

Rotterdam Festivals

Werken aan toegankelijkheid

Dubbelinterview met Margriet Colenbrander en Marianne Dijkshoorn

Festivals zijn voor iedereen, dat vinden we allemaal. Maar hoe toegankelijk zijn ze voor mensen met een beperking? Motel Mozaïque liet een onderzoek uitvoeren naar de eigen toegankelijkheid en kwam tot heldere inzichten. De eerste stappen naar verbetering bleken verrassend eenvoudig.



Margriet Colenbrander
Directeur Motel Mozaïque



Marianne Dijkshoorn
Directeur Welkom Toegankelijkheid & Evenementen

'Gastvrijheid staat bij ons hoog in het vaandel,' zegt Margriet Colenbrander, directeur van Motel Mozaïque. 'Het zit in het DNA van ons festival. We doen ons best een festival voor iedereen te zijn. Maar hoe het met de toegankelijkheid voor mensen met een beperking zat, dat wisten we eigenlijk niet. Als culturele partij zijn we het onze bezoekers verplicht daarover na te denken, vind ik.' Ze besloot de hulp in te roepen van onafhankelijk expert Marianne Dijkshoorn. Zij helpt culturele instellingen en organisatoren van festivals en evenementen bij het verbeteren van hun toegankelijkheid.

Margriet, wat was je vraag aan Marianne?

Margriet: 'Als het op toegankelijkheid aankomt, hebben we bij Motel Mozaïque jarenlang op ons boerenverstand gevaren. We hebben in ons team geen mensen met een beperking en we hebben nooit eerder expertise op dit terrein ingehuurd. De gedragscode www.fairpracticecode.nl in de cultuursector en het Rotterdamse Cultuurplan zetten ons ook aan het denken. Ik wilde weten waar we staan: wat doen we goed en wat valt er te verbeteren?'

Marianne, jij bent expert: wat verstaan we eigenlijk onder 'toegankelijkheid'?

Marianne: 'Dat gaat een stuk verder dan ergens naar binnen kunnen. Je wilt dat mensen mét en zonder beperking een festival gelijkwaardig kunnen beleven. Kan iemand zonder problemen een drankje halen bij de bar? Is er voor het podium ruimte gereserveerd voor rolstoelgebruikers? Is er een toilet waar je met je rolstoel in kunt? Doorgankelijkheid, noemen we dat. Tenslotte is de uitgangelijkheid belangrijk: kan iedereen het festivalterrein snel verlaten, bijvoorbeeld in geval van nood?'

Om welke doelgroepen gaat het?

Marianne: 'Mensen met een fysieke, visuele, auditieve of cognitieve beperking. Onder fysieke beperkingen vallen bijvoorbeeld mensen die slecht ter been zijn, in een rolstoel zitten of een verminderde armfunctie hebben. Bij cognitieve beperkingen kun je denken aan een verstandelijke handicap, maar ook aan niet aangeboren hersenletsel (NAH) en autisme.'

Marianne, jij voerde voor Motel Mozaïque een 0-meting uit. Hoe gaat zo iets in zijn werk?

Marianne: 'Ik begin het onderzoek altijd aan de voorkant, zoals een bezoeker met beperking dat ook zou doen. Sterker nog, ik ben zo'n bezoeker, want ik ben zelf slecht ter been. Ik heb de website en de app van Motel Mozaïque onderzocht op informatie over de verschillende locaties en de voorzieningen. Ook heb ik het festival gevraagd naar de leveranciers. Het komt voor dat leveranciers rolstoeltoegankelijke toiletten verhuren waar geen rolstoel in blijkt te passen of waar beugels ontbreken. Daarna ben ik zelf het festival ingedoken, om als een soort secret guest de toegankelijkheid per locatie te testen.'

Wat kwam je tegen?

Marianne: 'Mijn eerste advies aan Motel Mozaïque was om de informatievoorziening op de website te verbeteren. Je helpt iemand met een beperking enorm door simpelweg kenbaar te maken welke voorzieningen er wel en niet zijn op locatie. Mijn tip aan alle festivalorganisatoren is: zorg dat er op je website een e-mailadres staat waar mensen terecht kunnen met hun vragen over toegankelijkheid.'

Margriet: 'Die tip hebben wij meteen ter harte genomen. Dat had resultaat: vier mensen meldden zich per e-mail. Per vraag keken wij: wat heeft deze persoon nodig om van ons festival te kunnen genieten? In de meeste gevallen bleek de oplossing vrij simpel: iemand wilde bijvoorbeeld wat eerder de zaal in. Nou, dat kon geregeld worden.'

'De communicatie vooraf is het laaghangende fruit.'

Een kwestie van communicatie, dus?

Marianne: 'De communicatie vooraf is het laaghangende fruit. Als je dat goed doet, ben je al een heel eind. Communicatie tijdens het festival is trouwens ook belangrijk. Een heel goed communicatiemiddel is het Hidden Disabilities Sunflower Keycord. Dit keycord wijst erop dat de drager baat kan hebben bij een helpende hand of wat geduld.'

Margriet: 'De crew van Motel Mozaïque is geïnformeerd over de betekenis van dat keycord en herkent het. We werken eraan om ook onze vrijwilligers hierop te instrueren.'

Wat viel je op tijdens het festival zelf?

Marianne: 'Dat sommige locaties die dachten rolstoeltoegankelijk te zijn, dat niet waren. Maar ook andersom! Die locaties hadden bijvoorbeeld een goederenlift, waar ook prima een rolstoel op kan.'

'Het onderzoek heeft onze ogen geopend.'

Margriet, wat hebben jullie bij Motel Mozaïque aan dit onderzoek?

Margriet: 'Het heeft onze ogen geopend. De komende jaren gaan we aan de slag om verbeteringen aan te brengen. Ik hoop dat het nadenken over dit onderwerp verweven raakt in de organisatie en dat we op onze eigen MOMO-manier creatieve oplossingen zullen vinden.'

Welke aanbevelingen uit het rapport neem je mee de toekomst in?

Margriet: 'Marianne heeft ons onder meer gewezen op de meerwaarde van een prikkelarme ruimte. Dat is een plek waar iemand zich even kan terugtrekken als alle geluiden en prikkels even te veel worden. Het zou heel mooi zijn om volgend jaar zo'n ruimte te kunnen introduceren. Ook willen we in de horeca gaan werken met aanwijs-menukaarten. Wie een drankje wil bestellen maar om wat voor reden dan ook moeite heeft om boven het lawaai uit te komen, kan dan op de kaart aanwijzen wat hij of zij bedoelt. Daarnaast zijn we ons veel bewuster geworden van de impact van de woorden die we gebruiken. De handleiding Waarden Voor Een Nieuwe Taal helpt ons erbij om inclusiever te zijn in onze communicatie met bezoekers. Zo spreken we niet meer over invalidetoilet, maar over een rolstoeltoegankelijk toilet, om maar een voorbeeld te noemen.'

Welke bijdrage levert de stad Rotterdam aan de toegankelijkheid van festivals?

Marianne: 'Gemeente Rotterdam heeft een afdeling die Rotterdam Onbeperkt heet en zich inzet voor het toegankelijker maken van de stad. Van het openbaar vervoer tot gebouwen en winkels, en dus ook festivals en evenementen. Er zitten zeer actieve beleidsmakers, die actief schakelen met Rotterdam Festivals.'

Margriet: 'Wij hebben het onderzoek naar onze toegankelijkheid kunnen bekostigen vanuit het Innovatiebudget dat Rotterdam Festivals beschikbaar gesteld heeft. Daar zijn we heel blij mee. Andere festivals kunnen er ook aanspraak op maken.'

Zijn er festivals die alles goed doen?

Marianne: 'Koningsdag 2023 in Rotterdam vind ik een heel mooi voorbeeld van een evenement dat echt iedereen op een gelijkwaardige manier kon beleven. Er waren kijkplatforms voor mensen in een rolstoel. Prikkelarme ruimtes, waar mensen de Koning van dichtbij konden zien, zonder in de drukte te hoeven staan. Schrijftolken, die ervoor zorgden dat mensen met een auditieve beperking toch wisten wat er gezegd werd. En audioscripteurs, die via een koptelefoontje aan de mensen met een visuele beperking uitlegden: nu krijgt Maxima een Feyenoord-sjaal om haar nek. Dat maakt dat iemand met een beperking zo'n dag kan beleven als ieder ander. Dan heb je bereikt wat je als stad voorstaat: dat festivals voor iedereen zijn.'

Waarom moeten anderen organisatoren met toegankelijkheid aan de slag?

Margriet: 'Het is onmogelijk om een festival te organiseren voor iedereen. Iedere Rotterdammer heeft zijn eigen smaak, interesses en behoeftes. Maar het is wél belangrijk om iedereen die je festival wil bezoeken, zo goed mogelijk te faciliteren. Als we daar als organisatoren allemaal ons best voor doen, ziet Rotterdam er nóg mooier uit.'



Rotterdam Festivals