

JUNI 2019, ROTTERDAM

# Het belevings rapport

Voor personen met een  
lichamelijke beperking



Door Kennly Vink

In opdracht van Welkom Toegankelijkheid & Evenementen

# Inhoudelijk



## TOEGANKELIJKHEID & EVENEMENTEN

Dit belevingsrapport biedt adviezen om de belevingswaarde van de fysieke toegankelijkheid op festivals te vergroten voor personen met een lichamelijke beperking. De adviezen over beleving in dit rapport dienen als verdiepingsslag op de invulling van de praktische toegankelijkheid en zijn geschreven in opdracht van Welkom Toegankelijkheid & Evenementen.

- **Inhoudelijk** >>>—————<<< (pagina 2)
- **Beleving?** >>>—————<<< (pagina 3)
- **Onderzoeksopzet** >>>—————<<< (pagina 4)
- **Advies beleving in toegankelijkheid** >>>—————<<< (pagina 5)
- **In conclusie** >>>—————<<< (pagina 9)
- **Bronnen** >>>—————<<< (pagina 10)

# Beleving?

Er is groeiende populariteit voor festivals en ook het aanbod van festivals in Nederland groeit (Respons, 2018). De toename van het aantal festivals is te danken aan de verschuiving van de industriële economie naar de beleveniseconomie. De mens is verzadigd met zijn producten en zoekt voldoening in beleving. Het publiek wil steeds meer vermaakt worden en is op zoek naar nieuwe, intensere ervaringen (Gilmore & Pine II, 2012). Dit is echter niet voor iedereen vanzelfsprekend.

Met de opstelling van de Universele Verklaring van Rechten van de Mens heeft men het recht op deelname aan het culturele leven (Amnesty International, z.d.). Een bezoek aan een festival valt hier ook onder. Het Verdrag inzake De Rechten Van Personen Met Een Handicap (VN-verdrag Handicap), die sinds 14 juli 2016 in Nederland geldig is, stelt gemeenten, bedrijven en het Nederlandse volk verantwoordelijk voor een goede positie van personen met een beperking en een meer toegankelijke samenleving.

Het thema fysieke toegankelijkheid is bij veel personen bekend, maar de beleving lijkt niet in het geheel geïntegreerd te zijn. Een rolstoelingang die ook functioneert als nooduitgang, waar tevens het vuilnis wordt weggebracht, zal niet tot dezelfde beleving leiden als bij personen die via een versierde hoofdingang het terrein betreden. Het belevingsaspect van de

bezoeker met een lichamelijke beperking is nog onbelicht en het niveau van de manier waarop toegankelijkheidsvoorzieningen worden gefaciliteerd is hierdoor onduidelijk.

Om het onderzoek voor dit rapport te specificeren is er slechts één doelgroep onderzocht van de vele groepen die dagelijks te maken hebben met een beperking, namelijk personen die een lichamelijke beperking ervaren tijdens het voortbewegen.

De hoofdvraag van het onderzoek waar dit rapport op is gebaseerd luidt als volgt: welke mogelijkheden zijn er om de belevingswaarde met betrekking tot de fysieke toegankelijkheid voor personen met een lichamelijke beperking op festivals te vergroten? Het onderzoek heeft als hoofddoel de belevingswaarde van de fysieke toegankelijkheid op festivals vergroten voor personen met een lichamelijke beperking door de mogelijkheden hiervan inzichtelijk te maken. Het onderzoek en haar uitkomsten dienen ook ter motivatie en inspiratie voor een meer toegankelijke samenleving en een verbeterde positie hierin voor personen met een beperking.

Het onderzoek is uitgevoerd voor Welkom Toegankelijkheid & Evenementen van Marianne Dijkshoorn, waar 'Welkom' het gevoel benadrukt dat de bezoeker (met een lichamelijke beperking) moet voelen. Het onderzoek en het rapport benadrukken de belevingswaarde waar gevoel een grote rol in speelt.

# Onderzoeksopzet

Het onderzoek waar dit rapport op gebaseerd is evalueert de manier waarop festivalorganisatoren de toegankelijkheid van festivals inrichten, hoe dit wordt beleefd door personen met een beperking en of er mogelijkheden zijn tot verbetering.

Het onderzoek betreft een kwalitatief praktijkonderzoek en dient ter verbetering van de beroepspraktijk in de evenementensector. De kwaliteit van de beleving van de fysieke toegankelijkheid op festivals is onderzocht door middel van zes interviews met festivalbezoekers met een lichamelijke beperking, een interview met festivalorganisatie Friendly Fire en twee interviews met de brancheverenigingen Vereniging Nederlandse Poppodia en -Festivals en Vereniging Van Evenementenmakers (persoonlijke communicatie, 2019).

Het onderzoek: "Belevingswaarde van toegankelijkheid, voor personen met een lichamelijke beperking op festivals" bevat meer details over het uitgevoerde onderzoek en de gebruikte onderzoeksmethode (Vink, 2019).



# Advies beleving in toegankelijkheid

Uit onderzoek is gebleken dat personen met een lichamelijke beperking zich in de keuze om een festival te bezoeken niet tot nauwelijks laten beïnvloeden door de praktische invulling of de kwaliteit van de toegankelijkheid. Hoewel de beleving van de fysieke toegankelijkheid op festivals niet altijd als positief wordt beoordeeld, bezoeken zij in de praktijk deze festivals wel.

Het is gebleken dat, ongeacht de mate waarin dit georganiseerd wordt, toegankelijkheid emotie los maakt bij de respondenten. Een goed georganiseerde toegankelijkheid kan de mate van de beleving dus positief beïnvloeden. Het voorzien van goede toegankelijkheid is daarom een belangrijke factor voor de beleving in zijn geheel.

Uit het onderzoek is gebleken dat festivals niet tot nauwelijks op de hoogte zijn over de correcte invulling van toegankelijkheid. De adviezen in dit rapport geven een extra verdieping aan die praktische invulling en kan betekenis geven aan de manier waarop het festival wordt beleefd.

Een festival duurt vaak maar één of meerdere dagen en is van tijdelijke duur. Hierdoor worden de terreinen en dus ook de toegankelijkheid elke editie opnieuw ingericht. Vanwege deze tijdelijke aard zijn de volgende adviezen aan de festivalorganisaties om de belevingswaarde van de toegankelijkheid te vergoten elke editie toepasbaar:

# Anticipatie, zorgeloos genieten

Het is gebleken dat de grootste mogelijkheid om de beleving te vergroten zit in duidelijke communicatie en informatievoorzieningen in de pre-exposure fase van het festival. Bezoekers weten voorafgaand aan het festival niet welke maatregelen er zijn genomen omtrent de toegankelijkheid. In sommige gevallen leidt dit tot zorgen die de voorpret belemmeren.

Een aantal bezoekers maken hun beslissing om een festival te bezoeken op basis van verhalen en ervaringen van andere bezoekers met een beperking. Het is gebleken dat de beleving van anderen ook wordt meegenomen in het (herhalings)gedrag in de pre-exposure fase. Dit is mogelijk onjuiste informatie voor een nieuwe editie van het festival.

## **PLEASURE IS FOUND FIRST IN ANTICIPATION, LATER IN MEMORY**

Het is belangrijk om in de communicatie transparant te zijn over wat er wel of niet aanwezig is voor de bezoeker. Hierdoor kunnen de bezoekers zelf inschatten of het festival voor hen toegankelijk is. De eerste plaats waar de respondenten zoeken naar informatie is de website van het festival.

Om aanpassingen/uitbreiding over toegankelijkheid op de website te verwezenlijken zullen één of meerdere werknemers moeten inventariseren wat er gedaan wordt aan toegankelijkheid. Dezelfde of een andere medewerker geeft deze inventarisatie weer op de website. Naast het uurloon van de medewerkers zijn hier verder geen kosten aan verbonden.

# Elimineer storende factoren en zorg voor goede functionaliteit

Uit de ervaringen van bezoekers met een beperking is gebleken dat men veel uitdagingen tegenkomt bij het bezoeken van een festival. Dit draagt bij aan een minder positieve beleving. Het ontbreken of onjuist functioneren van toegankelijkheidsvoorzieningen is het meest genoemd. De brancheverenigingen en festivalorganisatoren zijn van de correcte invulling niet tot nauwelijks op de hoogte. De groeiende populariteit voor het onderwerp biedt mogelijkheid meer licht te schijnen op de inhoud en de invulling van het onderwerp.

Zoals eerder beschreven duurt een festival vaak maar één of meerdere dagen en is van tijdelijke duur. Hierdoor worden de terreinen en dus ook de toegankelijkheid elke editie opnieuw ingericht. Vanwege de tijdelijke aard van festivals is het mogelijk om de invulling en de beleving ervan mee te nemen in de volgende edities en het een constant attentiepunt te maken.

Minder storende elementen en een goede functionaliteit is mogelijk met meer kennis over toegankelijkheid en een manier van denken die zich richt op de inclusiviteit van mensen met een beperking. Uit het onderzoek is gebleken dat een festivalorganisatie de meeste veranderingen heeft doorgevoerd door herinrichting. Deze veranderingen zijn doorgevoerd op basis van de kennis van ervaringsdeskundige Marianne Dijkshoorn en feedback die zij ontvingen van bezoekers met een beperking. Dit kost tijd en uurloon van de medewerkers die hier energie insteken, maar verandering door herinrichting hoeft geen geld te kosten.

# Medewerkers werken mee aan de beleving

Een andere voorwaarde voor een optimale beleving ligt bij medewerkers die de beleving ondersteunen. Dit zijn voor de bezoekers met een beperking medewerkers die op de hoogte zijn van alle toegankelijkheidsvoorzieningen en die gepaste bejegening tonen. Een gepaste bejegening begint bij het aanspreken en aankijken van de bezoeker met de beperking en een intonatie van de stem die ook bij niet beperkte personen wordt gebruikt. Het is dus van belang alle medewerkers die in contact komen met het publiek, zoals crew, traffic support en beveiliging, op de hoogte te stellen over alle voorzieningen en mogelijkheden tijdens de briefing. Dit is tevens een kosteloze mogelijkheid om de beleving te vergroten omdat medewerkers elk jaar weer opnieuw een briefing krijgen. De inhoud hiervan is alleen veranderd of verlengd.



# In conclusie

Toegankelijkheid heeft invloed op de beleving van de bezoeker met een lichamelijke beperking. Goed georganiseerde toegankelijkheid kan de mate van beleving positief beïnvloeden en moet daarom meegenomen worden in het geheel.

In het onderzoek zijn ook uitdagingen in de bedrijfsvoering van festivalorganisaties naar voren gekomen. Het is belangrijk deze in acht te nemen, maar ook met uitdagingen is het belangrijkste advies transparant te zijn over wat wel en niet mogelijk is op gebied van toegankelijkheid. Op deze manier kan de bezoeker zich anticiperen op de beleving.

Zoals aangegeven zijn de meeste adviezen door te voeren zonder geld. Andere adviezen vragen tijd en een manier van denken die zich meer richt op de inclusiviteit van mensen met een beperking. De adviezen zijn daarom goed te implementeren. Het wordt sterk aangeraden de adviezen meteen door te voeren. Als organisatie toont dit dat er is nagedacht over het bezoek van persoon met een beperking. Zoals het bedrijf van Marianne Dijkshoorn benadrukt, het gaat om het Welkom voelen.

# Bronnen

- Amnesty International. (z.d.). Mensenrechten, lijst van mensenrechten. Opgeroepen op oktober 31, 2018, van Amnesty International: <https://www.amnesty.nl/encyclopedie/mensenrechten-lijst-van-mensenrechten>
- Gilmore, J. H., & Pine II, J. B. (2012). De beleveniseconomie: 2de herziene editie (2e herziene editie ed.). (E. Th. H. J. Tromp, Vert.) Den Haag, Zuid-Holland, Nederland: Sdu Uitgevers. Opgeroepen op september 11, 2018
- Kneefel, M. (2019). Online afbeelding. Rotterdam. Opgeroepen op april 30, 2019, van <https://www.facebook.com/kralingsebosfestival/photos/a.1266404850176368/1266429840173869/?type=3&theater>
- PictureQuotes. (z.d.). 421225. Pleasure is found first in anticipation later in memory quote . Opgeroepen op juni 5, 2019, van <http://www.picturequotes.com/pleasure-is-found-first-in-anticipation-later-in-memory-quote-421225>
- Respons. (2018). Ontwikkeling festivalmarkt 2013 tot 2017. Opgeroepen op april 30, 2019, van Respons: <https://respons.nl/category/uitgelicht/monitoren/festival-monitor/>
- Vink, K. (2019, juni 12). Belevingswaarde van toegankelijkheid, voor personen met een lichamelijke beperking op festivals. Rotterdam, Zuid-Holland, Nederland: Hogeschool Rotterdam. Opgeroepen op juni 2019