphond, en voor de andere helft uit begeleiders. De begeleiders kunnen de deelnemers helpen bewegen, en beschrijvingen van de ruimtes geven. De rondleider kan zo de aandacht goed over de hele groep verdelen en de gewenste context en verdieping bieden.

“Een fantastische rondleiding. Ik ben altijd heel geïnteresseerd in huizen, maar deze spant toch wel de kroon. De uitleg was erg goed en duidelijk. In combinatie met het voelen heb ik een goed beeld gekregen van het huis.”

– deelnemer pilotrondleiding



Videotour

In het Rietveld Schröderhuis vind je bijna geen teksten. Voor de bezoekers is een gratis mediaguide in 8 talen beschikbaar. Sinds mei 2023 is deze ook beschikbaar als videoguide in Nederlandse Gebarentaal. Hiervoor hebben we nauw samengewerkt met Stichting IN gebaren.

De oprichters en de begeleiders van deze stichting zijn zelf doof: zij zijn met recht ervaringsdeskundigen. Het Rietveld Schilderhuis is daarmee ook toegankelijk voor mensen met een auditieve beperking, en kunnen zij het huis op een gelijkwaardige wijze beleven.



Meer weten? Breng dan een bezoek aan de volgende websites

- Rietveld Schröderhuis: www.rietveldschroderhuis.nl
- Mikxs: www.mikxs.nl
- Stichting IN Gebaren: www.ingebaren.nl
- Scan de qr-code voorin dit magazine

Tips

Met de volgende tips voelen je bezoekers zich nog meer welkom:

- Denk bij toegankelijkheid altijd in kansen en mogelijkheden. Ieder museum heeft zijn bijzondere eigenschappen, maar er is altijd meer mogelijk dan je denkt.
- Wees eerlijk over de toegankelijkheid van jouw locatie. Het is wellicht niet prettig om aan te geven dat je slecht toegankelijk bent. Maar je voorkomt er veel teleurstelling mee.
- Een gastvrij ontvangst begint met een goede bejegening. De rondleiders van het Rietveld Schröderhuis hebben hierover een training gehad.
- Zie toegankelijkheid als een doorlopend traject. Begin met een basis en werk van daaruit verder. ■



Meer weten? Scan de qr-code voorin dit magazine

Hersenspinsel

Representatie in de kunst

Wat laat je in je museum zien en welke woorden gebruik je bijvoorbeeld in de beschrijvingen? Wat denk jij bijvoorbeeld bij het lezen van de term 'de kreupele' bij een 17e eeuws schilderij? Heb jij een vooroordeel bij die term? De geschilderde figuur in kwestie is een gespierde man met krukken die voor Paulus knielt. We zien iemand met een loop-beperking op het schilderij. Door deze persoon te beschrijven als 'kreupele', geef je alle bezoekers met een loop-beperking het gevoel kreupel te zijn. Dit is een voorbeeld van negatieve representatie. Toegankelijkheidsadviseur Séverine Kas ging in gesprek met Marte Sophie Meessen over de resultaten van haar onderzoek naar representatie in het Rijksmuseum.

Frisse blik

Museale instellingen hebben de macht en de kracht om verhalen te vertellen. Maar wanneer deze verhalen jarenlang vanuit

één perspectief verteld worden, loop je de kans dat je een geformaliseerde waarheid creëert. Hiermee kun je de bezoeker beïnvloeden. Het is daarom goed om eens met een frisse blik naar je collectie te kijken, en naar de beschrijvingen daarvan.

Musea hebben immers vanuit de Ethische Code de taak om hun collectie vanuit een inclusieve benadering te tonen.

Marte Sophie Meessen is kunsthistorica en voor het Rijksmuseum onderzoekt zij de collectie op de representatie van mensen met lichamelijke en mentale beperkingen. Ze inventariseert specifieke termen en de geschiedenis ervan. Bovendien bestudeert en beoordeelt ze verouderd en denigrerend taalgebruik bij kunstwerken. Door het opbouwen van taalkennis over menselijke diversiteit, kunnen we ons publiek beter bedienen en ervoor zorgen dat iedereen zich welkom voelt.

Representatie

Representatie is het gegeven dat de kijker zichzelf, diens identiteit of diens geschiedenis in kunst herkent. Het Rijksmuseum vindt representatie daarom heel belangrijk. Ook voor mensen met een beperking. Erkenning en herkenning zijn onderdeel van een respectvolle en gelijkwaardige benadering: iedereen wordt gezien.

Taalwijzers

Marte Sophie: “Voorbeelden van woorden die in mijn onderzoek voorkomen zijn: ‘kreupele’, ‘dove’, ‘autist’ en ‘krankzinnige’. Ik onderzoek de historische oorsprong van deze termen, de gevoelswaarde en alternatieve formuleringen. Dit vat ik samen met specifieke voorbeelden uit de collectie in zogenaamde taalwijzers. Deze bespreek ik met externen die zich verhouden tot de term in kwestie. Immers: **‘niks over ons, zonder ons’**. De taalwijzers komen vervolgens beschikbaar voor de medewerkers van het Rijksmuseum. Hierdoor ontstaat meer bewustwording over dit onderwerp. Zo kunnen we telkens stappen zetten op het gebied van inclusief taalgebruik. En daarmee kunnen de verhalen op

natuurlijke én doordachte wijze hun weg naar het publiek vinden.”

Respectvol alternatief

Op basis van de taalwijzers en de gevoerde gesprekken gaat Marte Sophie de collectiedatabase na op termen die als denigrerend kunnen worden ervaren. Vervolgens onderzoekt ze per kunstwerk waar die term vandaan komt. Heeft de kunstenaar de titel zelf aan het werk gegeven, of is de term pas eeuwen later door een museummedewerker toegekend? In dat laatste geval kan Marte Sophie teksten soms aanpassen naar een meer respectvol alternatief. De oude term blijft wel bewaard in de database. In dit proces is het van belang dat de tekst zo dicht mogelijk bij de visuele informatie blijft. “Het is maatwerk!”

Context

Er zijn inhoudelijke uitdagingen. Zo kennen niet alle oude termen een passend modern alternatief. Bovendien speelt de context en de kennis van de museumbezoeker een rol. “Voorbeeld: in de zeventiende eeuw viel het woord **kreupele** bijvoorbeeld binnen het concept



van barmhartigheid. Maar begrijpt de moderne bezoeker dit woord ook zo? Dit zijn belangrijke vraagstukken. Onze werkwijze biedt de ruimte om deze informatie zorgvuldig te waarborgen en tegelijkertijd inclusieve zaalteksten te maken.”

De Nederlandse term **kreupel** is denigrerend. Het is bovendien een verouderd woord. Daarom werd het gebruik van kreupel om naar mensen te verwijzen ook onderzocht. Een bijzonder voorbeeld van een werk waarin de titel kon worden aangepast is een 17e eeuwse schilderij door Karel Dujardin. De titel was: **“Paulus geneest de kreupele in Lystra”** en verbeeldt het verhaal van de apostel Paulus die het christelijk geloof kwam verkondigen. Hij genas een man die niet kon lopen ‘toen hij zag dat hij geloofde’. Het is een Bijbels tafereel, maar het is geen beeldmotief met vaste titel, zoals bijvoorbeeld het **“Laatste Avondmaal”** dat wel is. Al kwam het woord kreupel wel voor in de 17e eeuw, toch werd dit verhaal in de Statenbijbel genuanceerder verteld: ‘een man kreupel zijnde van zijn moeders lijf’. De titel die de kunstenaar zelf aan dit werk gaf is niet bekend en ook niet meer te achterhalen. Wel zijn uit de herkomstgeschiedenis diverse andere titels te ontwaren zoals **“Paul healing the impotent man”** en **“Paulus geneest de kreupele man te Lystra”**. Pas in de tweede helft van de twintigste eeuw werd de man beschreven als het zelfstandig naamwoord kreupele.

Al deze feiten gaven ruimte om de titel te herzien.

Visueel

Daarnaast is het ook belangrijk om na te denken over wat een woord visueel suggereert. Kreupel is geen concrete aanduiding van wat er te zien is op dit schilderij, namelijk geknielde man op okselkrukken. Het woord kreupel hoort binnen het verhaal van dit werk, maar niet in de titel, die nu klinkt: **“Paulus geneest de man die niet kon lopen”**. Het is dus een complex proces.

Tips

“Mijn belangrijkste tip is: Ga in gesprek”, aldus Marte Sophie, “met medewerkers van het eigen museum, met andere musea, met experts. En uiteraard mensen met een beperking: zij zijn de ervaringsdeskundigen.” Ze voegt eraan toe dat dit een continu proces is: wat vandaag geaccepteerd taalgebruik is, is dat wellicht volgend jaar niet meer. Het is belangrijk dat taalgebruik aanzet tot nadenken. Het heeft altijd impact en is dus voor iedereen relevant. ■



Het is belangrijk dat we ons realiseren dat taal **leeft**. Er zijn veel verschillende voorkeuren, die met de tijd weer kunnen veranderen. Toch is taal een belangrijk instrument. Je kunt er de status quo mee bevragen en mensen aanzetten tot nadenken. Een voorbeeld is het woord **stomme**. Het betekent feitelijk **stille**, maar het heeft door de tijd wisselende betekenissen gehad. In de zestiende eeuw werd **stomheid** vaak gelijkgesteld aan doof zijn, omdat men dacht dat deze mensen niet konden communiceren. De samentrekking **doofstomme** heeft lang standgehouden. In de twintigste eeuw kreeg **stom** de betekenis van **vervelend** of **dom**. Deze verschillende interpretaties van het woord maakten dat we het binnen de collectie wilden bestuderen als belangrijke historische ontwikkeling.



In de spotlight

sociale toegankelijkheid

Hebben we het over toegankelijkheid, dan hebben we het over de mate waarin iedereen toegang tot jouw museum heeft. Dat iedereen van de tentoonstellingen kan genieten en de faciliteiten kan gebruiken. Dit is voor iedereen anders, en dat maakt het dan ook een complexe opgave. We onderscheiden in grote lijnen 3 vormen van toegankelijkheid: digitale, fysieke en sociale toegankelijkheid. In dit artikel lees je hoe je op eenvoudige wijze de sociale toegankelijkheid van jouw museum kunt vergroten.

Bewustzijn

Mensen met een beperking krijgen vaak extra aandacht. Dit is logisch, want veel mensen vinden het prettig om een ander te helpen. Maar vinden mensen deze ongevraagde hulp wel prettig? Het is vaak juist heel prettig als je in een museum even jezelf kunt zijn, en de tentoonstelling op je eigen manier kunt beleven. Als je in een rolstoel zit of met een taststok loopt, sta je feitelijk al de hele dag in de spotlight. Sociale toegankelijkheid gaat daarom hoofdzakelijk over bewustzijn.

Gevraagde en ongevraagde hulp

Gevraagde hulp is hulp die je biedt op basis van concrete signalen.

Ongevraagde hulp komt vanuit jouw eigen behoefte om iemand te helpen. Het is goed om hierbij stil te staan voordat je iemand te hulp schiet.

De meeste mensen kunnen uitstekend zelf bepalen wat ze wel of niet kunnen. Sommige mensen in een rolstoel kunnen toch een paar stappen zetten. Je helpt ze het best als je ze de gelegenheid geeft

dit ook werkelijk te doen. Alleen al de gelegenheid krijgen, draagt enorm bij aan sociale toegankelijkheid!

3-secondenregel

Een eenvoudige en nuttige regel is de 3-secondenregel. Geef iedere bezoeker de gelegenheid om even zijn gang te gaan en om zich heen te kijken. Vermoed je dat iemand hulp kan gebruiken, wacht dan nog 3 seconden. Spreek de persoon daarna pas aan en vraag of je kunt helpen.

Rolstoelvriendelijk

Bij rolstoelvriendelijk denk je al gauw aan echt technische oplossingen. Bijvoorbeeld dat er in het museum geen drempels liggen. Op het vlak van gastvrijheid kun je er met relatief eenvoudige oplossingen aan bijdragen dat het gebouw vriendelijker wordt voor rolstoelgebruikers. Met een paar simpele oplossingen vergroot je op eenvoudige wijze de sociale toegankelijkheid van jouw museum. We zetten er een paar voor je op een rij:

- **Kluisjes:** Veel kluisjes zijn niet goed toegankelijk. Ze bevinden zich zo hoog dat je ze vanuit een rolstoel niet

kunt bedienen. De oplossing: voorzie kluisjes die zich op de juiste hoogte bevinden van een rolstoelsymbool. Een andere eenvoudige oplossing is om aan te bieden dat mensen hun spullen achter de balie kunnen stallen.

- **Garderobe:** Is de garderobe niet goed bereikbaar? In het Beatrixtheater in Utrecht word je voor de garderobe opgevangen en als je dit wilt, kun je je jas bij een medewerker afgeven.
- **Pinautomaat:** Pinautomaten zijn vaak aan de balie bevestigd. Veilig, maar

Tips voor communicatie met personen met een visuele beperking:

- Vertel wie je bent als je een gesprek begint
- Vertel wat je gaat doen en raak iemand niet zomaar aan
- Woorden als zien en kijken kun je gerust gebruiken: blinden en slechtzienden doen dit ook
- Een knikje of glimlach wordt niet gezien. Reageer daarom met woorden
- Heldere aanwijzingen zijn belangrijk. Gebruik daarom geen woorden als hier, daar, dit, verderop

niet per se toegankelijk als je in een rolstoel zit. Zorg voor een mobiele pinautomaat of een pinautomaat met een lang snoer. Zo overhandig je hem eenvoudig aan iedereen, hoog of laag.

Tips voor communicatie met personen met een auditieve beperking:

- Praat rustig en duidelijk
- Kijk mensen aan als je met ze praat
- Wees goed zichtbaar. Zorg dat je mond en handen duidelijk zichtbaar zijn en goed verlicht
- Zorg zoveel mogelijk voor een rustige omgeving met weinig omgevingsgeluid
- Vraag aan de betreffende persoon wat hem of haar helpt voor goede communicatie

Wil je aandacht geven aan mensen met een beperking? De volgende regel geldt voor vrijwel iedereen: "Zorg ervoor dat ik niet in de spotlight sta!"

Welke slimme oplossing bedenkt jij voor jouw museum? ■

Nijntje Museum

ieder kind is welkom

Het nijntje museum in Utrecht wordt door bezoekers al jaren zeer goed gewaardeerd. Bezoekers geven steevast aan dat ze een leuk bezoek hebben en dat er voldoende te doen is. Toen het museum onlangs een renovatie onderging, is er nog een extra slag gemaakt op het gebied van gastvrijheid en inclusiviteit. Het uitgangspunt was simpel en krachtig: ieder kind is welkom en moet een gelijkwaardige ervaring kunnen hebben. Het resultaat mag er wezen.

Gastvrijheid als kernwaarde

In het nijntje museum is gastvrijheid een kernwaarde. Iedereen, inclusief alle kinderen, moet een gelijkwaardige ervaring kunnen hebben. Het uitgangspunt is niet dat 'er iets te doen moet zijn voor kinderen met een beperking', maar dat juist iedereen welkom is en het museum op een gelijkwaardige manier kan ervaren. De kenmerkende stijl van Dick Bruna helpt daar uiteraard bij: deze is van nature al erg contrastrijk.

De levendige kleuren en eenvoudige vormen maken het voor kinderen met een visuele beperking erg leuk om de tentoonstellingen te ervaren. Bovendien is het museum ook gericht op het verwelkomen van wandelwagens, buggy's en rolstoelgebruikers. Er is veel aandacht aan besteed om de omgeving toegankelijk te maken. Zo kan iedereen, ongeacht een eventuele mobiliteitsbeperking, volop genieten van de activiteiten in het museum.



4 focusgroepen, en leuk voor iedereen

Bij het ontwerpen van de renovatie is speciale aandacht besteed aan 4 focusgroepen: **auditief, visueel, motorisch** en **prikkelgevoelig**. Het doel was om ervoor te zorgen dat elk element van het museum inclusief was, zodat een bezoek voor iedereen een plezierige ervaring is.

Meer dan je denkt

Samen met experts en ervaringsdeskundigen werden de behoeften van mensen met een beperking duidelijk gemaakt. Met deze kennis kon concreet aan invullingen en oplossingen worden gewerkt. Tot hun

eigen verrassing hadden ze al veel meer dan ze dachten. Veel invullingen waren al aanwezig! Voor sommige kinderen is het bijvoorbeeld heel fijn wanneer ze van tevoren precies weten wat zij kunnen verwachten. Zo kunnen zij zich goed op hun bezoek voorbereiden. Het lespakket van het nijntje museum besteedt al uitgebreid aandacht aan wat kleuters bij een bezoek kunnen verwachten. Deze informatie kon dus naadloos in de algemene informatie over het museum worden overgenomen. Kinderen die behoefte hebben aan meer voorbereiding, kunnen dit nu rustig in hun eigen tempo doen.

Een ander voorbeeld: één van de voorlezers van de voorleesmiddagen in het museum maakt gebruik van een rolstoel, en leest ook voor uit een boek dat hierover gaat. Deze voorlezer neemt ook een rolstoel mee, die de kinderen mogen uitproberen op het verkeersplein. Sinds de renovatie zijn rolstoelen permanent opgenomen in het verkeersplein. Zo ziet iedereen dat ook rolstoelen deel uitmaken van het verkeer.

Actieve gastvrijheid

Gastvrijheid betekent dat je je echt welkom voelt. Dit kan op sommige momenten extra inspanning vergen. Het personeel van het nijntje museum is getraind om te anticiperen op de behoeften van bezoekers en is altijd bereid een helpende hand te bieden. Of het nu gaat om assistentie bij het navigeren door het museum of het beantwoorden van vragen in gebarentaal: het team staat klaar om iedereen een inclusieve en gastvrije ervaring te bieden.

Bewustwording

Het nijntje museum heeft gebarentaal geïntegreerd in de communicatie met

bezoekers. Daarmee draagt het museum bij aan bewustwording en acceptatie van inclusiviteit. Het nodigt zo bovendien anderen uit om gebarentaal te zien en ervan te leren. Het is een geweldige kans om meer te leren over verschillende vormen van communicatie, en respect te tonen voor diversiteit. Zowel voor kinderen als voor volwassenen.

Ontzettend leuk voor iedereen

Veel elementen in het nijntje museum zijn specifiek ontworpen met het oog op inclusiviteit. Maar ze zijn ontzettend leuk voor alle bezoekers. Het museum is een plek waar kinderen, ongeacht hun achtergrond of eventuele beperkingen, samen kunnen komen en spelenderwijs kunnen leren. Zo is het nieuwe nijntje museum een voorbeeld van hoe gastvrijheid en inclusiviteit samenkomen om een onvergetelijke ervaring te bieden voor ieder kind dat binnenstapt!

Of je nu op avontuur gaat met nijntje en haar vrienden, geniet van de kleurrijke en contrastrijke omgeving of nieuwe gebarentaalvaardigheden opdoet: het nijntje museum verwelkomt je met open armen!

Tien voor Taal

Welkom taalgebruik

Organisaties of instellingen die bezig zijn met diversiteit, inclusie en toegankelijkheid, weten het ongetwijfeld al: ook met taal kun je mensen buitensluiten of discrimineren. Niet met opzet, maar toch met als gevolg dat een bezoeker zich niet welkom kan voelen. Hieronder vind je tips voor een maximaal gastvrij bezoek of een welkome ervaring:

- Een persoon is niet hetzelfde als zijn of haar beperking. Spreek dus bijvoorbeeld niet van een **gehandicapte**, maar van iemand met een **lichamelijke, zintuigelijke of verstandelijke beperking**. Hetzelfde geldt voor een **blinde**: die persoon kun je **iemand met een visuele beperking** noemen. De persoon in kwestie is immers meer dan alleen blind.
- Niet iedereen met een **beperking** is blij met het gebruik van de aanduiding beperking. Zo zien sommige doven hun doofheid niet als een auditieve beperking, maar als een eigen cultuur, met Nederlands Gebarentaal (NGT) als gemeenschappelijke taal, eigen omgangsvormen en een gemeenschappelijke geschiedenis.
- Voor personen wier brein anders werkt, is het begrip **neurodiversiteit** in opmars. Die term maakt duidelijk dat bijvoorbeeld autisme, adhd of hoogbegaafdheid eigenlijk geen beperkingen zijn: ieders brein zit nu eenmaal anders in elkaar en sommige mensen zijn wat meer gemiddeld dan anderen.



- Gebruik de **juiste** termen. Met zorgvuldig gekozen termen vergroot je op eenvoudige wijze al je gastvrijheid:
 - Vervang termen als **rolstoelgebonden** persoon of **rolstoeler** door **persoon in rolstoel**.
 - Miva staat voor Minder Valide. Dit betekent letterlijk **minderwaardig**. Vervang miva-toilet door **aangepast toilet** en miva-parkeerplaats door **parkeerplaats voor personen met een beperking**.
 - Vervang **blindengeleidehond** door bijvoorbeeld **hulphond** of **assistentiehond**. Hiermee vang je alle honden die voor assistentie worden ingezet in één keer.

- De ouderwetse **doventolk** noemen we tegenwoordig **tolk Nederlandse gebarentaal**.

Prat niet óver mensen, maar mét mensen. Betrek de personen in je acties en handelingen. Vraag hoe iemand graag aangesproken wil worden. Richt bijvoorbeeld een focusgroep op waarin de diversiteit vertegenwoordigd is en meerstemmigheid is gewaarborgd. Wees je ervan bewust dat de stem van één individu niet per se de stem van álle mensen met een beperking vertegenwoordigt. Op deze manier kun je aannames en stereotypingen voorkomen.

Watermuseum

Gastvrijheid voorop

Het Watermuseum is niet zomaar een museum. Het is een gastvrije en inclusieve plek met speciale aandacht voor mensen met een beperking. Vanaf het moment dat je het Watermuseum betreedt, voel je de gastvrijheid en de inclusieve sfeer. Deskundige medewerkers begeleiden iedere bezoeker, en moedigen ze aan het museum op hun eigen tempo te ontdekken. Het Watermuseum biedt een vrolijke en informatieve ervaring voor iedereen.

Interactief en inclusief

Het Watermuseum heeft speciale aandacht besteed aan het ontwikkelen van inclusieve tentoonstellingen en

interactieve ervaringen. Van voelkastjes met een dierenhuid tot aan de wolkmachine. Hiermee kun je ervaren hoe het is om letterlijk met je hoofd in de wolken te zijn. Het museum laat op inclusieve manier zien hoe het voor iedereen mogelijk is om water op je eigen manier te ervaren.

Een bezoeker: “De haai voelt echt aan als schuurpapier. Had ik mij zo niet gerealiseerd. Ik denk dat is een lekker zacht visje. Maar dat was het niet!”

Wandelende tentoonstelling

Voor mensen met een visuele beperking is er een unieke ervaring: de Wandelende Tentoonstelling. Je kunt overal naartoe, jezelf in een iglo wurmen of zelfs het riool verkennen. Het museum gebruikt tastbare elementen en geluiden en daardoor ontstaat een boeiende beleving.



Tastbare ervaringen

Het Watermuseum begrijpt dat tastbare ervaringen een cruciale rol spelen in het creëren van een inclusieve omgeving. Een hoogtepunt in het museum is de vloer van gedroogde klei. Hierop staan 2 enorme olifanten die je echt kunt voelen: een unieke en betoverende ervaring!

Een bezoeker: “Ik ben zelf naar Afrika geweest en daar heb ik de olifanten vanuit de auto kunnen zien. En nu kon ik hier in het museum de olifanten aanraken. Dat is wel heel apart.”

Gastvrijheid in actie

De gastvrijheid van het Watermuseum gaat verder dan alleen woorden. Door kleine aanpassingen in het museum en het personeel te trainen, zorgt het museum ervoor dat iedereen, ongeacht een eventuele beperking, zich welkom

voelt. De medewerkers zijn er om te begeleiden, uitleg te geven en ervoor te zorgen dat niemand tijdens het bezoek iets hoeft te missen.

Met aandacht voor mensen met een beperking, biedt het museum een vrolijke en informatieve ervaring voor iedereen. Het maakt niet uit of je slechtziend bent of een andere beperking hebt, het Watermuseum verwelkomt je met open armen en zorgt ervoor dat je een reis door de wereld van water kunt ervaren. Stap binnen en laat je verrassen door de warme en inclusieve sfeer van het Watermuseum!

Meer weten? Bezoek dan deze links:

- www.watermuseum.nl
- www.orenenogentekort.nl/museum4all/ervaringen



Wistjedatjes...

Beperkingen vaak ook tijdelijk kunnen zijn: zoals even slecht zien door een ontstoken oog of tijdelijk met krukken lopen. Het CBS gebruikt hiervoor de Global Activity Limitation Indicator (GALI). Het geeft het percentage personen aan dat vanwege problemen met de gezondheid 6 maanden of langer beperkt is in hun activiteiten. En dat levert natuurlijk interessante feitjes op:

Wist je dat volgens deze classificering 30% van de mensen een beperking ervaart? Zo ervaart 11% van de jongeren van 12 tot 16 jaar een beperking en loopt dat percentage op tot 41,1% van de mensen tussen de 55 en 65 jaar en zelfs tot 59% van de mensen boven de 70 jaar.

Wist je dat er ook een groot verschil bestaat tussen opleidingsniveau. Zo ervaren 49% van de mensen wiens onderwijsniveau als laag wordt omschreven een beperking. Bij mensen met een als hoog onderwijsniveau omschreven opleidingsniveau is dit 25%.

Wist je dat 27% van alle mannen een beperking ervaren en 33% van alle vrouwen?

Wist je dat wanneer jij ervoor zorgt dat iemand zijn beperking niet ervaart, dat je de gezonde levensjaren van iemand kan laten toenemen?

Tevens is de GALI indicator een onderliggende voorspeller van de gezonden levensjaren statistiek. De GALI-indicator kijkt niet alleen naar of iemand een beperking heeft, maar vooral naar hoe iemand beperkingen ervaart in het dagelijks leven. Het gaat om hoe iemand zich voelt en wat hij of zij kan doen, ongeacht of er een officiële diagnose is. Dit helpt om te begrijpen hoe gezondheidsproblemen invloed hebben op het leven van mensen en om verschillen in gezondheid beter te begrijpen.

Wist je dat wanneer je als museum ervoor zorgt dat iemand zijn beperking niet ervaart, dit bijdraagt aan de fijne beleving en het welkom zijn. Iedereen mag zijn zoals hij is.

Van Abbemuseum

Hospitality en multimedia

Gastvrijheid is een belangrijke waarde voor een museum: zonder publiek is er immers geen museum! We spraken met Marleen Hartjes over hoe het Van Abbemuseum zich inspant om multimedia in te zetten om de gastvrijheid te vergroten.

Gelijkwaardige toegang

Marleen: “het uitgangspunt is dat we mensen die niet in de gelegenheid zijn om naar een museum te komen, toch een gelijkwaardige manier bieden om het museum te ervaren. Hiertoe hebben we een aantal mogelijkheden verkend.”

Virtual Reality

Virtual Reality (VR) was een van de eerste technologieën die we onderzochten. Het was 2014 en VR was nog nieuw en inspirerend. We kwamen er helaas achter dat we hiermee niet de ontmoeting met het museum voor elkaar kregen zoals wij die voor ogen hadden. Voor ons staat de ontmoeting met de kunst en elkaar centraal. Je wilt niet in

je eentje genieten van de kunst, maar met elkaar reflecteren op wat je ziet en beleeft. Deze optie viel daardoor op dat moment af.

Inclusie is een werkwoord

Wij leven in een diverse samenleving. Dat is een feit, ook zonder dat je er iets aan doet. Maar wil je een inclusieve samenleving zijn, dan moet je hier actief aan werken. Dat moet je DOEN, inclusie is een werkwoord. Daarvoor is toegankelijkheid een voorwaarde: je kunt pas inclusief zijn wanneer mensen toegang hebben tot wat jouw museum biedt.

Robot

“Op een gegeven moment kwamen we

de telepresence-robot op het spoor”, vertelt Marleen. Deze robot was ontwikkeld voor grote, internationale bedrijven om te vergaderen en ook fysiek bij elkaar te kunnen zijn. “We hebben contact opgenomen met de producent, en samen hebben we gekeken hoe we de robot geschikt konden maken voor gebruik in een museum. In een museum heb je uitdagingen die je in een vergadering niet hebt. Ten eerste bevinden zich in een museum waardevolle objecten en ten tweede lopen er in een museum ook andere mensen rond. We hebben daarom de volgende aanpassingen gedaan:

- **Snelheidsbeperking.** Onze robot kan alleen maar stapvoets rijden. Zo is hij minder afschrikwekkend voor andere bezoekers.
- **Extra sensoren.** We hebben de robot uitgerust met extra sensoren. Hiermee voorkomen we dat hij tegen andere mensen of waardevolle objecten aanbotst, of per ongeluk van de trap afvalt.
- **Wifi.** Daarnaast moesten we een sluitend wifi-netwerk in het hele museum realiseren.

Geweldige oplossing

Zo werden wij in 2015 het eerste museum in Europa met een robot. Het bleek een geweldige oplossing. De robot maakt het mogelijk om vanuit de eigen omgeving het museum en de kunst te ervaren. Je kunt inloggen op de robot en hem dan door het museum besturen. Zo is hij bijvoorbeeld heel geschikt voor schoolklassen. De leerlingen kunnen via het smart board vanuit het klaslokaal inloggen in het museum en zelf het museum bezoeken. Ook vanuit het buitenland was er veel belangstelling voor onze robot.

Naamloos

De robot heeft geen naam, want het is zelf geen persoon. Hij is de persoon die hem op dat moment bestuurt. Zodra je inlogt, word je als mens ‘geteleporteerd’ in de robot. De robot krijgt ook jouw gezicht. Jij wordt dus de robot, en andersom.

Nieuwe werkelijkheid

Wie fysiek naar een museum gaat, bereidt zich hierop voor. Je maakt een reis, je komt bij de ingang en je oriënteert je. Je gaat naar binnen, en krijgt een

indruk hoe je je door het gebouw moet bewegen. Kortom: je hersenen wennen eraan dat je naar het museum gaat. Bij de robot ontstaat er een nieuwe werkelijkheid: van het ene moment op het andere ben je ineens in het museum. Jouw hersenen registreren dit als de nieuwe werkelijkheid. Hierdoor kun je gedesoriënteerd raken. Er is in het museum daarom altijd een begeleider die je helpt met de besturing. Hij heet je welkom, beschrijft het gebouw voor je en vertelt waar je je in het museum bevindt. Je kunt de begeleider ook vragen over het museum stellen. Dat persoonlijke contact vinden we erg belangrijk.

Technologie is een middel en geen doel

Benader multimedia dus nooit als een doel op zich, maar altijd als een middel om een doel te bereiken. Dat doel moet spannend, inspirerend en betekenisvol zijn. Mensen komen naar je museum om zich te laten inspireren en niet omdat jij je multimedia zo ontzettend goed op orde hebt! Technologie is een aanvulling of verdieping op je bestaande aanbod.

Inzichten

Ten slotte deelt Marleen graag een paar inzichten met je:

- Voor sommige mensen was dit echt een nieuwe mogelijkheid om het museum te bezoeken. Het is dus alle inspanningen waard.
- Er heerst nog steeds bij veel mensen weerstand tegen techniek. Veel docenten op scholen vinden het erg lastig om bij de robot in te loggen, terwijl dit voor de meeste scholieren geen enkel probleem is.



Meer weten?

Bezoek de website:

www.vanabbemuseum.nl. Je kunt via de website ook een bezoek met de robot reserveren. ■

MUZIEUM

Inclusief werkgeverschap

Het MUZIEUM biedt kansen aan mensen met een visuele beperking. Hier staan niet de beperkingen van mensen centraal, maar juist hun unieke talenten en capaciteiten. Blinde en slechtziende gidsen laten ziende bezoekers de wereld vanuit hun perspectief ervaren. Ziende bezoekers vergroten daarmee hun bewustzijn. Wij spraken met directeur Heleen, en met Fleur. Zij is publieks-coördinator en ervaringsdeskundige.

Mindset

De belangrijkste voorwaarde om met succes medewerkers met een beperking in dienst te hebben, is vanuit het MUZIEUM helder: zorg dat de randvoorwaarden op orde zijn. Daarnaast is het belangrijk om open te staan voor het gesprek, en niet te focussen op beperkingen, maar juist te kijken naar wat een persoon wèl kan. Dit vergt een nieuwe mindset, en de bereidheid om nieuwe uitdagingen aan te gaan.

Zelf actief bijdragen

“Mensen met een visuele beperking kunnen ook zelf actief bijdragen aan het bevorderen van inclusie op de werkvloer”, aldus Heleen. Ze spoort mensen aan om te solliciteren, en te bepalen wat ze willen in hun carrière. Daarmee kunnen ze vervolgens vol zelfvertrouwen het gesprek met potentiële werkgevers aangaan. Inclusief werkgeverschap is daarmee een gedeelde verantwoordelijkheid waar zowel werkgevers als werknemers een sleutelrol in spelen.



Inclusiviteit is een werkwoord

Heleen benadrukt dat inclusief werkgeverschap niet alleen gaat over het creëren van toegankelijkheid, maar ook over het omarmen van diversiteit, in alle facetten van de organisatie. Het is een proces dat tijd kost en geleidelijk aan verbeterd kan worden. Het vereist een bewuste inzet en een voortdurende evaluatie en aanpassing van beleid en procedures.

Fleur: “Bij het MUZIEUM wordt eerst naar je kwaliteiten gekeken.

Fleur is niet zomaar bij het MUZIEUM terechtgekomen. Toen zij haar zicht begon te verliezen, brak eerst een periode van verwerking aan. Ze kende het MUZIEUM al, en ze wist dat ze hier als gids aan de slag zou kunnen. Maar vanuit haar interesse en achtergrond, had ze meer belangstelling voor een rol als publiekscoördinator. Op die functie heeft ze dan ook gesolliciteerd. Ze is zelf in actie gekomen en heeft durf getoond.

Passen deze bij je rol, dan wordt er gekeken hoe je deze samen kunt invullen. Maar het initiatief blijft in eigen handen, en dat geeft je een fijn en krachtig gevoel.”

Samen

Het in gesprek gaan met bezoekers en collega's heeft een bijdrage geleverd aan de verwerking van haar verlies van zicht. “Het geeft echt een gevoel van samen aan de slag”, aldus Fleur. “De mogelijkheid om onder de mensen te komen en je eigen geld te verdienen. Door samen met het MUZIEUM te kijken naar de mogelijkheden en daar mee aan de slag te gaan, kun je ook echt ruimte maken om op een positieve manier zelf te groeien.” En ze is nog lang niet klaar met groeien, gezien haar recente promotie naar publieks-coördinator.

Tip van Fleur: Heb je een beperking, ga dan gewoon eens met een museum in gesprek en reageer gewoon op vacatures. Samen kun je naar de mogelijkheden kijken, en zo kom je samen verder. En je kunt ook altijd kijken of er mensen zijn die jou kunnen ondersteunen bij het leggen van jouw puzzel.



Talenten

Heleen drukt andere musea op het hart om vooral naar de mogelijkheden te kijken wanneer er iemand met een beperking solliciteert. “Kijk naar de talenten die voor je staan. De randvoorwaarden die nodig zijn om iemand aan te nemen, volgen vanzelf!” In inclusief werkgeverschap kijk je dus naar de waarde van de persoon en draait het om talenten in plaats van beperkingen.

Ten slotte: “Laten we samen streven naar een arbeidsmarkt waar iedereen gelijke kansen krijgt en waar diversiteit en inclusiviteit als waardevolle krachten worden omarmd. Durf het gesprek aan te gaan, creëer de benodigde randvoorwaarden en sta open voor nieuwe mogelijkheden. Samen kunnen we bouwen aan een inclusieve toekomst.

Wil je meer weten over het MUZIEUM? Bezoek dan www.muzieum.nl ■

Doe het zelf

Onzichtbare herkenning

Wie mensen met een beperking herkent en erkent, kan nog beter bijdragen aan een inclusieve samenleving. Een samenleving waarin iedereen gelijke kansen heeft en volwaardig kan meedoen. Als je begrijpt wat hun beperking inhoudt, kun je meer begrip tonen en de juiste ondersteuning bieden. Bijvoorbeeld door rekening te houden met specifieke behoeften, of door aanpassingen aan de omgeving te doen die de toegankelijkheid verbeteren.

Stok

Mensen met een visuele beperking kunnen gebruikmaken van een stok. Een **taststok** wordt gebruikt om de omgeving te verkennen en obstakels te detecteren. De stok geeft ook informatie over de omgeving door middel van voelbare en hoorbare feedback. Met een taststok kunnen mensen met een visuele



beperving zich op die manier een beeld vormen van de omgeving, en zich beter oriënteren. Een **herkenningsstok** is wat kleiner dan een taststok en heeft als belangrijkste doel om te laten zien dat je visueel beperkt bent.

Onzichtbare beperkingen-zonnebloem



De onzichtbare beperkingen-zonnebloem is een discreet teken dat iemand een verborgen beperking heeft en extra hulp nodig heeft. Bijvoorbeeld autisme, chronische pijn, dementie, angst, visuele stoornissen of gehoorstoornissen. Het teken bestaat uit een gele zonnebloem op een groene achtergrond. Het wordt vaak gedragen als badge, pin, polsbandje of key cord.

Niemand is verplicht dit teken te dragen. Het is bedoeld om dienstverleners in

openbare ruimtes bewust te maken van de behoeften van mensen met verborgen beperkingen. Het is dus een signaal om iemand wellicht extra ondersteuning en assistentie te bieden.

Autipas

De Autipas is een persoonlijke pas voor mensen met autisme. Met deze pas informeren ze anderen over hun autisme, zodat ze extra hulp en ondersteuning kunnen krijgen wanneer dit nodig is. Het is een handig hulpmiddel voor verschillende situaties: op het werk, tijdens het winkelen of als je met het openbaar vervoer reist. En natuurlijk bij een bezoek aan een museum!

De Autipas is een Nederlands initiatief en wordt ondersteund door verschillende organisaties, waaronder de Nederlandse Vereniging voor Autisme.



Picto-museumkaart

De Picto-museumkaart benadert toegankelijkheid van de andere kant. Het is een speciale editie van de Museumkaart, en is ontworpen voor mensen met een verstandelijke beperking of autisme. De kaart bevat visuele ondersteuning in de vorm van



pictogrammen en symbolen, die de informatie over de musea en de collecties op een begrijpelijke manier weergeven. Naast de visuele ondersteuning bevat de Picto Museumkaart ook praktische informatie over de toegankelijkheid van de musea, zoals de aanwezigheid van rolstoeltoegankelijke ingangen, liften en aangepaste toiletten. Daarnaast biedt de kaart de mogelijkheid om een begeleider gratis mee te nemen naar het museum.

Met de Picto-museumkaart kunnen mensen met een verstandelijke beperking of autisme op een laagdrempelige en begrijpelijke manier genieten van de musea in Nederland en wordt het culturele aanbod ook voor deze groep mensen toegankelijk gemaakt.

Wil je meer weten over deze onderwerpen?
Op deze websites vind je uitgebreide informatie:

- The Hidden Disabilities Sunflower: www.hdsunflower.com
- Autipas: autisme.nl
- Picto-museumkaart: embnederland.nl ■

Hoe kun je ons bereiken?

Dit magazine is samengesteld door Stichting Accessibility. Stichting Accessibility zet zich in 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:

- Centraal Museum Utrecht (Rietveld Schröderhuis en nijntje museum)
- Rijksmuseum
- MUZIEUM

- Nederlands Watermuseum via Stichting Oren en Ogen tekort
- Van Abbemuseum

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 telefonisch contact met ons op via 030-239 8270.

Op onze website www.accessibility.nl/inmuseum-magazine-2 vind je een digitale versie van dit magazine en aanvullende informatie zoals filmpjes.

Tip

In het boek “Rijksmuseum Onbeperkt Toegankelijk” beschrijft het Rijksmuseum hun voortdurende zoektocht naar een steeds toegankelijker museum.



Colofon

Accessibility

Christiaan Krammlaan 2
3571 AX Utrecht
Tel. +31 30 239 82 70
E-mail: info@accessibility.nl

Aan dit nummer werkten mee:

Anouk Butterlin
Arja Boer
Bert van Meteren (vormgever)
Guus Janssen
Leonie Steggink
Mauk van der Woude (redacteur)
Severine Kas
Tamara Visser
Foto's Rietveld Schröderhuis door Tessa de Geus
Foto's nijntje door Jelle Draper
Foto's Doe het zelf via Hidden Disabilities
Regalis (productiecoördinatie)
Sunflower NL
Strip door Pinta Grafische Producties

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

Disclaimer

De meeste afbeeldingen in dit document zijn gemarkeerd als decoratief. Dit omdat zij ter ondersteuning zijn aan de tekst. Wanneer deze nieuwe informatie bevatten zijn zij uiteraard voorzien van een alt-tekst en/of onderschrift. ■



Column Séverine

Bij gastvrijheid in een museum denk ik al gauw aan een welkome ontvangst, inclusief het menselijke contact dat daarbij hoort. Hoe suppoosten, rondleiders, mensen bij de balie, kassa en winkel je bejegenen en aanspreken. Zij zijn als het ware het gezicht van het museum, naast de collectie weliswaar. En ik, wij, als bezoekers zijn onmisbaar voor het museum.

Met dit uitgangspunt in gedachten denk je niet snel dat een museum onwelkom kan aanvoelen. Gastvrij zijn hoort immers bij een open instelling als een museum. Toch heeft het wel eens gevoeld alsof ik niet gastvrij werd bejegend. Het zit in de kleine dingen, en zal heus niet bewust zo bedoeld zijn. Bijvoorbeeld wanneer ik, met hulphond aan mijn zij, vraag waar de garderobe is. “Daar”, is wel eens het antwoord, en dan waarschijnlijk een uitgestoken, wijzende hand erbij. Die visuele communicatie kan ik dus niet zien. Het kan gebeuren dat de medewerker het niet direct doorheeft. Ik leg dan graag uit dat het fijner is om de uitleg met woorden te doen in plaats van met gebaren.

Bijvoorbeeld door te zeggen: “Gelijk na de kassa links en daarna aan het einde van de gang aan de rechterkant.” Dat dit één keer voorkomt, dat kan gebeuren. Maar vaak krijg ik tijdens mijn bezoek aan het museum van verschillende medewerkers verschillende reacties. Eén van hen reageert dan bijvoorbeeld door me vast te pakken en me naar de gevraagde plek te dirigeren. Ik vind het prettiger als iemand vraagt: “Vind je het fijn dat ik even met je meeloop?” Ik kan dan antwoorden met: “Graag. Mag ik dan uw schouder vastpakken?” Gastvrijheid wordt zo een afstemming met elkaar.

De laatste jaren merk ik steeds meer begrip en kennis vanuit medewerkers naar mij als bezoeker met een visuele beperking. Dat is echt een heel fijne ontwikkeling! Net als die keer dat ik buiten Het Van Gogh Museum stond en niet wist in welke rij ik met m'n vooraf gekochte kaartje moest aansluiten. De suppoosten waren zeer herkenbaar in hun vrolijke gele jasjes. Wat ik al zei, gastvrijheid zit niet alleen in het grote gebaar maar ook in de kleine details. ■