

In samenwerking met ervaringsdeskundigen naar een meer toegankelijke vrijetijdssector

AUTEURS

Peter Horsten en Marco van Leeuwen

Breda University of Applied Sciences (BUas) ziet het werken aan een meer inclusieve vrijetijdssector als een belangrijke uitdaging, die samen met vertegenwoordigers van de sector moet worden opgepakt. Een belangrijke voorwaarde om dit te laten slagen is dat studenten, de toekomstige vrijetijdsmanagers, bij het ontwerpen van evenementen, attracties en vrijetijdsfaciliteiten verder moeten kijken dan persoonlijke voorkeuren (wat jij leuk vindt, is niet persé goed voor iedereen), verder dan hun eigen fysieke, zintuiglijke of intellectuele mogelijkheden (wat jij kunt doen - zien - begrijpen, is misschien ontoegankelijk voor anderen) en hun financiële draagkracht (sommige mensen hebben misschien minder - of geen - geld om uit te geven aan vrijetijdsbesteding). De afgelopen jaren hebben groepen studenten van Academy of Leisure and Events actief aan een meer toegankelijke vrijetijdssector gewerkt, door samen met ervaringsdeskundigen van LFB (belangenvereniging voor en door mensen met een licht-verstandelijke beperking) onderzoek te verrichten bij musea, attractieparken en stadstours.

Achtergrond: van simulatie naar co-creatie

Eén van de makkelijkste manieren om de toegankelijkheid van vrijetijdsbesteding te testen is simulatie. Dat is precies wat een goedwillende groep studenten deed in een van hun projecten: ze bezochten een pretpark en gingen om de beurt in een rolstoel zitten om de toegankelijkheid van verschillende attracties te testen. Dit was een leerzame ervaring, resulterend in aanbevelingen voor het park over barrières voor toegankelijkheid.

Je goed willen inleven en je bezighouden met (in dit geval vrij letterlijke) perspectiefbepaling zijn belangrijke eerste stappen in het optimaliseren van de toegankelijkheid van vrijetijds mogelijkheden. Onze stelling is echter dat om dit onderzoek goed te doen, we verder moeten gaan door ervaringsdeskundigen als deelnemers te betrekken: in

dit geval zou dat betekenen dat we mensen moeten betrekken die daadwerkelijk een rolstoel nodig hebben, die er dagelijks mee en in leven. Daar zijn twee belangrijke redenen voor. Ten eerste kunnen zij veel meer details geven over wat de echte uitdagingen zijn (in tegenstelling tot wat niet-beperkte studenten in een nieuwe situatie op het eerste gezicht opmerken) en welke kwesties prioriteit moeten krijgen en welke ogenschijnlijke problemen misschien minder prominent zijn (omdat ze al kunnen worden opgelost door de in de praktijk geoefende strategieën van rolstoelgebruikers). Ten tweede is het moreel juist om degenen om wie het gaat te betrekken bij de analyse van problemen en het ontwerp van oplossingen.

Twijfels over simulaties

Verschillende studies ondersteunen onze bewering. Een literatuurstudie van Keers, Felten en Harnacke

(2021) biedt een breed beeld van effectieve methoden om vooroordelen tegen mensen met een lichamelijke beperking te verminderen. Ondersteunend voor ons punt zijn de studies die zij aanhalen over de mogelijk tegengestelde effecten van interventies waarbij mensen zonder beperking simuleren hoe het is om een beperking te hebben. Matera et al. (2021) lieten 11- tot 17-jarigen een experiment doen met het innemen van een perspectief door zich in een rolstoel voort te bewegen, om daarna te kijken of vooroordelen over mensen met een beperking (bv. hoeveel lastiger hun leven is, hoe 'weinig' ze kunnen) verdwenen. Eén groep deed dit samen met iemand die altijd in een rolstoel zit; de andere groep bestond alleen uit niet-gehandicapten. Ze ontdekten dat bij de leden van de eerste groep (samenwerkend met iemand in een rolstoel) de vooroordelen afnamen. Dit was niet het geval bij de andere groep. Dit suggereert dat het voor een daadwerkelijk toegenomen begrip essentieel is dat mensen zonder beperking leren over de werkelijke ervaringen van mensen met een beperking.

Het leren van empathie door niet-beperkten jegens mensen met een beperking doordat de eerste groep zich verplaatst in de positie van de tweede groep is, zelfs als je dat verplaatsen letterlijk doet, een goed begin, maar biedt uiteindelijk een onvoldoende robuuste oplossing. We leggen dit uit. Nario-Redmond, Gospodinov en Cobb (2017) beschrijven ook dat door het tijdelijk nabootsen van een beperking, hetgeen wordt nagebootst alleen is hoe het is om iets niet te kunnen; de korte onderdompeling van een experiment ontsluit niet automatisch inzicht in eventuele copingstrategieën en workarounds die mensen hebben ontwikkeld om met hun beperking om te gaan. Mackenzie & Scully (2007) doen een nog sterkere bewering. Zij stellen dat proberen je in te leven in de situatie van mensen met een lichamelijke beperking geen echte empathie is. Een veel voorkomende misvatting onder mensen zonder lichamelijke beperking is dat mensen met een lichamelijke beperking een veel lagere kwaliteit van leven hebben dan niet-gehandicapte mensen. Functionele benen hebben om mee te lopen en je de problemen voorstellen die je zou kunnen tegenkomen als dat niet meer het geval zou zijn, kan het begrip van wat het betekent om lichamelijk gehandicapt te zijn vervormen. Jezelf verplaatsen in de situatie van iemand met een lichamelijke beperking, hetzij door je dit voor

te stellen, hetzij door tijdelijke ervaringen zoals het rolstoelexperiment in het pretpark, brengt het risico met zich mee dat je je eigen gevoelens en veronderstellingen projecteert op de andere persoon. Het geeft je geen volledige kennis van hoe het werkelijk is om met die beperking te leven.

Vanwege het bovenstaande zou empathie eigenlijk niet het beoogde einddoel van een leerproces moeten zijn. Empathie voelen betekent dat je je voorstelt hoe het voor iemand moet zijn om in die situatie te zitten. Dat is op zich respectvol, maar volledige kennis verwerven van een situatie waarin je jezelf niet bevindt is lastig, zo niet onmogelijk. Voorbij empathie ligt compassie: zonder dat ervaringen of inzichten tussen niet-gehandicapten en gehandicapten precies overeen hoeven te komen, doen we ons best om de positie van de ander te begrijpen, voelen we mee (compassie) met zijn of haar benarde situatie omdat we willen helpen het probleem op te lossen. Het werkzame bestanddeel in dit alles is co-creatie: samenwerken in een gelijkwaardig partnerschap van mensen met en zonder beperkingen, om van elkaar te leren en de meest effectieve oplossingen te vinden.

Co-creatie met ervaringsdeskundigen

Met deze inzichten willen we de vrijetijdssector toegankelijker en inclusiever maken, en onze strategie om dit op de meest robuuste manier te doen is via een bottom-up benadering: door de volgende generatie vrijetijdsprofessionals op te leiden. Door studenten toegankelijkheidsuitdagingen te laten oplossen terwijl ze samenwerken met ervaringsdeskundigen, leren we hen de basisprincipes van toegankelijkheid en inclusie te integreren in alles wat ze doen tijdens hun professionele loopbaan in de vrijetijdssector.

Aanpak

We hebben dit gedaan door middel van onderzoeks- en ontwerpprojecten gericht op vrijetijdsbeleving: bezoeken aan musea, themaparken, attracties en tentoonstellingen, samen met ervaringsdeskundigen – in deze gevallen mensen met

Belangrijke momenten					
De reis	Stap 11: De luisterpalen	Stap 12: De teksten	Stap 13: De stellingen	Stap 14: De begraafplaatsen	Stap 15: De afsluiting/ vragenlijst
Foto's					
	 Fijn om te lezen  Te veel tekst	 Onnodig	 Indrukwekkend	 Teverdien	
Notities	Verhaal luisteren was positief Kon goed aandacht erbij houden Niet genoeg tijd gehad om alle palen te kunnen beluisteren (max 1 of 2 kunnen doen) Verhaal zelf was genoeg Interessante verhalen	Jammer dat er geen koptelefoons waren Te veel tekst Een luisterpaal was fijner geweest Niet bij stil gestaan 1 persoon geen probleem met het lezen	Interessant om de meningen van andere mensen te horen Onnodig / was niet nodig geweest / voegde niks toe aan de beleving Had liever meer tijd gehad om door het museum te lopen dan de stellingen	Duidelijk verhaal Toegankelijkheid kon beter (verharde weg/gras) Goed onderhouden Interessant en indrukwekkend	Duidelijke vragenlijst Fijn om met duo's in te vullen Goede afsluiting Niks bijzonders

Figuur 1: Het klantreis-feedbackformulier waarin foto's, emoticons en samen besproken indrukken samenkomen.

een licht-verstandelijke beperking. Met behulp van een klantreis-onderzoeksaanpak analyseren we de positieve en negatieve vrijetijdsbelevingscontactpunten voor mensen met een beperking. Op basis hiervan hebben ervaringsdeskundigen samen met BUas-studenten praktische aanbevelingen bedacht. Belangrijk daarbij was om bij alles in het voltallige proces samen met ervaringsdeskundigen te co-creëren, dus van het ontwerpen van methoden, de daadwerkelijke implementatie van onderzoek, doen van analyses, en het opstellen van rapporten en presentaties over de resultaten. De groepen deden bijvoorbeeld voor de dataverzameling aanpassingen om emoticons te gebruiken in de beoordeling en foto's te maken van de voor hen belangrijke elementen. Ze werkten in duo's en koppelden tussentijds regelmatig terug.

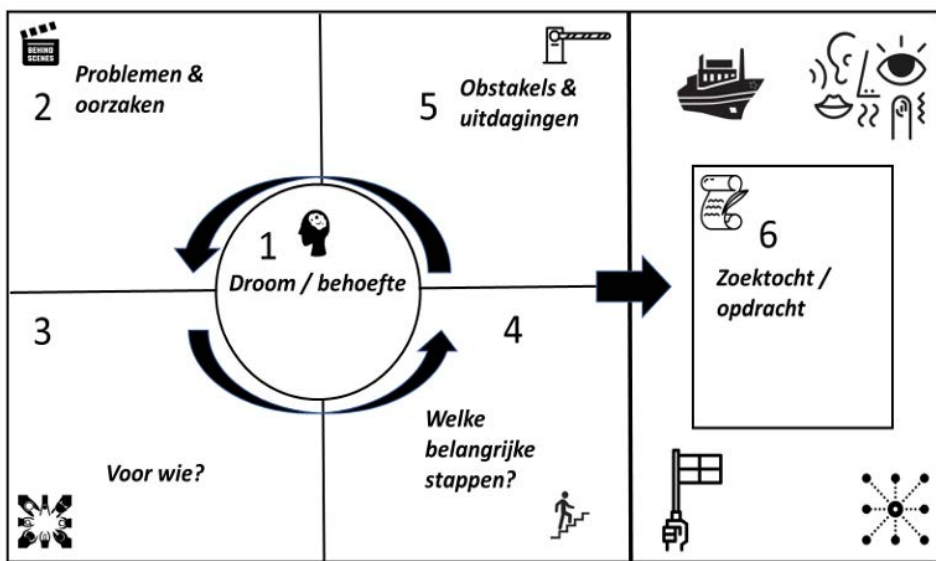
In figuur 1 een afbeelding van één van de gezamenlijk ontwikkelde instrumenten – het klantreis-feedbackformulier waarin foto's, emoticons en samen besproken indrukken samenkomen.

Op basis van de gevonden positieve en negatieve ervaringen kon er een gezamenlijk ontwerpproces van oplossingen vormgegeven worden – In figuur 2 een werkformulier voor een deel van dat proces:

In de kaders staan opvallende bevindingen die de groepen opstelden voor elk van de bezochte locaties.

Vaardigheden en competenties ontwikkelen – voor studenten én professionals

Naast de meer praktische adviezen uit de gegeven voorbeelden, hebben de genoemde co-creatieve onderwijsprojecten ons ook veel geleerd over de vaardigheden en competenties die nodig zijn om goed samen te kunnen werken met ervaringsdeskundigen – en dus ook over hoe concrete verbeteringen in vrijetijdsaanbod vormgegeven en afgestemd moeten worden.



Figuur 1: Werkformulier voor procesbegeleiding.

Musea

De groepen hebben inclusief onderzoek verricht bij Het Markiezenhof (Bergen op Zoom) en Maczek Memorial (Breda).

Interactie, maar gedoseerd

In beide musea bleek dat beeld, geluid en knopjes om zaken in beweging te brengen zeer positief gewaardeerd worden. Dosering bleek echter belangrijk: de interactieve tentoonstellingen in Het Markiezenhof zorgden voor overprikkeling doordat tal van acties door elkaar heen begonnen te lopen door het overenthousiast gebruik. Overstimulatie zagen we ook enigszins terug bij de grote interactieve kaart aan de muur van het Maczek Memorial: het kunnen volgen van de levensgeschiedenis van diverse personen via kop-telefoons werd zeer positief beoordeeld, maar als tegelijkertijd meerdere gebruikers op het grote scherm de verhalen van verschillende personages activeerden, werd het verwarrend en 'te veel'.

Onduidelijke museum-mores

De logica achter sommige ongeschreven regels in musea is niet altijd duidelijk. De suppoost in de zalen van Het Markiezenhof werd door sommigen als onprettig ervaren. Iemand in de hoek die je steeds aankijkt - wat doet zo iemand daar? Er is hier een kans om suppoosten meer als gastheer

of -vrouw te laten fungeren, zeker als de opzet van een tentoonstelling juist vraagt om afwijkend gedrag - bijvoorbeeld als je geleerd hebt niets aan te raken in een museum, maar als dat opeens wel mag (of zelfs moet) om interactieve experiences te activeren (zoals in de stijlkamers van Het Markiezenhof). Ook als een plattegrond-app of informatie bij een kunstwerk onduidelijk is, kan een proactieve, gastvrije suppoost duidelijke meerwaarde leveren voor deze doelgroep.

Schokkende tentoonstelling

Ervaringsdeskundigen geven in evaluaties aan vaak 'in een beleving gezogen' te worden. Een spiegeling aan de eigen context, waarin plotse wendingen in verhalen niet passend zijn in hun eigen leven, zorgt dat men afhaakt of overmand wordt door emotie. We hebben dit gezien bij Het Markiezenhof, waar een ervaringsdeskundige de keuze van de markiezin om haar kind af te staan niet kon bevatten. "Ik ben net zelf moeder geworden, dat doe je niet. Ik was er klaar mee", zei ze. Ze gaf aan dit ook te herkennen bij bijvoorbeeld het kijken naar films of series. Dit kan een punt van aandacht zijn voor ontwerpers van tentoonstellingen met confronterend bedoelde elementen. Aangedragen wordt dat enige waarschuwing vooraf of kadering prettig zou zijn.

Attractieparken

De groepen bezochten Bobbejaanland en De Efteling.

Informatie onduidelijk of onvolledig

De ervaringsdeskundigen van de LFB gaven aan dat de informatie op de website van een attractiepark niet altijd duidelijk of volledig is. Bij veel parken is wel informatie te vinden over toegankelijkheid, maar daar kan de hoeveelheid informatie juist weer verwarrend werken. Informatie voor navigatie in het park is ook een punt van aandacht: te gemakkelijk wordt verondersteld dat een plattegrond voldoende duidelijk is om de weg te kunnen vinden. Meerdere malen hebben we de worsteling kunnen observeren; ervaringsdeskundigen geven aan dat een parkplattegrond moeilijk te begrijpen is, een plattegrond-app (zoals van De Efteling) vaak geen voorleesfunctie heeft, maar dat audio-instructies bij een navigatie-app goed kunnen helpen.

Voor Bobbejaanland is door studenten een nieuwe parkplattegrond gemaakt voor mensen met een beperking, met duidelijke routing en een overzicht van toegankelijke attracties en prikkelarme zones.

Gastvrijheidstraining

Gastvrij personeel kan het verschil betekenen tussen een geweldige dag, of een grote teleurstelling – ook als de toegankelijkheid niet perfect is. De ervaringsdeskundigen gaven aan dat niet alle medewerkers van attractieparken goed getraind zijn, waardoor mensen met een beperking zich niet welkom kunnen voelen. De ervaringsdeskundigen geven aan dat het heel belangrijk is dat personeel weet hoe ze met verschillende soorten mensen met beperkingen om moeten gaan. Sommigen hebben fysieke assistentie nodig (bij lichamelijke beperkingen), anderen juist beter en aandachtiger begrip van afwijkende reacties en emoties (bij cognitieve beperkingen of 'neurodiversiteit'). Dingen gaan mis, oplossingen werken soms niet, of zijn niet altijd haalbaar, en mensen met een beperking begrijpen dat heus. Echter: communiceer dan begrijpelijk en tactvol, en zeker niet over de hoofden heen naar een 'begeleider'.

Stadstours

De groepen deden twee stadstours: een fietstocht langs diverse monumenten ter nagedachtenis van de bevrijding van Breda door de Poolse pantsereenheid van generaal Maczek, en een wandeltocht van Blind Walls Gallery.

Fietstocht Monumenten Maczek

De meeste ervaringsdeskundigen in de groep waren (ofschoon in zeer verschillend tempo) in staat om met de fiets of scootmobiel van monument naar monument te trekken. Eén deelnemer zou echter alleen écht mee kunnen doen met een duo-fiets, maar het huren daarvan in Breda voor een dagje uit bleek zeer lastig. Uiteindelijk kon hij mee met de auto, maar dat vergde aanpassingen aan de tour omdat tal van plekken geen parkeerplek op korte loopafstand kenden. De gids was in dit geval wél goed in staat aansluiting te vinden bij de groep, vaardig gebruik makend van passend taalgebruik en een afwisseling van tekst en beeldend materiaal.

Wandeltocht Blind Walls Gallery

Straatkunst op blinde muren is in een principe een mooie manier om een stad aantrekkelijker te maken. Het écht toegankelijk maken van die kunst voor mensen met een beperking vergt echter extra aandacht. Het vinden van de muurschilderingen op basis van de beschikbare kaarten bleek verwarrend. Instructies hoe van de ene naar de andere locatie te komen en synchronisatie met GPS-locaties waren onduidelijk. Bovendien bleken schilderingen regelmatig verborgen te zijn in steegjes. Als daarnaast het zicht op de schilderingen deels geblokkeerd wordt door auto's of straatmeubilair - misschien niet te vermijden in een drukke stad – zorgt dat voor een minder indrukwekkende beleving.

In de zes projecten werkten de BUAs-studenten samen met mensen met een licht-cognitieve beperking, verbonden aan de belangenorganisatie LFB, waardoor ze bijvoorbeeld gedwongen werden om communicatievraagstukken aan te pakken: hoe deel je je ideeën in toegankelijke taal? Hoe onderhandel je over behoeften en verwachtingen, en hoe zorg je ervoor dat de planning en uitvoering van het project inclusief en respectvol is voor alle deelnemers?

In alle projecten bleek dat 'transparante communicatie' essentieel is. Het verduidelijken van wederzijdse verwachtingen en het nakomen van afspraken blijkt essentieel en gaat bij studenten opvallend snel mis, bijvoorbeeld omdat ander studiewerk voorrang krijgt, of simpelweg een gebrek aan onderkende urgentie (het negeren van de noodzaak, voor ervaringsdeskundigen, van voldoende voorbereidingstijd, en in plaats daarvan op het laatste moment afspraken maken of materialen aanleveren). Bij de start van het project namen de studentgroepen meestal nog wel voldoende tijd om de verschillende verantwoordelijkheden en taken te coördineren, eenieders inzichten mee te nemen en de ervaringsdeskundigen daadwerkelijk de tijd te geven om informatie te verwerken en hun werk af te leveren. Maar naarmate einddeadlines in zicht kwamen gingen diverse BUAs-studenten overhaast aan de slag en konden de ervaringsdeskundigen niet altijd een gelijkwaardige bijdrage leveren. "Ik voelde me niet betrokken bij dat deel van het proces. Heb ook meer aandacht voor instructies vooraf bij meetings naast de algemene projectplanning, zodat we er steeds van tevoren even over na kunnen denken," aldus een ervaringsdeskundige. Deze transparantie, strakke planning en zorgvuldige afstemming zijn algemeen geldige aandachtspunten.

Een andere algemene les: het gaat niet alleen om de vrijetijdsbeleving zelf, maar ook wat er daarvoor en daarna gebeurt. Daarom kunnen organisatoren van attracties of vrijetijdslocaties werken aan het vereenvoudigen van de fysieke en emotionele weg naar en van de locatie. Binnen de groep ervaringsdeskundigen met wie wij samenwerken heeft menig een eigen vervoer, heeft naast verstandelijke ook fysieke beperkingen, of heeft moeite met reizen met openbaar vervoer door angst, onduidelijkheid, overstimulatie, een beperkt

netwerk of tekortschietende financiële middelen. Al deze punten kunnen in acht genomen worden in het bepalen van de bereikbaarheid (bv. van een tijdelijk evenement), marketing, signalering, betaalbaarheid... Kijk daarnaast kritisch naar de 'uitgangspunten': kunnen mensen met een beperking snel weg bij bijvoorbeeld calamiteiten?

Tot slot

Ons streven is om het co-creëren met ervaringsdeskundigen een integraal onderdeel te maken van het BUAs-onderwijs. Het idee daarbij is dat de huidige generatie studenten de toekomstige generatie professionals is: deze jonge mensen zullen de toekomst van de leisuresector vorm gaan geven. Misschien zou het de standaard moeten zijn dat elke student tijdens zijn studie minstens één ervaring opdoet met ervaringsdeskundigen, want door dit soort inclusieve gezamenlijke projecten te doen, kunnen we meer capabele, sensitieve toekomstige professionals opleiden. Dit impliceert overigens ook dat elke docent minstens één ervaring met ervaringsdeskundigen moet hebben gehad om beter voorbereid te zijn op inclusief onderwijs.

Bovenstaande projecten gaan overigens om meer dan alleen mensen met een functiebeperking. Onze maatschappij, en zeker de vrijetijdsector, zowel wat betreft aanbieders (vrijetijdsprofessionals) als consumenten, is zeer divers. In onze vrije tijd komen allerlei verschillende soorten mensen samen, met verschillende culturele achtergronden, wensen, behoeften en persoonlijkheden, verschillende identiteiten en interactiestijlen. Iedereen zal op enig moment te maken krijgen met verschillen.

Studenten leren samenwerken met mensen met een beperking is één manier om hun vaardigheden in het omgaan met verschil en diversiteit op een respectvolle, effectieve en compassievolle manier aan te scherpen. Vrijetijdsprofessionals hebben die gevoeligheid, ervaring en inzichten ook nodig om vrijetijdsbesteding écht toegankelijk en inclusief te maken. Door onze studenten vaardig te maken in het co-creëren met ervaringsdeskundigen hopen we als onderwijsinstituut direct bij te dragen aan een meer toegankelijke sector in de toekomst.

Het doel is om verder te gaan dan exclusieve oplossingen (bv. een aparte ingang voor een festivalterrein voor mensen in een rolstoel), en in plaats daarvan volledig inclusieve oplossingen op te nemen, zoals design-for-all en universal design (bv. een ingang voor een festivalterrein die voor iedereen toegankelijk is). Deze transitie vereist ook dat studenten en professionals mensen met een handicap niet langer zien als klanten, patiënten of zeldzame uitzonderingen, maar eerder als gelijkwaardige partners in volledig co-creatieve ontwerpprocessen. Toekomstige en huidige vrijetijdsprofessionals maken zo de overgang van het ontwerpen van oplossingen voor mensen met een beperking naar het werken met hen en het vinden van oplossingen die (mede) door hen zijn ontworpen – oplossingen die daardoor beter zijn.

Contactgegevens auteurs

Peter Horsten, docent- en onderzoeker, Academy for Leisure & Events, Breda University of Applied Sciences, Horsten.P@buas.nl

Marco van Leeuwen, docent- en onderzoeker, Academy for Leisure & Events, Breda University of Applied Sciences, Leeuwen3.M@buas.nl

Met dank aan

- Bart Stadhouders, Yvonne Vermetten en Margo Rooijackers.
- De ervaringsdeskundigen van de LFB-Sterkplaatsen Goes, Rotterdam en LFB Landelijk Utrecht.
- De BUas-studenten van de tracks Urban Life & Placemaking, Performatory, Attractions & Theme Parks Management en de Bachelor Leisure Studies.

Meer informatie

Deze tekst is een bewerking van diverse artikelen verschenen in Uncover en presentaties van de ATLAS-conferentie op 27 juni 2024 te Breda.

Referenties

Literature study: Rapport validisme tegengaan. pdf (movisie.nl) Tamara Keers, Hanneke Felten and Caroline Harnacke, 2021 Utrecht. Te downloaden via www.movisie.nl.