**Toegankelijk Communiceren Willemijn Bollen (Hoogte80) & Stef Steffens (Drift Festival)**

**Evenementen zouden door iedereen bezocht moeten kunnen worden, dus ook voor bezoekers met een beperking. Maar hoe zorg je er als organisator voor dat je evenement of festival toegankelijk wordt? Hoe haal je drempels en hindernissen weg en zorg je dat iedereen je evenement goed kan beleven?**

**In deze podcast serie delen ervaringstestkundige bezoekers en experts hun ervaringen op dit thema en bevraagt presentator Tim Kroesbergen hen over hoe het nog beter kan.**

[Tim]

Welkom bij een nieuwe aflevering van het podcast. Ik ben Tim Kroesbergen. Vanuit Cultuur Academy praat ik met gasten over de toegankelijkheid van festivals en evenementen in de regio Arnhem Nijmegen.

En nu heb ik te gast Willemijn Bollen van Hoogte80 Festival en Posttheater. Zou je jezelf even kunnen voorstellen Willemijn?

[Willemijn]

Zeker, ik ben Willemijn. Ik woon in Arnhem. Ik doe de marketing en communicatie voor Hoogte 80 Festival en voor Posttheater.

Ik heb in Nijmegen gestudeerd Algemene Cultuurwetenschappen en ben vanuit de interesse in kunst en cultuur verder doorgegroeid in de sector en daarom toen uitgekomen bij marketing en communicatie, omdat ik publiek het leukste vind aan theater en aan festivals en aan evenementen. Dus daar mijn werk van gemaakt.

[Tim]

Superleuk. We gaan het vandaag hebben vooral over toegankelijke communicatie. En dat is natuurlijk een heel breed begrip. Maar als ik nou jou zeg toegankelijke communicatie, waar moet je dan het eerst aan denken?

[Willemijn]

Goeie vraag. Ik moet dan denken en dat je bewust nadenkt over wat je uit in je communicatie dat je daarover nadenkt van ‘hey, voor wie is dit? En spreek ik mensen aan of sluit ik hiermee ook mensen buiten?’

En dat is denk ik, je kan communicatie niet voor iedereen maken. Dat is vaak wat we wel willen, maar iedereen is niemand. Dus dan is de vraag toch, hoe zorg je dat je wel zoveel mogelijk mensen erbij betrekt? Of is het een bewuste keuze om dat niet te doen? Dat kan natuurlijk, maar dat is in de meeste gevallen denk ik niet zo.

[Tim]

Oké, ja. En kun je iets aan voorbeeld delen dat je bij Hoogte80 hebt meegemaakt of dat Hoogte80 is gegroeid in hun toegankelijke communicatie?

[Willemijn]

Ik vind dat gegroeid, de afgelopen editie was mijn eerste editie als dat ik de communicatie verzorgde voor Hoogte80. Dus qua groei vind ik dat lastig om daarop terug te reflecteren. Ik denk waar ik vooral op gelet heb in de communicatie is; is het duidelijk.

Wel proberen om nooit, om niet te veel in hij-zij, ook genderneutraal, in die zin, te communiceren. En dat probeer ik mee te nemen in de uitingen. Maar ook na te denken over, en daar heb ik veel met Anne van ApCG ook over gepraat, hey wat hebben mensen nodig om te weten qua informatie, enerzijds, om het festival te kunnen bezoeken?

Wat moet er op de, wat moet er vindbaar zijn? Maar ook hoe zorg je dat je in je algemene beeldvorming het meeneemt dat iedereen het festival kan bezoeken?

[Tim]

Ja, ook ik weet dat Anne Stomp van APCG, en met haar vele ervaringsdeskundigen, daar heel veel verstand van hebben.

[Willemijn]

Ja.

[Tim]

En die hebben jou echt veel verder kunnen helpen?

[Willemijn]

Zeker. Ik, ja kijk, ik weet niet hoe het is om in een rolstoel te zitten. Ik weet ook niet welke informatie dan fijn is om te weten voorafgaand als je hoogte 80 wil bezoeken.

En Anne, daar heb ik mee gezeten, die zei super fijn en heel belangrijk voor mensen om ergens op de website te hebben hoe breed jullie rolstoel toegankelijke toilet is. Nou ja, dat is iets waar ik zelf niet aan denk en Anne staat natuurlijk, dat is haar werk om via APCG weten gewoon heel veel van waar we mensen behoefte aan. Om dat op die manier te kunnen doorvertalen naar mij.

Dat is heel erg fijn.

[Tim]

Yes, dat begrijp ik en dan kan ik ook mijn perspectief als rolstoelgebruiker wel even naast zetten in de zin van als ik naar een festival ga, dan is het eerste wat ik doe de website bezoeken van ‘waar staat hier de informatie rond toegankelijkheid en wat staat daar dan vervolgens geschreven.’

[Willemijn]

Ja.

[Tim]

En het maakt enorm uit, of het verschilt enorm, in hoeverre ik dat kan terugvinden bij verschillende festivals.

[Willemijn]

Ja, dat kan ik me voorstellen. En wat is dan, mag ik daar dan een tegenvraag op? Natuurlijk.

Wat vind jij dan fijn om te lezen op zo'n pagina of waar heb jij behoefte aan?

[Tim]

Dat verschilt natuurlijk om te beginnen van persoon tot persoon, maar alleen al: hoe kom ik op het festival? Is het festival gelegen nabij een bushalte? Hoe is het terrein van het festival? Zijn er toegankelijke toiletten? Zulke *basics* die lees ik graag.

[Willemijn]

Ja, dat kan ik me goed voorstellen. Daarbij denk ik in, om dan terug te komen op je eerdere vraag, daar hebben we met Hoogte80 afgelopen jaren wel stappen in ondernomen om dat steeds beter te vermelden en ook op het terrein eigenlijk steeds toegankelijker te maken. Hoogte80 is een terrein dat niet super hoog toegankelijk is uit zichzelf, omdat het heuvelachtig is en een grassig gebied. Dus als het geregend heeft, dan is het drassig. Maar we hebben wel speciale baden aangelegd, zodat ook het wel steeds toegankelijker is.

[Tim]

Wat erin resulteerde dat ik afgelopen editie mij voor het eerst veilig genoeg voelde om daadwerkelijk naar Hoogte80 te gaan. Dus ik zou zeggen dat is een enorme pluim voor jullie.

[Willemijn]

Dat is super fijn om te horen. Daar werken ik en mijn collega's bij productie hard voor.

[Tim]

Je zegt het al zelf, je moet natuurlijk altijd dansen met de omstandigheden die er zijn. Die zijn, vind ik zelf, best pittig bij Hoogte80. Maar het is te doen.

[Willemijn]

Ja, dat is fijn om te horen. Je bent er nooit, maar we zijn er ook nog niet natuurlijk. Dus wij kijken ook elk jaar van waar kunnen we nou toch weer verbeteren, zodat het beter wordt of toegankelijker wordt.

[Tim]

Want jullie, na afloop, verzamelen jullie meningen in om voort te bouwen, zeg maar. Of misschien tijdens het festival al?

[Willemijn]

Tijdens het festival doen we dat. Daarnaast hebben we ook tijdens het festival, we zetten meestal een enquête uit tijdens het festival om überhaupt algemene bezoekersreacties te ontvangen. En daarnaast hebben we vorig jaar een aantal mensen via APCG ook uitgenodigd om, met vrijwilligers, het festival voor te bereiden, om langs te komen op werkcafés en te vertellen over hun ervaring: wat werkte goed en wat minder? En waar misten we nog dingen in? Of waar misten zij nog dingen in die wij weer konden aanpakken? Dus op die manier.

[Tim]

Mijn handen jeuken om bij een volgend werkcafé aanwezig te zijn om jullie naar een nog hoger level goed te trekken. Omdat ook, ja, ik zie ook wel verbeterpunten. Dan staan jullie er ook open voor. En dat is echt heel goed.

[Willemijn]

Ja, zeker. Wij hebben niet alle kennis in pacht. En zoals jij net ook zei, het is natuurlijk voor een mens met een fysieke beperking, in elke vorm ook voor een mens met een mentale beperking, maar dat is een ander onderwerp denk ik. Maar ja, als je dat niet zelf ervaart, het is zo'n persoonlijke ervaring van wat heb je nodig en wat kunnen wij daarin bieden en wat kunnen we daarin niet bieden door de omstandigheden of ergens anders door.

[Tim]

Precies, want ik heb dan een fysieke handicap, maar Hoogte80 heeft bijvoorbeeld ook Language No Problem voorstellingen. Ik hoop dat ik het goed zeg.

[Willemijn]

Ja.

[Tim]

Waar volgens mij Hoogter80 wel best uniek in is, dat zij dat hebben.

[Willemijn]

Ja.

[Tim]

Kun je daar iets meer over vertellen en dan misschien ook de link naar communicatie?

[Willemijn]

Klopt, inderdaad. We hebben verschillende voorstellingen. We hebben onder andere Language No Problem voorstellingen.

Dat zijn voorstellingen waarbij de taal niet belangrijk is. Dat kan bijvoorbeeld een mime voorstelling zijn, maar kan ook muziek zijn. Dus voor mensen die geen Nederlands spreken is dan de voorstelling te volgen.

Maar dat is niet hetzelfde als, ik zei net al muziek, dat betekent niet per se dat mensen die doof zijn of een slechter horen, het wel kunnen volgen. Dus vorig jaar hebben we toegevoegd dat het ook toegankelijk is voor mensen die doof zijn of auditief beperkt. Daar een filter voor gemaakt op de website, zodat het ook makkelijker te selecteren was.

Ik moet wel daarbij eerlijk zeggen dat dat nog wel wat kantrekeningen had, vond ik zelf, omdat ik vond dat het nog niet helemaal lekker werkte. Maar we hebben wel een filter toegevoegd, zodat het beter te selecteren was.

[Tim]

Ja. En als je nu kijkt, jij bent echt nu heel goed bezig op dit vlak. Vertaal je dat ook of geef je dat door aan collega's? Of wat zou er gebeuren mocht jij een andere baan hebben? Zit alle kennis dan goed verankerd in Hoogte80?

[Willemijn]

Dat denk ik wel. Bij Hoogte80 is het zo dat iedereen in het team op zijn eigen gebied is daarmee bezig. Dus ik ben bezig in de communicatie-uitingen.

Mijn collega van de fondsenwerving is ermee bezig in de fondsen die ze aanschrijft en aanvraagt. Mijn collega van productie is ermee bezig om te zorgen dat het terrein toegankelijk wordt en hoe hij dat in zijn werk kan verbeteren. Dus het zit in het team en het zit in de club waarmee we het doen en waarmee we het uit willen dragen.

Dus dat is fijn, want daarmee verankert het ook natuurlijk in de organisatie. En daarnaast zit er natuurlijk iets in. Ik doe kennis nu op door met jou te praten, maar ook door met anderen te praten en door wat de ervaring leert bij Hoogte80.

Dat slaan we natuurlijk ook wel intern ergens op, zodat mocht ik ooit weggaan, een opvolger dat ook kan oppakken.

[Tim]

Als laatste zou ik willen vragen, heb je misschien nog een gouden tip of aanbeveling waar de luisteraars van deze podcast mee verder kunnen?

[Willemijn]

Ja, ik heb er twee als dat mag.

[Tim]

Natuurlijk.

[Willemijn]

De eerste is Cultuur Academy heeft een hele fijne checklist toegankelijke evenementen waar ook een onderdeel communicatie in staat. Die helpt heel erg om de, in ieder geval de basis van wat moet er op de toegankelijkheidspagina's staan, goed te maken en daar de eerste stappen in te zetten. Die heeft mij ook heel erg geholpen.

En daarnaast vond ik zelf de alt-teksten toevoegen op Instagram en Facebook. Dat is iets wat ik zelf vaak vergeet in foto’s.

[Tim]

Je bent niet de enige, zeg ik met schaam rood op de kaken.

[Willemijn]

Maar dat kan eigenlijk heel makkelijk en dat is ook makkelijk om te doen. En ook de alt-teksten op websitepagina's aanpassen. Zodat het, nou ja, zodat je de communicatie toegankelijk kan maken.

[Tim]

En toegankelijkheid hoeft helemaal niet zo moeilijk te zijn. Ik dacht dat was wel een conclusie die we kunnen trekken.

[Willemijn]
Zeker, het zit vaak in bij jezelf checken van ‘hey, heb ik dit goed verwoord en neergezet?

[Tim]
Dankjewel Willemijn voor het bijwonen van deze podcast.

[Willemijn]
Dank voor het gesprek Tim.

[Tim]
Dan schakelen we nu over naar Stef Steffens van Drift Festival Nijmegen. Stef, zou je jezelf willen voorstellen?

[Stef]

Zeker, bedankt voor de uitnodiging. Ik ben Stef, geboren in Nijmegen. Op dit moment woon ik zelf in Rotterdam, maar wel geboren en getogen in Nijmegen.

Het allereerste festival van Drift heb ik ooit achter een bar gestaan. En dat vond ik zo imposant dat ik met de eigenaar in gesprek kwam, Diede van Overbeek. En toen ben ik eigenlijk vrijwilligerscoördinator daar geworden.

En nu, twaalf jaar later, ben ik eigenlijk operationeel directeur, projectleider, producent. Ik zeg altijd een beetje het spin in het web van de organisatie. Dus ik heb mezelf stapsgewijs naar boven gewerkt.

En in de tussentijd heb ik de studies culturele maatschappelijke vorming, CMV, op de HAN afgemaakt. En ben ik eigenlijk altijd als freelancer werkzaam geweest binnen de evenementenbranche. En dat heb ik gewoon overal aangenomen.

[Tim]

En wij zitten hier vandaag voor toegankelijke communiceren. Naar mensen met een handicap of een beperking, hoe je het ook gaat noemen. En als ik dat nu zeg tegen jou, waar moet je dan voor het eerst aan denken?

[Stef]

Het allereerste waar ik aan denk is, en het klinkt een beetje stom, dat wij altijd dachten dat wij heel goed bezig waren. Totdat we eigenlijk gesprek aan gingen met mensen die een beperking hebben. En dat we dachten van, oh shit, we laten best wel wat steekjes vallen.

En als we die volgens mij gezamenlijk oppakken met het hele team, dan zetten we echt hele mooie stappen als organisatie.

[Tim]

Mooi. Kun je dan iets vertellen over waar Drift in de afgelopen tijd in gegroeid is?

[Stef]

Zeker weten. Misschien een klein stukje terug. We hadden altijd duurzaamheid als een speerpunt binnen onze organisatie. Daar deden we van alles. Dat hadden we op de rit. En toen kwam het onderdeel sociale duurzaamheid ter sprake.

En onderdeel daarvan werd eigenlijk hoe toegankelijk zijn de evenementen van Drift. Wij hebben het gelukt dat het evenement op asfalt is. Dat zorgt voor veel makkelijkheden dat je niet in de blubber zomaar terechtkomt.

Maar we kwamen eigenlijk direct, terwijl we daarmee bezig waren, in contact met een initiatief van Green Events. Dat was het ‘onbeperkt feest initiatief’. En daar kon je je inschrijven als koploper. En daarmee kon je deelnemen aan verschillende sessies. Om kennis uit te wisselen en ervaringen met elkaar te delen. En eigenlijk ook de obstakels waar iedereen op dat moment nog tegen aan liep met elkaar te delen. En ook te zoeken naar oplossingen.

En eigenlijk hand in hand daarmee kwamen wij tot de conclusie van we moeten gewoon het gesprek aangaan. Met mensen met een beperking. We worden vaak op Instagram of Facebook benaderd. Dat mensen vragen, hebben jullie rekening gehouden met mensen die in een rolstoel zitten? Dan geven we altijd een netjes antwoord. Heeft er iemand een stoma? Hoe hebben jullie daar aan gedacht? En dan kan ik gewoon naar de EHBO toe?

En eigenlijk hebben we altijd de antwoorden paraat. Alleen, de mensen konden het dus niet zelf vinden. En bij ons ging eigenlijk nog niet op dat moment een belletje rinkelen. Maar toen we in gesprek gingen met mensen met een beperking. Toen werd ons eigenlijk verteld, kunnen jullie niet op een hele informatieve manier al deze informatie op jullie website zetten? En dat was eigenlijk de eerste stap.

Dat we gewoon alles wat we doen, alles waar zij of hij nog tegen aan liepen. Die hebben we gebundeld op de website. En de antwoorden gewoon heel helder opgeschreven. En misschien wel de allerbelangrijkste waar wij tegen aan liepen. Eén dat, dus de informatievoorziening. En twee, op locatie van het festival zelf.

Als iemand in een rolstoel zit. En wij hebben ook herfstdrift festival, dus in de winter hebben we tenten. Nou, dan moeten we vaak ramps plaatsen. En die plaatsen we heel netjes. Alleen niemand weet waar die ramps exact zitten. En soms is de ramp in het begin om binnen te komen, die is helder. Maar verderop in de zaal is die niet meer vindbaar. En wij maken wel een hele mooie plattegrond voor onze bezoekers. Dat is een hele mooie gedesignde plattegrond.

Maar iemand die in een rolstoel zit, wil graag een informatieve plattegrond hebben. Van hé, waar zit die ramp exact? Dan weet ik waar ik naartoe moet. En dat geeft mij gewoon een veel leukere dag dan dat ik daar... in heel veel drukte, heel moeilijk zit te doen. En dat is gewoon niet fijn. Dus dat zijn we ook gaan ontwerpen. En die delen we gewoon van tevoren online. Maar ook als mensen met een beperking op locatie komen en zich netjes melden bij de accreditatie. Dan kunnen ze ook een uitgeprinte variant krijgen. Op die manier kunnen ze zich makkelijker verplaatsen of de informatie vinden die ze zoeken.

[Tim]

Dus heel erg inspelen op de behoeftes die jouw groep heeft. Hoor ik wat je zegt.

[Stef]

Exact. En ook als iemand een nieuwe beperking heeft, waar wij ons niet bewust van zijn. Gewoon even openstaan, het gesprek aangaan. Dus we hebben ook een speciaal e-mailadres voor ingericht, waar mensen gewoon naartoe kunnen mailen. Wat we ook echt altijd serieus nemen. Wat gewoon wordt beantwoord. Dat we samen naar een oplossing zoeken. En die vervolgens ook weer in de informatiebundeling zullen verwerken. Zodat we er een gaandeeg gaan bouwen met elkaar.

[Tim]
Dat is echt heel mooi. En ik zie nou ook echt wel hoe jullie ook echt koploper daar zijn. In de wereld van de festivals. Die zijn toegetreden tot een groep van koplopers. Dat hoor ik ook echt wel terug. Ik moet zeggen dat ik wel aardig wat festivals zelf ook bezocht heb. Dit klinkt mij gewoon als muziek in de oren. Om even te blijven bij waar we zitten.

[Stef]
Ja, dat vind ik wel pijn om te horen. We hebben niet alleen het gesprek van tevoren aangegaan. Ook nog achteraf. De mensen die we hebben gesproken ook weer benaderd. Was het nu dan beter? Of hebben we dingen alsnog laten zitten? En daar kregen we toch wel te horen dat het gewoon een stuk beter was. Natuurlijk was er altijd ruimte voor verbetering. Maar dat is gewoon altijd, denk ik zo.

[Tim]
Ik vraag me ook af. Als jullie als drift dan in die koplopergroep zaten. Dan was er waarschijnlijk ook overleg met andere festivals. Hoe doen jullie dit? En hebben jullie daar ook weer lessen uit kunnen trekken?

[Stef]
Zeker weten. Dus heel veel dingen bijvoorbeeld met die ramps. Dat kwam ook gedeeltelijk uit die sessies. Maar ook juist informatie weer delen. Die wij mogelijk al beter delen. We hebben bijvoorbeeld een heel mooi evenemententerrein dat geasfalteerd is. Maar we hebben wel verschillende levels. Dus een van onze areas is wat hoger. En dan moeten bezoekers eigenlijk buiten het terrein treden.

Dat is op zich allemaal geen probleem. We hebben geen gigantisch evenemententerrein. Maar je komt wel snel tegen het punt dat de beveiliger die daar zit. Die moet het wel weten. Dus je kan een hele leuke idee bedenken. Maar als de informatiestroom vervolgens niet bij de juiste mensen terecht komt. Dan heb ik het niet over de mensen met de beveiliger. Maar de mensen juist op het festivalterrein.

Dus daar hebben we ook veel van geleerd. Hoe krijg je nou die informatie bij iedereen terecht? En hoe kan je dat op de juiste manier verwerken in jouw plannen? Het zijn gewoon hele informatieve sessies geweest. Je wordt gewoon vaak ook op nieuwe dingen gealarmeerd. Dat je gewoon denkt: wacht, hier moet ik ook nog aan denken. Het zijn gewoon heel veel, ik wil niet zeggen kleine dingen. Maar het zijn dingen, als je als organisatie heel druk bent, ontglippen als organisatie.

En ik ben wel heel fijn dat het nu langzaam een onderdeel is van onze organisatie geworden. We bespreken het ook in onze, ik noem het de generale repetitie. Dus wanneer het festival dichterbij komt. Dan is het gewoon een topic. Het wordt gewoon benaderd en we bespreken het. Zijn alle elementen uitgewerkt die we hebben bedacht? Gaan we het daadwerkelijk doorvoeren? Het moet gewoon onderdeel zijn van je organisatie. Je moet het gewoon vanuit nature doen.

[Tim]
En nu zit je eigenlijk al heel mooi het gras voor mijn voeten weg te maaien. Met de volgende vraag. Want dat was namelijk, stel je voor jij gaat van Drift weg naar een andere baan. Hoe gaat het dan verder met de toegankelijkheid van Drift? Zit dat allemaal in jouw hoofd en handelen? Of draag je het ook over aan collega's?

[Stef]
Een klein, geen zijsprongetje. Maar we hebben in principe altijd gewerkt met een duurzaamheid manager. Een duurzaamheid in de breedste zin. Dus we hadden in principe binnen onze organisatie iemand die dat altijd waarborgde. Die is helaas recentelijk vertrokken. Alleen was ik er ook altijd mee bezig met haar. Dus zorg ik er nu voor als producent of als projectleider. Voordat het binnen de organisatie een onderdeel wordt.

Maar eigenlijk wat ik net al zei. Wij merken als organisatie heel erg dat het de eerste twee, drie jaar dat we dit deden. Was het echt een topic wat je in moest brengen. Zovan ’oh ja, wacht, hier moet het ook nog over nagedacht worden’. Dat het nu gewoon echt onderdeel is van de organisatie. Dus ik ben er echt van overtuigd.

Op het moment dat ik vertrek, en dat heeft even de tijd nodig gehad. Dat het gewoon als agenda punt onderdeel is van de dingen die je bespreekt. En dat het ook gewoon gedragen wordt door verschillende mensen uit jouw team. Die dit gewoon belangrijk vinden.

[Tim]
Ja, ja.

[Stef]
Dus het ligt niet bij één persoon in ons geval.

[Tim]
Heel mooi te horen. En ook iets waar andere festivals en evenementen weer hun voorbeeld aan kunnen nemen. Dan zou ik je tenslotte willen vragen: Heb je nog een laatste tip voor andere festivals of organisatoren. Die hen zou willen meegeven.

[Stef]
Ja, wat ik eigenlijk misschien wel de kern, de rode raad, van dit verhaal was. Het contact zoeken met je bezoekers. En dat doe je in principe altijd. Want je zoekt altijd contact met je bezoekers. Of je nou een ticket wil verkopen of niet. Je bent altijd bezig met contact. Maar geef ook gewoon wat extra aandacht. En zoek het contact met de mensen die jou benaderen. Die een beperking hebben. En zeg niet gewoon, ja, we gaan het regelen. Maar ga het gesprek aan. En misschien zit er nog wel meer achter. Of zitten er allemaal adviezen achter. Wat jij zelf ook al aangeeft.

Jaarlijks ga je naar verschillende evenementen. Je loopt tegen heel veel dingen aan. Problemen, opvalkuilen of obstakels die je graag anders zou willen zien. Ja, leer daarvan. Ga niet zelf proberen het wiel uit te vinden. En denken dat je goed bezig bent. En dat je het allemaal doet. Misschien ben je heel goed bezig. Maar ja, ga gewoon het gesprek aan. En probeer die informatie te bundelen. Op een juiste plek. Dat de mensen die er behoefte aan hebben het ook kunnen vinden.

[Tim]
Hele belangrijke toevoeging. Dan zou ik je heel erg willen bedanken Stef. Voor dit fijne gesprek.

[Stef]
Jij bedankt Tim.

**Deze podcast is mede mogelijk gemaakt door Arnhem's platform chronisch zieken en gehandicapten. De podcast is grotendeels opgenomen in Speakerfood Arnhem. Kijk voor meer informatie op www.cultuuracademy.nl/kennisbank**