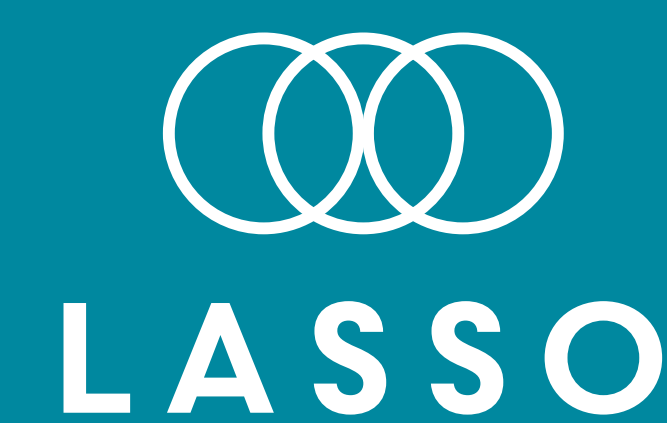




BRIEFINGSDOCUMENT

Toegankelijkheid bij culturele evenementen



Deze briefing is een **praktische gids**. Je vindt er tips in om mensen met een handicap **toegankelijk en inclusief** te onthalen tijdens culturele voorstellingen.

Elke voorstelling is uiteraard uniek, en elk team werkt op zijn eigen manier. Deze publicatie is dan ook geen kant-en-klaar stappenplan, maar eerder een inspiratiebron om mee aan de slag te gaan.

De gids bestaat uit twee delen:

- een **briefing** die door de verantwoordelijke overgebracht wordt op de (tijdelijke) medewerkers / vrijwilligers
- een **checklist** voor (tijdelijke) medewerkers en vrijwilligers, om tijdens het event te gebruiken (je kan deze apart printen vanaf pagina 10).

Deze publicatie kwam tot stand door een samenwerking tussen drie Brusselse theaters, en met feedback van mensen met handicap van HandiKNAP (Groep INTRO). Dit alles gebeurde binnen het Lasso-project **Art Inclusive**.

BRIEFING

Voor de verantwoordelijke ————— De eerste stap voor een toegankelijk onthaal is het briefen van je (tijdelijk) team en eventuele studenten/vrijwilligers.

De tips en aanwijzingen die volgen worden idealiter door de verantwoordelijke van de avondploeg gecommuniceerd aan de verschillende collega's.

1. VOORBEREIDING: TICKETRESERVATIE & COMMUNICATIE

- Transparantie:
 - o Zorg dat informatie over toegankelijkheid duidelijk en makkelijk vindbaar is op de website, aan de onthaalbalie en via andere kanalen.
 - o Gebruik pictogrammen en universele symbolen voor toegankelijkheid.
 - o Bied eventueel een visuele routebeschrijving of een buddy-systeem aan voor begeleiding van en naar het evenement.
- Ticketreservatie:
 - o Geef bezoekers de mogelijkheid om bij het aankopen specifieke noden of opmerkingen mee te geven (bv. rolstoelplaats, auditieve ondersteuning, prikkelarme ruimte).
 - o Vermeld duidelijk of begeleiders gratis of tegen reductietarief toegang krijgen.
- Interne communicatie:
 - o Zorg dat ticketing-, onthaal- en kassamedewerkers op de hoogte zijn van specifieke noden van bezoekers, en dat ze weten welke toegankelijkheidsvoorzieningen beschikbaar zijn.
 - o Maak een fiche voor elke reservering met toegankelijkheidsnoden en deel deze met het team.



2. ONTHAAL: VAN AANKOMST TOT EVENT

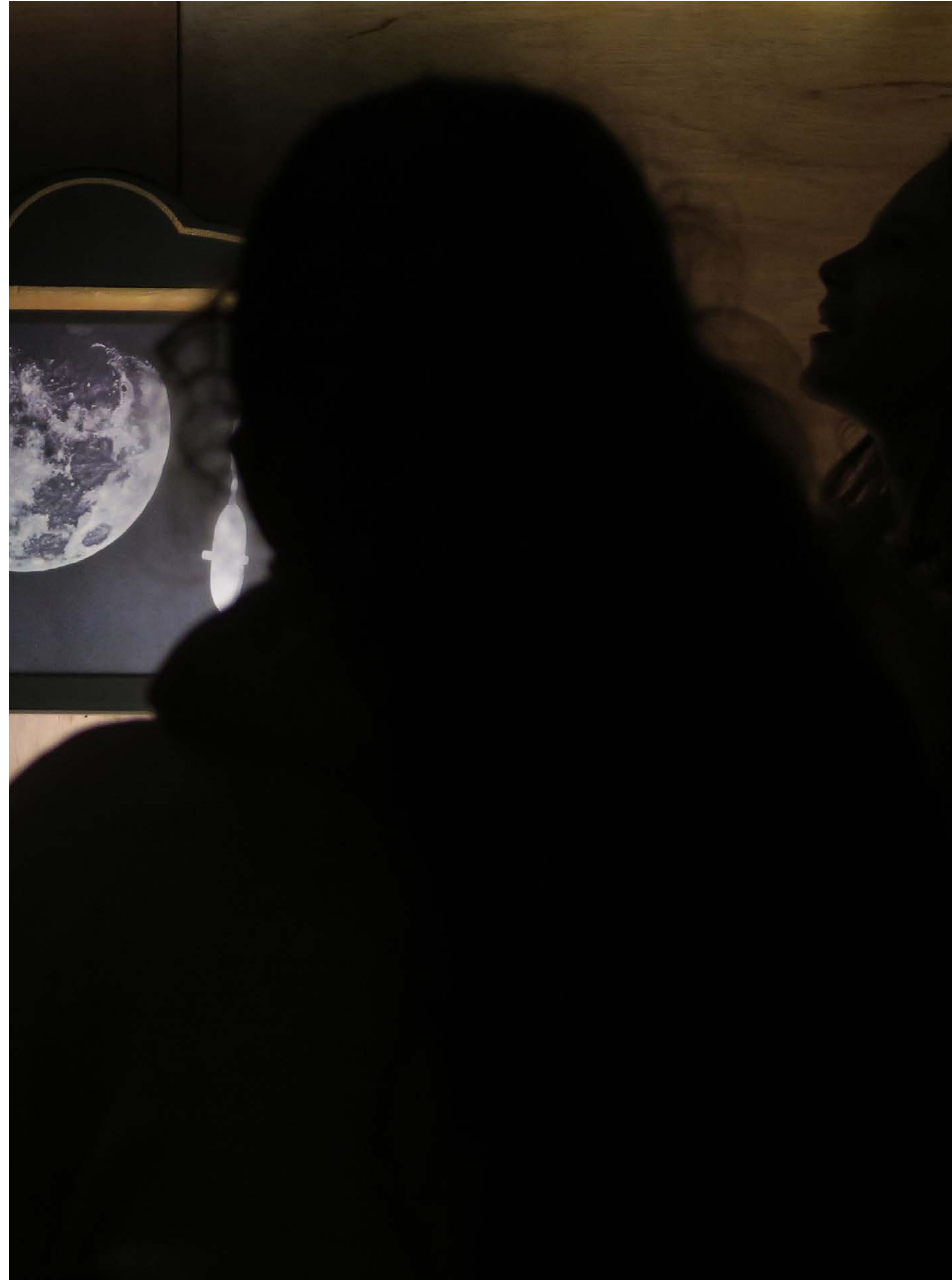
- Aankomst en toegang:
 - o Zorg voor duidelijke signalisatie naar alternatieve ingangen voor rolstoelgebruikers.
 - o Voorzie een herkenbaar en aanspreekbaar teamlid bij de ingang dat meteen begeleiding kan bieden.
 - o Bied hulp aan, maar forceer niets ("Laat gerust weten als ik kan helpen.")
- In het onthaalgebied:
 - o Controleer de checklist en ticketingfiches om te zien wie extra ondersteuning nodig heeft.
 - o Verdeel taken binnen het team (bv. mobiele, visuele of auditieve toegankelijkheid).
 - o Zorg voor voldoende zitmogelijkheden voor mensen met beperkte mobiliteit of chronische pijn.
 - o Maak toegankelijkheidsvoorzieningen zichtbaar (bv. lockers op rolstoelhoogte, een prikkelarme ruimte...)



3. BEGELEIDING VAN MENSEN MET HANDICAP

- Algemene richtlijnen:
 - o Spreek personen met een handicap rechtstreeks aan, niet hun begeleider.
 - o Vraag altijd toestemming voordat je iemand aanraakt.
 - o Wees geduldig en vermijd andermans zinnen afmaken.
 - o Gebruik eenvoudige, duidelijke taal en vermijd kinderachtig of dubbelzinnig taalgebruik.
 - o Wees eerlijk over wat je wel kan voorzien en wat niet.
- Specifieke richtlijnen:
 - o Rolstoelgebruikers: laat weten dat je wilt helpen zonder iets op te dringen. Hurk niet om op gelijke ooghoogte te praten.
 - o Blinde of slechtziende personen: vraag na of begeleiding gewenst is en of de persoon een voorkeur heeft. Een ellenboog? Een linker- of een rechterarm? Raak geleidehonden niet aan.
 - o Prikkelgevoelige personen: bied zowel voor als na het event een prikkelarme ruimte aan. Wees op de hoogte: waar is de ruimte? Kunnen mensen er alleen naartoe? Is er signalisatie naar de ruimte?

In deze brochure vind je meer tips voor omgang met mensen met een handicap. Ontwikkel daarnaast gerust jouw eigen richtlijnen en/of organiseer vormingen.



4. TIJDENS HET EVENT

- Toegang:
 - o Laat groepen en rolstoelgebruikers vijf minuten eerder binnen waar het kan.
 - o Zorg voor voldoende licht en gebruik zaklampjes om te voorkomen dat mensen vallen.
 - o Maak de start van activiteiten duidelijk met auditieve én visuele signalen.
 - o Voorzie ruimte in de zaal voor rolstoelgebruikers. Je kan bvb. enkele stoelen weghalen op de eerste rij, indien mogelijk.
- Begeleiding tijdens het evenement:
 - o Bied een kalme ruimte of bar aan voor mensen die even tot rust moeten komen.
 - o Zorg dat medewerkers weten waar ze een prikkelarme kunnen vinden, en waar mensen water kunnen vragen.
 - o Probeer af en toe in te checken of alles goed gaat. Dit kan uiteraard niet op elk soort event en vereist wat inschattingvermogen. Soms is het echter even makkelijk als tussendoor even vragen of alles ok is.
- Flexibiliteit:
 - o Sta last-minute wijzigingen toe (bv. van plaats wisselen, extra rustmomenten,...)

5. NOODSITUATIES

- Evacuatieplan

- o Duid verantwoordelijke begeleiders aan om mensen met een handicap naar buiten te begeleiden.
- o Zorg dat je team op de hoogte is van het evacuatieplan, inclusief alternatieve routes als de lift niet werkt.
- o Markeer op het evacuatieplan waar mensen met een handicap kunnen verzamelen.

Langere termijn / Aandachtspunten

- Hou alle fiches met toegankelijkheidsnoden bij, herbekijk ze na één jaar en giet ze in een draaiboek. Gebruik deze input voor een opt-in-systeem dat toegevoegd kan worden op je site, bij het bestellen van tickets of bij het inschrijven voor een event.
- Beschouw deze briefing als een levend document en werk gaandeweg bij.
- Hou een logboek bij om je onthaal te evalueren.
- Vraag feedback aan mensen met handicap. Organisaties als HandiKNAP (Groep INTRO) helpen graag om onthaal te screenen.

6. CHECKLIST VOOR VERANTWOORDELIJKEN

- Voor het event

- o Duid 1 centrale meldpersoon aan binnen je team
- o Controleer de ticketingfiches op specifieke noden.
- o Verdeel taken binnen het team (bv. begeleiding, noodsituaties,...).
- o Zorg voor voldoende licht, zitmogelijkheden en signalisatie.

- Tijdens het event:

- o Zorg dat medewerkers herkenbaar en aanspreekbaar zijn.
- o Wees flexibel als mensen hun zitplaats willen kiezen of om begeleiding vragen.

- Na het event:

- o Evalueer hoe het onthaal liep en noteer verbeterpunten voor volgende events.

CHECKLIST

Voor medewerkers

VOOR HET EVENT

- Zoek uit wie de centrale meldpersoon is.
- Check de ticketingfiches op specifieke zorgnoden.
- Zorg dat je weet wat jouw taak is binnen het team. Sta je in voor begeleiding? Neem je de leiding bij noodsituaties? Is er back-up om je bij te staan indien nodig?
- Is er genoeg licht? Zijn er zitmogelijkheden? Zijn begeleiders zichtbaar? Is er voldoende signalisatie (gebruik combinaties van kleur én vorm)?

TIJDENS HET ONTHAAL

- Algemene richtlijnen:
 - Spreek personen met een handicap rechtstreeks aan, niet hun begeleider.
 - Vraag altijd toestemming voordat je iemand aanraakt.
 - Wees geduldig en vermijd andermans zinnen afmaken.
 - Gebruik eenvoudige, duidelijke taal. Vermijd kinderachtig of dubbelzinnig taalgebruik.
 - Wees eerlijk over wat wel kan, en wat niet mogelijk is.
- Specifieke richtlijnen:
 - Rolstoelgebruikers: bied aan om te helpen zonder iets op te dringen. Hurk niet om op gelijke ooghoogte te praten.

- Blinde of slechtziende personen: vraag na of begeleiding gewenst is en of de persoon een voorkeur heeft. Een ellen-boog? Een linker- of rechterarm? Raak geleidehonden niet aan.
- Prikkelgevoelige personen: bied zowel voor als na het event een prikkelarme ruimte aan. Wees op de hoogte: waar is de ruimte? kunnen mensen er alleen naartoe? Is er signalisatie naar de ruimte?

TIJDENS HET EVENT

- Bied een kalme ruimte of bar aan voor mensen die even tot rust moeten komen.
- Wees flexibel bij last-minute wijzigingen (bv. van plaats wisselen, extra rustmomenten,...)

NOODSITUATIES

- Begeleid mensen met handicap naar buiten volgens het evacuatieplan.

