

Implementatieadvies

Kennispunt Toegankelijke Cultuur



Februari 2025

Inhoudsopgave

3 | [Samenvatting](#)

4 | [Greenberry & Zeewaardig](#)

5 | [Aanleiding](#)

6 | [Definities](#)

7 | [Doelgroepen](#)

8 | [Onderzoeksopzet](#)

De ontwerpende aanpak | Fasering
Onderzoeksverantwoording

18 | [Digitale Toolbox](#)

Prototype | Test opzet | Inzichten | Advies

27 | [Het Loket](#)

Prototype | Test opzet | Inzichten | Advies

39 | [Kennispunt op Locatie](#)

Prototype | Test opzet | Inzichten | Advies

49 | [Het Gesprekspunt](#)

Prototype | Test opzet | Inzichten | Advies

57 | [Toegankelijkheidsradar](#)

Behoeften | Scenario's

70 | [Advies voor vervolg](#)

Communicatie en promotie

77 | [Bijlagen](#)

Implementatie advies per prototype
Fysieke toegankelijkheid | Digitale toegankelijkheid
Toegankelijkheids principes | Inclusive Design
Startpunt Inclusief Design | Inclusief ontwikkelen
Scripts interviews | Ontwerp voor Het Gesprekspunt

Samenvatting

De culturele sector streeft naar inclusiviteit, maar toegankelijkheid voor mensen met een beperking blijft een uitdaging. Hoewel er veel kennis over toegankelijkheid beschikbaar is, is deze versnipperd. Om deze reden wilde voormalig staatssecretaris Gunay Uslu deze kennis bundelen in een 'kennispunt toegankelijke cultuur.' In de [kamerbrief](#) van de voormalig staatssecretaris in 2022 wordt genoemd om bestaande kennis te bundelen in een '**Kennispunt Toegankelijkheid**'. Dit kennispunt moet verschillende vormen (een website of een evenement bijvoorbeeld) kunnen aannemen die aansluiten bij de diverse behoeften in de sector. Om een succesvol landelijk Kennispunt te creëren, hebben Zeewaardig en Greenberry samen met het Ministerie van OCW, ervaringsdeskundigen, belangenorganisaties en andere stakeholders een **co-creatief proces** in twee fases opgezet. In fase 1 zijn vijf concepten ontwikkeld, die in fase 2 verder door zijn ontwikkeld tot concrete, testbare prototypes. Deze rapportage beschrijft de stappen die zijn gezet in fase 2, waarin Het Kennispunt Toegankelijke Cultuur verder is uitgewerkt tot de volgende 4 prototypes en 1 concept met toekomstscenario's (titels zijn werktitels):

De Digitale Toolbox

De Digitale Toolbox is een online gids in de vorm van een platform voor culturele organisaties die willen werken aan toegankelijkheid. Het platform biedt praktische tips, trainingen en voorbeelden om toegankelijkheid te realiseren.

Het Loket

Het Loket is een online marktplaats waar culturele organisaties en toegankelijkheidsexperts elkaar kunnen vinden. Organisaties met specifieke vragen kunnen hier naartoe om experts te vinden, terwijl experts hun kennis en diensten kunnen aanbieden. Door vraag en aanbod te koppelen en kennis te centraliseren, maakt Het Loket toegankelijkheid eenvoudiger, effectiever en het verbinden van vraag en aanbod schaalbaar.

Het Kennispunt op Locatie

Het Kennispunt op Locatie is een initiatief dat kennis over toegankelijkheid rechtstreeks naar culturele instellingen brengt. Door middel van regionale evenementen, zoals lezingen, workshops en discussies, wordt een platform geboden om kennis te delen, ervaringen uit te wisselen en best practices te verspreiden.

Het Gesprekspunt

Door middel van dit fysieke object, wat geplaatst kan worden op congressen, evenementen en bijeenkomsten als een soort stand, kunnen culturele organisaties, ervaringsdeskundigen en bezoekers met elkaar in gesprek gaan over hoe de cultuursector inclusiever kan worden. Het Gesprekspunt biedt informatie over Het Kennispunt Toegankelijke Cultuur, digitale hulpmiddelen en een ruimte voor open dialoog, waardoor toegankelijkheid in elke culturele context aan bod kan komen.

De Toegankelijkheidsradar

De Toegankelijkheidsradar is een concept om de toegankelijkheid van culturele evenementen voor mensen met een beperking in kaart te brengen. Het concept kwam voort uit gesprekken met ervaringsdeskundigen in de eerste fase, maar in de tweede fase is de focus verlegd naar de doelgroep van Het Kennispunt: de cultuursector. Zij hebben handvatten nodig om zelf met toegankelijkheid aan de slag te gaan. Hoewel het concept veelbelovend is, bleek de ontwikkeling complexer dan verwacht. Daarom zijn er verschillende scenario's voor de toekomst van de radar ontwikkeld.

Deze verschillende onderdelen van Het Kennispunt hebben we getest op het STET no limits festival en het Embassy of Inclusive Society inspiratie congres tijdens Dutch Design Week en met een tiental één-op-één diepte-interviews met culturele instellingen en toegankelijkheidsdeskundigen. Gedurende het proces is ook een klankbordgroep betrokken voor input en feedback bestaande uit ervaringsdeskundigen, belangenorganisaties en culturele instellingen.

Over de auteurs

Greenberry en Zeewaardig

[Greenberry](#) en [Zeewaardig](#) vinden elkaar in ervaring met sociaal-maatschappelijke vraagstukken, in de culturele sector en (digitale) gedragsverandering. We zijn bedreven in het betrekken van (moeilijk bereikbare) doelgroepen en specialisten in het vormgeven van een co-creatieve ontwerpende aanpak.

Zeewaardig is een team met een maatschappelijke drive om de wereld een stukje beter, mooier, duurzamer en gebruiksvriendelijker te maken. Impact is alleen mogelijk als mensen in (meer) vertrouwen samenwerken en eigenaarschap voelen van proces, inzichten en de oplossing(en). We doen gedegen onderzoek, maken ruimte voor creativiteit én houden van gewoon doen. Zeewaardig werkt aan een grote diversiteit aan sociaal-maatschappelijke vraagstukken op het gebied van overheidsbeleid, duurzaamheid, de energietransitie, tot projecten in de culturele sector.

Greenberry is een strategisch design bureau met een team van onderzoekers, ontwerpers, denkers en makers. En samen met jou en je team ontwerpen we ervaringen met positieve impact. Met ontwerptrajecten, betekenisvolle digitale producten en praktische leerervaringen helpen wij verbeteraars impact maken. Zo maken we het verschil voor je doelgroep, je organisatie of de maatschappij. Ook zetten we ons in voor inclusief ontwerp. Zo ontwikkelden we het [Startpunt Inclusief Design](#) en hebben we een [Masterclass Inclusief Design](#).

Dit rapport is geschreven door:



Renate

Social Designer / Projectleider
Zeewaardig



Julian

Social Designer
Zeewaardig



Marieke Veere

Social Designer
Zeewaardig



Mariska

Projectmanager
Greenberry



Amy

User Experience Designer
Greenberry

Aanleiding

De culturele sector is er **voor iedereen**. Toch is deze nog niet altijd toegankelijk voor mensen met een beperking, of dat nu een fysieke, of een neurologische dan wel cognitieve beperking is, terwijl er veel kennis in allerlei vormen beschikbaar is. Voormalig staatssecretaris cultuur -en media Gunay Uslu constateerde in [haar brief](#) aan de Tweede Kamer op 10 november 2022:

“Ik constateer dat deze kennis versnipperd is en daardoor onvoldoende benut wordt door de sector. Ik ga de kennis bij elkaar brengen zodat deze meer gebundeld, overzichtelijker en makkelijker vindbaar wordt.”

Sommige organisaties, zoals het Rijksmuseum en het Nationale Theater, lopen hierin voorop, soms dankzij meer beschikbare financiële middelen. Voor anderen, vaak kleine organisaties, is het realiseren van toegankelijkheid echter een grotere uitdaging. Het Kennispunt Toegankelijke Cultuur moet culturele organisaties ondersteunen en het eenvoudiger maken om met toegankelijkheid aan de slag te gaan.

Het begrip 'Kennispunt' roept vragen op. Wat is een kennispunt precies? Het kan een Wikipedia-pagina zijn waar kennis wordt verzameld, maar ook een dorpsplein waar informatie lokaal wordt gedeeld. De sector heeft verschillende wensen en behoeften om informatie over toegankelijkheid tot zich te nemen. Om aan die diversiteit te voldoen, zou een kennispunt verschillende vormen kunnen aannemen die aansluiten bij de behoeften in de sector. Ontwerpend onderzoek is essentieel om te bepalen welke vormen het meest effectief zijn voor een kennispunt voor toegankelijke cultuur.



Definities

‘Kennispunt’:

Een fysieke of virtuele plaats waar kennis op een bepaald terrein samenkomt en/of wordt gedeeld. In dit geval rondom het toegankelijk maken van cultuur voor mensen met een fysieke, neurologische dan wel cognitieve beperking.

‘Concept’ kennispunt:

Onder concept verstaan wij een blauwdruk, bijvoorbeeld in het geval van een website: een idee, plan van aanpak en de gewenste functies die een dergelijke website moet hebben.

In dit project betreft het een schetsmatige invulling van een kennisplatform, een pakket van eisen vanuit gebruikers en stakeholders t.b.v. platform, programmering en organisatie. Dit is wat in [fase 1](#) is uitgewerkt.

‘Prototype’ kennispunt:

Een prototype is een eerste concrete, tastbare of visuele versie van een ontwerp, bedoeld om feedback op te halen en te verbeteren. Het fungeert als een eerste versie van een idee of product voordat het volledig wordt ontwikkeld. In [fase 2](#) van dit project werkten we aan prototypes van Het Kennispunt. Door deze te testen, verzamelen we waardevolle inzichten. Deze inzichten vormen de basis voor een implementatie- en/of ontwikkeladvies, zodat Het Kennispunt gericht en effectief kunnen doorontwikkelen.

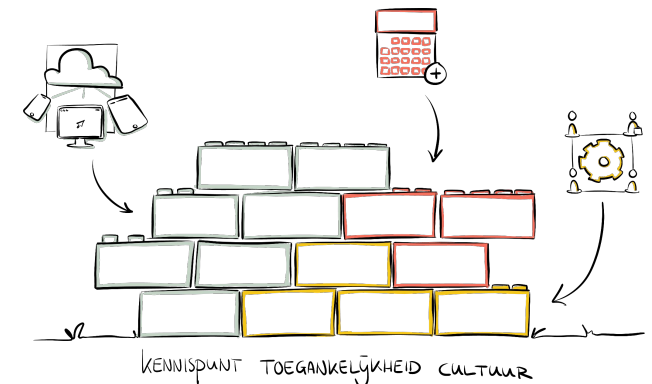
‘Gebruiksvriendelijk’ kennispunt:

Een kennispunt dat aansluit op de behoeften van de doelgroepen (zie volgende pagina). Met daarin de juiste vorm van kennisdeling die past bij de manier van werken van zowel de culturele sector en de ervaringsdeskundigen, én eenvoudig is in gebruik.

De gebruiksvriendelijkheid hebben we gedurende het project bij het ontwerpteam, een klankbordgroep en/of betrokken doelgroepen getest.

‘Ervaringsdeskundigen’:

Met ervaringsdeskundigen doelen we op personen met een beperking, of dat nu een fysieke, een neurologische dan wel cognitieve beperking is. Zij kunnen adviseren vanuit hun eigen ervaringen. Niet te verwarren met toegankelijkheidsexperts, die een studie hebben gedaan naar toegankelijkheid.



Doelgroepen

Het Kennispunt richt zich primair op culturele instellingen die hun toegankelijkheid willen of moeten vergroten. Deze instellingen vormen de belangrijkste doelgroep, omdat zij degenen zijn die uiteindelijk gebruikmaken van de diensten en kennis van Het Kennispunt. Daarnaast dragen belangenorganisaties en ervaringsdeskundigen bij met hun expertise, wat van cruciaal belang is om de impact van Het Kennispunt te versterken.

Culturele instellingen

Binnen deze groep maken we onderscheid op basis van kennisniveau en bewustzijn met betrekking tot toegankelijkheid. Dit onderscheid helpt ons om gericht ondersteuning te bieden:

Bewust onbekwaam of bewust bekwaam: Dit zijn partijen die zich bewust zijn van de uitdagingen rondom toegankelijkheid. Sommige zijn actief bezig met verbeteringen, anderen nog niet. Dit zijn partijen die zich bewust zijn van de uitdagingen rondom toegankelijkheid. Sommige zetten al stappen richting verbetering, terwijl anderen nog zoekende zijn. Zo onderschrijven alle instellingen in de huidige BIS (Basisinfrastructuur) periode de Code Diversiteit & Inclusie, waarbij ze uitleg geven hoe ze invulling geven aan diversiteit en inclusie. Dit toont aan dat zij actief werken aan inclusie, kennisontwikkeling en gerichte verbeteringen.

- Het bewustzijn en de bekwaamheid kunnen per type toegankelijkheid verschillen. Een instelling kan bijvoorbeeld fysiek toegankelijk zijn, maar weinig kennis hebben van neurologische of cognitieve toegankelijkheid.

Onbewust onbekwaam: Deze partijen zijn zich nog niet bewust van de uitdagingen rondom toegankelijkheid en hebben daardoor nog geen actie ondernomen.

Experts

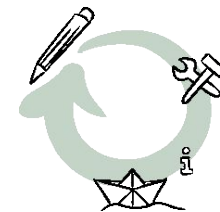
Tot deze groep behoren belangenorganisaties, toegankelijkheidsexperts en ervaringsdeskundigen. Hun bijdrage is essentieel voor het vergroten van kennis en bewustwording rond toegankelijkheid.

- **Ervaringsdeskundigen** delen hun persoonlijke inzichten en ervaringen, waardoor zij een unieke en praktijkgerichte dimensie toevoegen aan Het Kennispunt.
- **Toegankelijkheidsexperts** hebben kennis over een specifieke soort toegankelijkheid en kunnen daarin neutraal adviseren.
- **Belangenorganisaties** vertegenwoordigen en bewaken de belangen van mensen met een beperking en dragen bij aan de ontwikkeling en verspreiding van kennis.

Onderzoeksopzet



De ontwerpende aanpak van Het Kennispunt Toegankelijke Cultuur



Ontwerpgericht onderzoek als basis

Research through Design (RtD) is een onderzoeksmethode waarbij het ontwerpproces centraal staat in het ontwikkelen van nieuwe kennis. In plaats van alleen te onderzoeken wat er al is, gebruiken we ontwerpen als middel om nieuwe vragen te stellen, te experimenteren en hypothesen te testen. Hierbij spelen prototypes een cruciale rol. Door te **ontwerpen** en te **testen**, ontdekken we wat werkt, wat niet werkt en wat gebruikers écht nodig hebben. Dit iteratieve proces helpt ons om een steeds beter aansluitend concept te ontwikkelen.

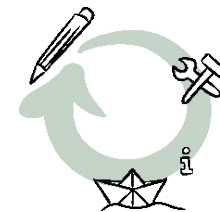
Ontwerpen en testen als onderzoeksinstrument

Binnen deze methode wordt elk prototype niet alleen gezien als een oplossing, maar ook als een vraag. Hoe reageren mensen op een idee? Hoe gebruiken ze het? Waar liggen de obstakels en kansen? Het observeren van deze interacties levert waardevolle inzichten op over **gebruikersgedrag en behoeften**, die direct worden verwerkt in de volgende iteratie van het ontwerp. Dit cyclische proces – ontwerpen, testen, leren – maakt het mogelijk om oplossingen te ontwikkelen die zowel praktisch als betekenisvol zijn.

Het belang van draagvlak

Voor het succes van een landelijk Kennispunt Toegankelijke Cultuur is het essentieel dat het voorziet in een duidelijke behoefte, gebruiksvriendelijk is en brede ondersteuning geniet van zowel culturele instellingen als ook de Nederlands met een beperking. Zonder draagvlak en bekendheid zal Het Kennispunt zijn doel niet bereiken: een inclusieve en toegankelijke culturele sector voor iedereen. Daarom hebben we vanaf het begin ingezet op een co-creatieve aanpak waarin stakeholders nauw betrokken werden bij iedere fase van het proces. Door in co-creatie te werken creëer je gaandeweg draagvlak: het resultaat is immers deels uit de koker van de doelgroep ontstaan.

De ontwerpende aanpak van Het Kennispunt Toegankelijke Cultuur

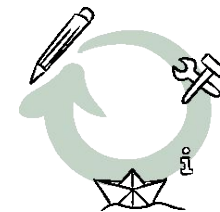


Co-creatie met diverse stakeholders

We hebben gewerkt volgens een co-creatieve aanpak. Dit betekent dat we niet alleen voor, maar vooral mét belanghebbenden hebben gewerkt. Diverse stakeholders zijn betrokken in de co-creatie zoals een speciaal opgerichte klankbordgroep bestaande uit culturele instellingen, ervaringsdeskundigen en belangenorganisaties. Zij boden voortdurend input, feedback en validatie.

Het betrekken van deze diverse groepen was geen vaststaand proces; we hebben telkens gezocht naar de juiste manier om hun perspectieven en behoeften naar voren te halen. Dit varieerde van het uitvragen van input, bijeenkomsten en (digitale) 1-op-1-interviews tot co-creatie sessies en grotere evenementen, zoals de Dutch Design Week in 2023 en 2024 en het STET No Limits Festival in 2024.

De ontwerpende aanpak van Het Kennispunt Toegankelijke Cultuur



De ontwerpende aanpak in praktijk

De co-creatieve aanpak bestaat uit drie stappen: ophalen, maken en toetsen. Deze stappen herhalen we in elk deel van het onderzoek en ontwerp.

Ophalen:

Door middel van gesprekken, interviews en sessies hebben we diepgaande inzichten verzameld over de behoeften, wensen en uitdagingen van de betrokken stakeholders.

Deze input diende als basis voor de ontwerpvraag en de eerste concepten.

Maken:

In deze fase ontwikkelden we concepten die inspelen op de verzamelde inzichten. Denk hierbij aan een [Digitale Toolbox](#), [een Loket](#), [een Kennispunt op Locatie](#) en scenario's voor de [Toegankelijkheidsradar](#).

Prototypes werden ontworpen om deze concepten tastbaar en bespreekbaar te maken.

Toetsen:

De concepten en prototypes werden voorgelegd aan stakeholders en potentiële gebruikers. Door observaties en feedbacksessies hebben we de ideeën aangescherpt en verbeterd.

Dit proces herhaalde zich meerdere keren, zodat elk concept steeds beter aansloot bij de behoeften van de doelgroep.

Van vraag naar concept, van concept naar prototype

Deze ontwerpende aanpak maakte dat het project in twee fases is opgedeeld: een eerste fase waarin het concept Kennispunt is verkend en vormgegeven, en een tweede fase waarin het concept verder is ontwikkeld tot concrete prototypes die klaar zijn om geïmplementeerd te worden. Deze twee fases zijn op de volgende pagina's verder toegelicht.

Aan de slag in twee fases

In 2023 zijn Zeewaardig en Greenberry gestart met dit project door de brede ontwerp vraag verder uit te diepen en te komen tot een duidelijker concept van wat Het Kennispunt Toegankelijke Cultuur moet zijn. De aanpak hiervan is verder uitgelegd op de volgende pagina's. De resultaten, vijf concepten, bleken verdere uitwerking nodig te hebben om ze toepasbaar en implementeerbaar te maken. Daarom is er een vervolgfase toegevoegd en beschrijven we de aanpak nu in twee fases:

Fase 1: Van vraag naar concept

Fase 2: Van concept naar prototype

Beide fases kenden een belangrijk ijkpunt tijdens Dutch Design Week, waar de voortgang en resultaten werden gepresenteerd aan een breder publiek. De feedback die daar werd verzameld, was waardevol voor het aanscherpen van de richting en de uiteindelijke ontwikkeling van Het Kennispunt.

Deze fases lichten we in de volgende pagina's verder toe.

Fase 1

Van vraag naar concept

2023 - 2024

Fase 2

Van concept naar prototype

2024 - 2025

Fase 1 - van vraag naar concept

De ontwerpvraag voor Het Kennispunt Toegankelijke Cultuur vroeg om een uitgebreide verkenning van zowel context, doelgroepen en behoeften, voordat er gestart kon worden met daadwerkelijk ontwerpen aan een concreet Kennispunt. Om die reden is er in april 2023 gestart met een proces dat begon met het verzamelen van kennis over en het definiëren van de doelgroepen, waarna verder is gewerkt aan het ontwikkelen van concepten voor Het Kennispunt. Dit werd gedaan in een aantal stappen die op de volgende pagina's kort worden toegelicht. Deze stappen samen vormden fase 1: van vraag tot concept.

Fase 1

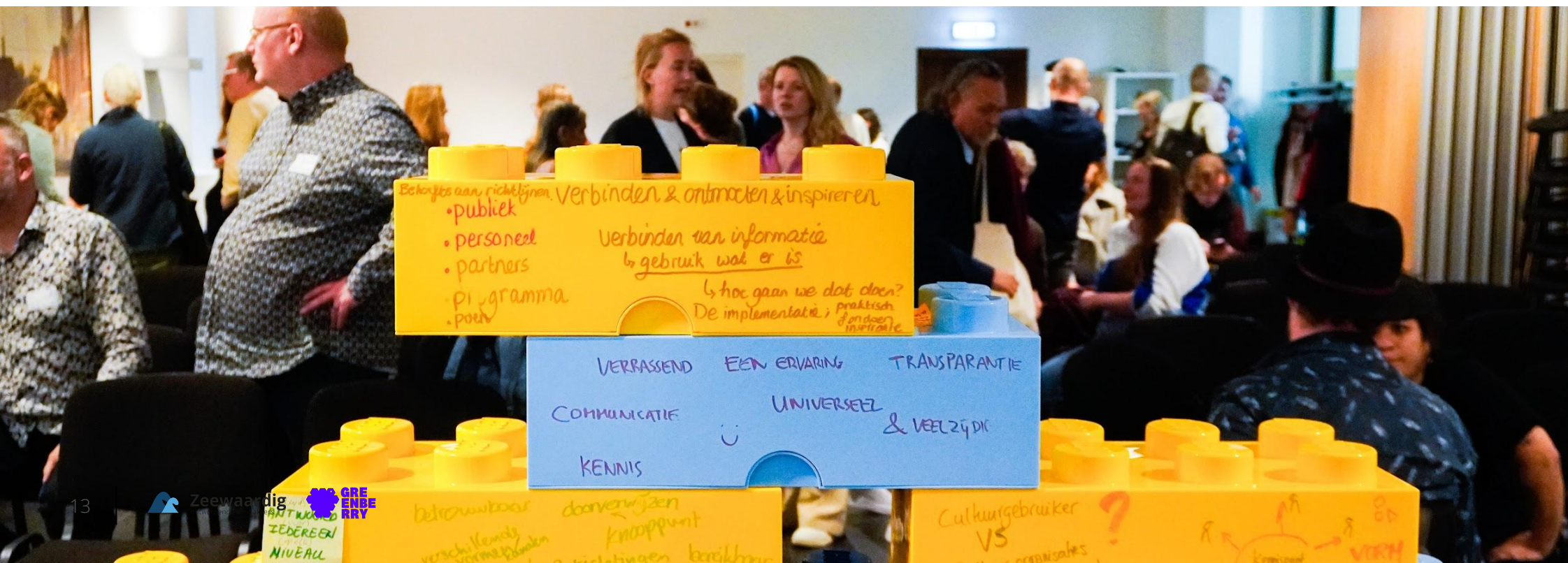
Van vraag naar concept

2023 - 2024

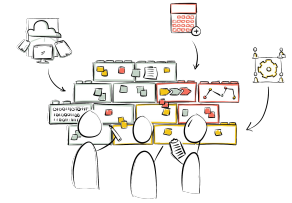
Fase 2

Van concept naar prototype

2024 - 2025



Fase 1 - van vraag naar concept



1. Doelgroepen en behoeften

Deskresearch | Verdiepende gesprekken | Startbijeenkomst

Nadat er kennis is verzameld door middel van Desk Research en verdiepende gesprekken met stakeholders is er een startbijeenkomst georganiseerd waarin het ontwerpteam samen met stakeholders (culturele instellingen, makers, ervaringsdeskundigen, beleidsmakers) in gesprek ging over de invulling van Het Kennispunt. Het doel was om te begrijpen waar de cultuursector behoefte aan heeft en om een gezamenlijke basis te leggen.

2. Ontwerpen

Doelgroepen | Scenario's | Concepten

In deze fase werden concepten uitgewerkt in meerdere stappen:

Sprint 1: Doelgroepen in beeld

Het ontwerpteam bracht doelgroepen specifiek in kaart en herdefinieerde de ontwerp vraag. Dit leidde tot een korte- en langetermijnvisie voor Het Kennispunt.

Sprint 2: Scenario's ontwikkelen

Via brainstormsessies werden scenario's geformuleerd en gekeken naar vergelijkbare kennispunten of ontwerpen in andere sectoren. Dit proces stelde het team in staat om oplossingsrichtingen open en breed te benaderen. Vier scenario's werden verder uitgewerkt.

Sprint 3: Conceptontwikkeling

De scenario's werden vertaald naar twee concrete concepten die elementen zoals online kennisdeling, fysieke ontmoetingen en een toegankelijke cultuuragenda omvatten.

3. Valideren

Toetsingsgesprekken | Inzichten voor verbetering

De concepten werden in een *vierde sprint* voorgelegd aan de doelgroep via toetsingsgesprekken met culturele instellingen. Deze gesprekken leverden waardevolle inzichten op over welke concepten goed aansloten en waar aanscherping nodig was. Het ontwerpteam gebruikte deze feedback om de concepten verder te verfijnen.

4. Presenteren

Definitieve concepten | Dutch Design Week 2023

In de *vijfde en laatste sprint* bracht het ontwerpteam alle ideeën samen tot vijf definitieve concepten. Deze concepten werden gepresenteerd tijdens de Dutch Design Week 2023 en boden vijf manieren om kennis te bundelen, ervaringsdeskundigen te betrekken en cultuur toegankelijker te maken.

Op basis van dit eindresultaat heeft het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap gevraagd om een tweede fase waarin de concepten verder worden uitgewerkt tot concrete prototypes die geïmplementeerd kunnen worden.

Fase 2 - van concept naar prototype

Het kennispunt, inclusief onderliggende concepten zijn gedurende [fase 1](#) getest onder de doelgroep. De concepten sluiten aan bij behoeften van de doelgroepen, maar zijn nog niet zo ver uitgewerkt om in gebruik te nemen. Fase 2 richt zich daarom op het verder ontwikkelen van de concepten uit fase 1 tot concrete prototypes, die getest worden met culturele organisaties, ervaringsdeskundigen en belangenorganisaties. De prototypes die in fase 2 zijn ontwikkeld en getest moeten voor de toekomstige producteigenaar implementeerbaar zijn. Daarom bevat deze documentatie ook een implementatieadvies.

Fase 1

Van vraag naar concept

2023 - 2024

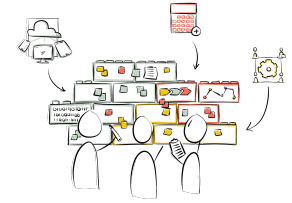
Fase 2

Van concept naar prototype

2024 - 2025



Fase 2 - van concept naar prototype



1. Concepten herzien

Plan van aanpak per concept | Definition of Done

Aan het begin van fase 2 is gestart met het herzien van de concepten. Op basis van de inzichten uit de Dutch Design Week van 2023 zijn de concepten aangepast en is er een keuze gemaakt in de aanpak per concept. Per concept is ook een Definition of Done geschreven, waarin is uitgelegd wanneer het concept een maakbaar of implementeerbaar prototype is.

2. Concepten uitwerken tot prototypes

UX wireframes | Storyboards | Fysieke uitwerking

Het ontwerpteam is vervolgens aan de slag gegaan met de uitwerking. Hierbij focuste de ontwerpers van Greenberry zich op de digitale uitwerking, en Zeewaardig op de fysieke en strategische uitwerking.

In deze stap zijn wireframes ontwikkeld voor de digitale producten, en storyboards voor de strategische en ruimtelijke uitwerkingen.

3. Prototypes testen

Diepte-interviews | STET no limits festival | DDW

Al snel na het ontwikkelen van de prototypes zijn deze getest tijdens één-op-één diepte-interviews en tijdens STET no limits festival. Hierna zijn de prototypes nog verder uitgewerkt en de ruimtelijke prototypes gebouwd. Deze zijn vervolgens op de Dutch Design Week (DDW) besproken en getest met de doelgroep.

4. Implementatieadvies

Inzichten verzameld | advies per prototype

De inzichten van alle tests zijn verzameld en vertaald naar inzichten voor Het Kennispunt met thema's als toegankelijkheid en inzichten per prototype. Het vijfde prototype, de [Toegankelijkheidsradar](#), hebben we uitgewerkt in scenario's.

Voor alle onderdelen is een implementatieadvies opgesteld waarin wordt vermeld welke acties nodig zijn voor verdere uitwerking en realisering.

Onderzoeksverantwoording

Dit rapport presenteert de resultaten van een kwalitatief ontwerpend onderzoek, gebaseerd op verhalen van ervaringsdeskundigen, toegankelijkheidsexperts en culturele instellingen.

In plaats van kwantitatieve cijfers of statistieken biedt dit onderzoek inzicht in de persoonlijke ervaringen en belevingen van de deelnemers aan dit onderzoek (uit de verschillende [doelgroepen](#)), wat helpt om de complexe realiteit van deze gebruikers beter te begrijpen. Kwalitatief onderzoek zoals dit heeft niet de intentie om generaliseerbare uitspraken te doen die voor de gehele doelgroep gelden; in plaats daarvan ligt de nadruk op het verkrijgen van rijke, gedetailleerde verhalen die individuele ervaringen en perspectieven blootleggen.

In dit onderzoek worden de deelnemers gezien als *experts van hun eigen ervaring*. Deze aanpak benadrukt dat hun belevingen subjectief zijn en uniek voor hun eigen context, zonder de intentie om te spreken voor de gehele doelgroep van mensen met een beperking. Deze persoonlijke verhalen zijn vervolgens geanalyseerd, waarbij uitspraken geclusterd worden om gemeenschappelijke thema's en inzichten te identificeren. Het doel van deze aanpak is niet om een objectieve waarheid vast te stellen, maar om de lezers, ontwerpers, beleidsmakers en overige geïnteresseerden te informeren en te inspireren over een breed scala aan mogelijke gebruikerservaringen en behoeften.

Samenvattend biedt dit onderzoek een genuanceerde en contextuele kijk op de ervaring van mensen met een beperking, toegankelijkheids- en inclusiviteit experts en culturele instellingen: het laat de verscheidenheid aan belevingen zien zonder deze te reduceren tot gemiddelden of percentages. De inzichten die hieruit voortkomen zijn bedoeld als inspiratie en geven richting voor het verbeteren van kennisgeving rondom toegankelijkheid, waarbij ruimte wordt gelaten voor de unieke behoeften van individuele gebruikers.

Tijdens het gehele project zijn we met de opdrachtgever in gesprek geweest over partijen die betrokken moeten zijn bij Het Kennispunt. We hebben daarbij gebruik gemaakt van zowel ons eigen netwerk en kennisgebied als die van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Code D&I, de klankbordgroep, bezoekers van STET no limits festival en de Dutch Design Week. Onze netwerken zijn gezamenlijk groot maar ongetwijfeld niet geheel dekkend, er zouden dus partijen kunnen zijn die we niet mee hebben genomen in dit rapport.

Digitale Toolbox



Digitale Toolbox

Een Digitale Toolbox met daarin alles wat je nodig hebt om toegankelijker te worden.

De Digitale Toolbox is een digitaal platform waar culturele organisaties het gereedschap en de kennis kunnen vinden om de drempels weg te nemen en daarmee echt toegankelijk te worden.

Het is een bron van informatie; een levendig overzicht van mogelijkheden. Hier inspireren culturele organisaties elkaar en leren zij van ervarings- en vakdeskundigen, die samen de weg wijzen naar een toegankelijke cultuur. Gebruikers kunnen zich inschrijven voor evenementen en trainingen die gericht zijn op het bevorderen van toegankelijkheid in de culturele sector. Daarnaast is er een overzicht van financieringsmogelijkheden, waardoor de reis naar toegankelijkheid mogelijk betaalbaarder wordt.

Onderdelen van De Digitale Toolbox:

- **Algemene kennis en doelgroepinformatie**
Basisinformatie over toegankelijkheid en uitleg over doelgroepen met een beperking, inclusief relevante statistieken (zoals het aantal mensen met een specifieke beperking) en inzichten.
- **Handreikingen en goede voorbeelden**
Praktische tips en inspirerende casussen van organisaties die stappen hebben gezet in toegankelijkheid.
- **Evenementen en trainingen**
Inschrijfmogelijkheden voor activiteiten gericht op kennis en bewustwording.
- **Financieringsmogelijkheden**
Overzicht van subsidies en fondsen die behulpzaam kunnen zijn om plannen om te zetten in acties.
- **Concrete tools en stappen plannen**
Praktische hulpmiddelen voor het uitvoeren van verbeteringen.

Vorm

De Toolbox is te vinden op de website van een nog nader te bepalen organisatie zoals bijvoorbeeld de Code Diversiteit & Inclusie, en biedt door middel van filters een interactieve en gebruiksvriendelijke manier om als culturele instelling de benodigde informatie te vinden.

Op de volgende pagina's vind je het prototype, de testopzet en de test inzichten. Wat dat betekent voor de implementatie lees je in het [implementatieadvies](#).

Digitale Toolbox

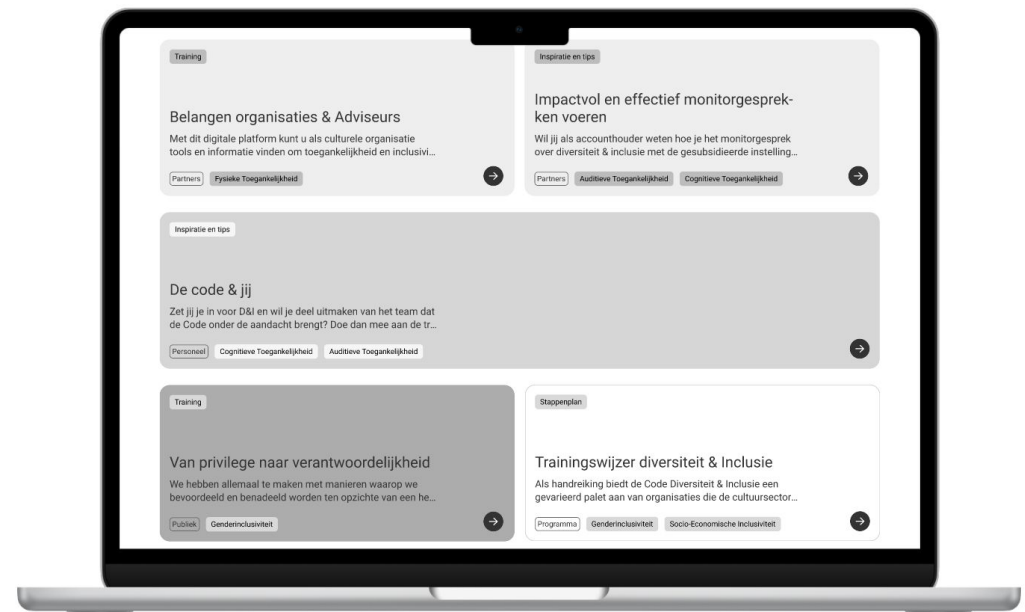
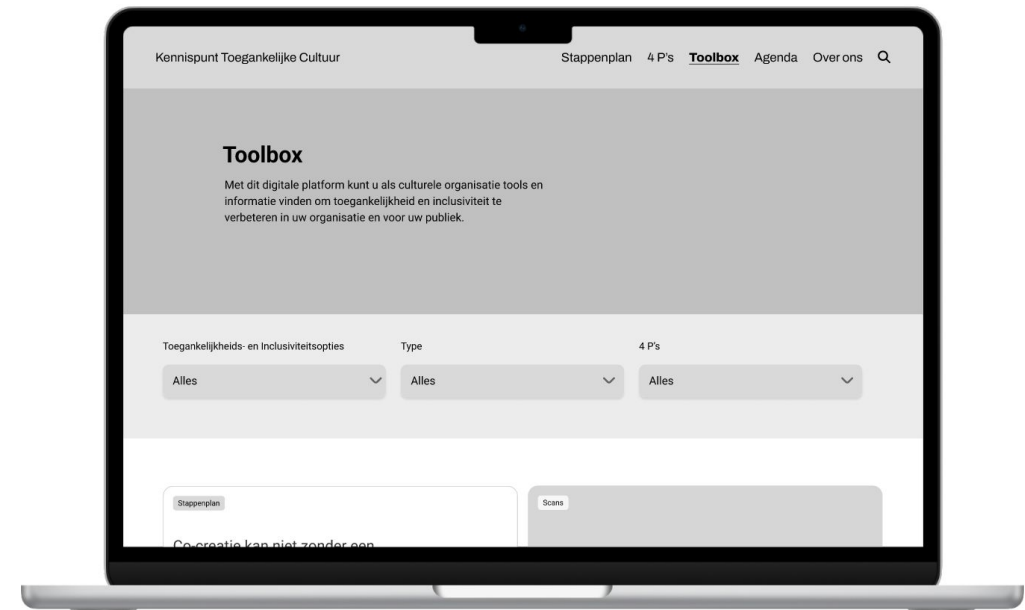
Prototype

Een museum wil aankomende tentoonstellingen toegankelijker maken. Wat is daarvoor nodig? In de toolbox is informatie te vinden over verschillende beperkingen, voorbeelden van musea die hier eerder mee aan de slag zijn gegaan en hun aanpak, evenals trainingen en masterclasses die hierbij kunnen ondersteunen. De toolbox bundelt deze informatie op één plek om het voor culturele instellingen eenvoudiger te maken te werken aan toegankelijkheid, diversiteit en inclusiviteit.

Bekijk hier het interactieve prototype

Of kopieer de link:

<https://www.figma.com/proto/l2xx2yg9vmg4SMxW2O8Wlf/Oplevering-digiale-prototypes?page-id=0%3A1&node-id=1-230&viewport=1700%2C-774%2C0.28&t=60lHqf2vSkZdpxzF-1&scaling=scale-down&content-scaling=fixed&starting-point-node-id=1%3A230>



“

Dat er een verzameling van informatie
moet komen, dat is duidelijk. - Bezoeker Dutch
Design Week 2024, culturele instelling



Test opzet



De Digitale Toolbox is getest op twee events die in het teken stonden van inclusiviteit en toegankelijke cultuur: STET no limits festival en het Embassy of Inclusive Society inspiratie congres tijdens Dutch Design Week 2024. Tijdens deze events is het prototype getest door middel van 1-op-1 interviews, inclusief een korte gebruikerstest, met 6 mensen die werkzaam zijn bij een culturele instellingen.

We wilden weten of de toolbox intuïtief is, voldoet aan de verwachtingen van gebruikers, en of de inhoud voldoende is voor culturele instellingen om aan toegankelijkheid, diversiteit en inclusiviteit te werken.



Om inzicht te krijgen hebben we de volgende drie pijlers in de test meegenomen:

- **De gebruiksvriendelijkheid van de toolbox:** Kunnen gebruikers gemakkelijk informatie vinden en specifieke taken voltooien?
- **Functionele verwachtingen:** Komt de indeling en de functionaliteiten van de toolbox overeen met wat culturele instellingen verwachten?
- **Inhoudelijke relevantie en volledigheid:** Heeft de toolbox voldoende en correcte informatie om instellingen te ondersteunen bij hun toegankelijkheids-, diversiteits- en inclusiviteitsbeleid? Is er nog aanvullende informatie nodig?

Belangrijkste test inzichten



- 1 De toolbox moet **praktische, direct toepasbare informatie** bieden
- 2 Inhoud moet **actueel, compleet en toegankelijk** blijven
- 3 De toolbox wordt zowel als **inspiratiebron** als voor **specifieke vragen** gebruikt
- 4 Filtermogelijkheden zijn **essentieel**, maar **vrije verkenning** moet ook kunnen



1 De toolbox moet praktische, direct toepasbare informatie bieden

Veel deelnemers verwachten dat de toolbox vooral praktische inhoud bevat waarmee zij direct aan de slag kunnen. Voorbeelden hiervan zijn handleidingen, tutorials, voorbeeldprojecten en best practices. Ook noemden deelnemers dat de toolbox kan worden uitgebreid met

ervaringsverhalen van culturele instellingen, praktische lessen ("lessons learned"), en informatie over specifieke onderwerpen zoals hulphonden. Deze toevoegingen zouden de toepasbaarheid verder vergroten.

2 Inhoud moet actueel, compleet en toegankelijk blijven

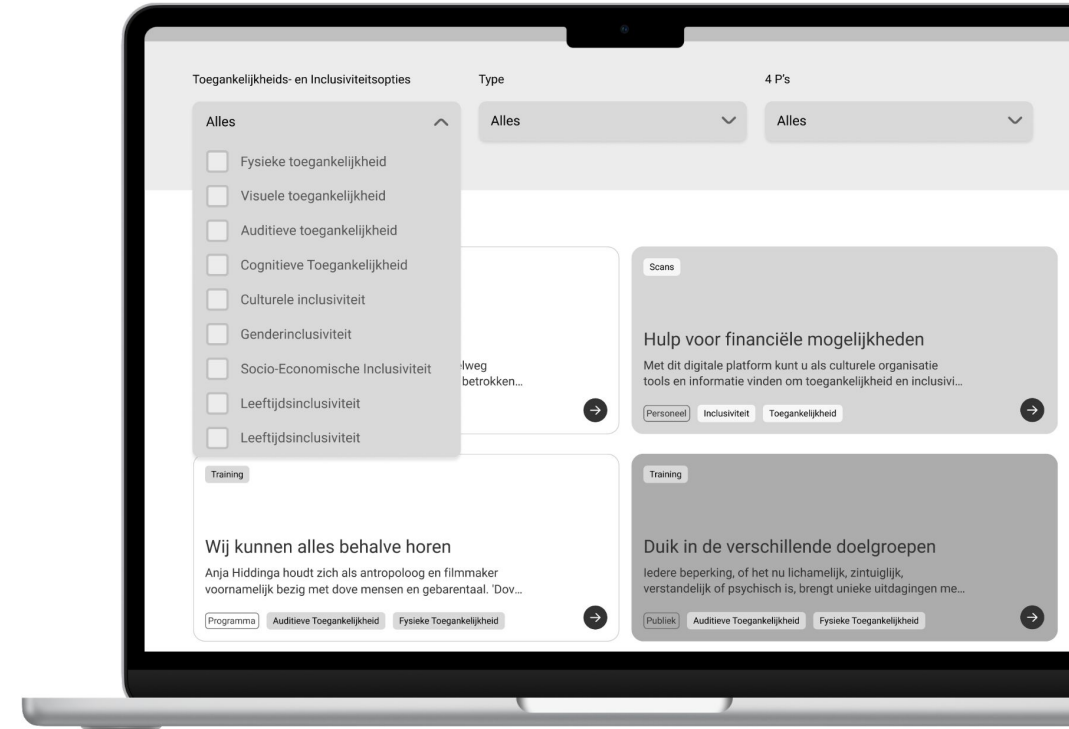
Deelnemers hechten veel waarde aan een toolbox die continu wordt bijgewerkt. Deelnemers noemden dat actuele en complete informatie essentieel is om de toolbox nuttig en betrouwbaar te houden. Ze verwachten dat nieuwe ontwikkelingen worden toegevoegd.



Filters worden door veel deelnemers gewaardeerd als een manier om snel relevante informatie te vinden. Tegelijkertijd gaven enkele deelnemers aan eerst vrij door de toolbox te willen bladeren zonder direct filters in te zetten.

Sommige deelnemers vinden het belangrijk dat filters en instellingen worden bewaard wanneer ze terugkeren naar het overzicht. Ook werd de wens genoemd om te filteren op type organisatie en inclusiviteitsopties, zoals queer-vriendelijkheid.

Niet iedereen herkende de filters direct als zodanig, wat aangeeft dat er aandacht nodig is voor duidelijkere presentatie en gebruiksvriendelijkheid.





4

De toolbox wordt zowel als **inspiratiebron** als voor **specifieke vragen** gebruikt.

Voor veel deelnemers dient de toolbox niet alleen om concrete vragen te beantwoorden, maar ook als inspiratiebron. De labels helpen hierbij door snel inzicht te geven in beschikbare tools.

Sommige labels en termen waren niet direct duidelijk. De term "stappenplan" die als label in een kaartje was opgenomen werd bijvoorbeeld door de een als nuttig ervaren, maar door anderen als te vaag.

Stappenplan

Co-creatie kan niet zonder een gelijkwaardige samenwerking

Het belang van co-creatie reikt verder dan simpelweg samenwerken; het vereist een gelijkwaardige en betrokken...

Programma

Auditieve Toegankelijkheid



Het kaartje met het label Stappenplan waar wisselend op gereageerd werd.

Het Loket



Het Loket

Een marktplaats voor toegankelijkheid

Het Loket is dé plek waar culturele organisaties en experts elkaar vinden om samen te werken aan een toegankelijke culturele sector. Culturele organisaties kunnen hier terecht met hun toegankelijkheidsuitdagingen, terwijl ervaringsdeskundigen en professionals hun kennis en diensten aanbieden. Het platform biedt maatwerkoplossingen en verwijst waar nodig naar De Digitale Toolbox voor kleinere vragen.

Door vraag en aanbod op centraal één plek samen te brengen, ondersteunt Het Loket organisaties met concrete stappen om toegankelijkheid te verbeteren, stelt het experts in staat hun kennis op een professionele en eerlijke manier te delen, en maakt het het proces eenvoudiger, effectiever en schaalbaarder.

Daarnaast helpt Het Loket bij het verminderen van de kwetsbaarheid die ontstaat doordat contacten en netwerk nu vaak afhankelijk zijn van specifieke personen in de branche of bij belangen- en brancheorganisaties.

Op de volgende pagina's vind je het prototype, de testopzet en de testinzichten. Wat dat betekent voor de implementatie lees je in het [implementatieadvies](#).

De doelen van Het Loket zijn:

- **Vraag en aanbod verbinden**
Het Loket koppelt culturele organisaties met specifieke toegankelijkheidsvragen aan experts die de specifieke kennis en ervaring hebben.
- **Kennis centraliseren en processen opschalen**
Door informatie en verbindingen te centraliseren, wordt het minder afhankelijk van individuele medewerkers en kan het op grotere schaal worden toegepast.

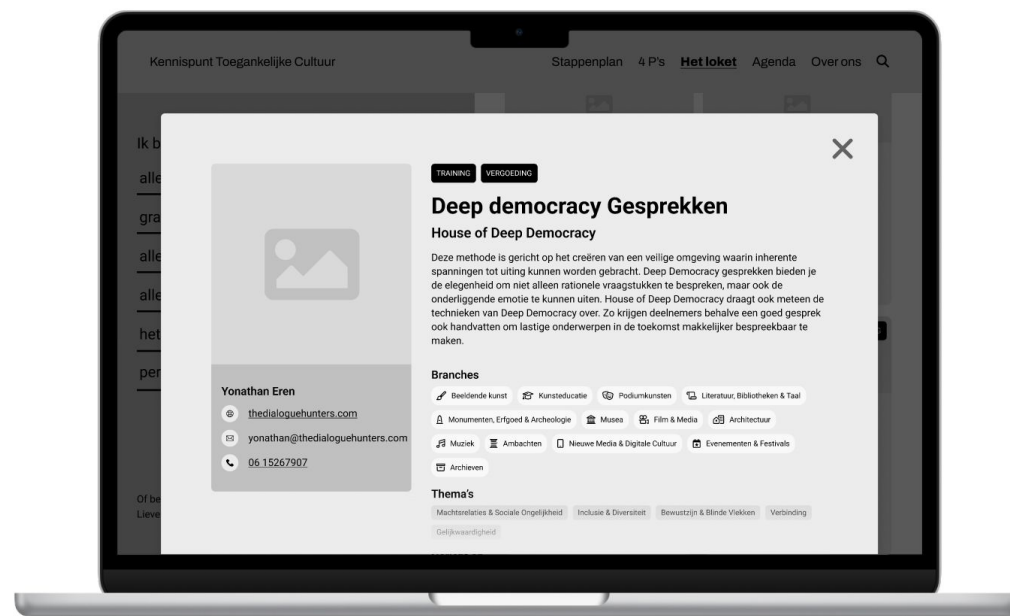
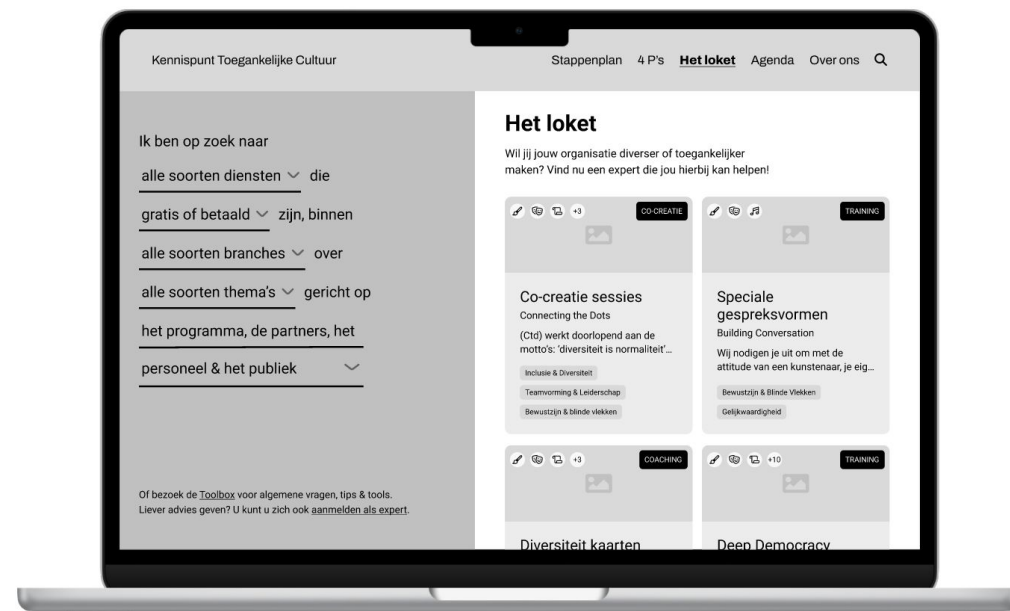
Prototype

Het Loket is zowel bedoeld voor culturele instellingen als experts. Stel, een culturele instelling wil aan de slag met het inclusiever maken van hun organisatie. Op Het Loket zijn er verschillende organisaties en experts te vinden die hun diensten aanbieden om hierbij te helpen. Met behulp van enkele filters, zoals branche, het thema van de vraag en het soort dienst dat wordt gezocht, verschijnen er verschillende opties die aansluiten bij het vraagstuk. De culturele instelling kan vervolgens direct contact opnemen met de organisatie of expert om informatie op te vragen en de dienst af te nemen.

Bekijk hier het interactieve prototype

Of kopieer de link:

<https://www.figma.com/proto/l2xx2yg9vmg4SMxW2O8Wlf/Oplevering-digital-prototypes?page-id=1%3A2&node-id=20-2333&viewport=-3403%2C2084%2C0.43&t=l7oobz3dl6OLmHRK-1&scaling=scale-down&content-scaling=fixed&starting-point-node-id=20%3A2333&show-prototype-sidebar=1>



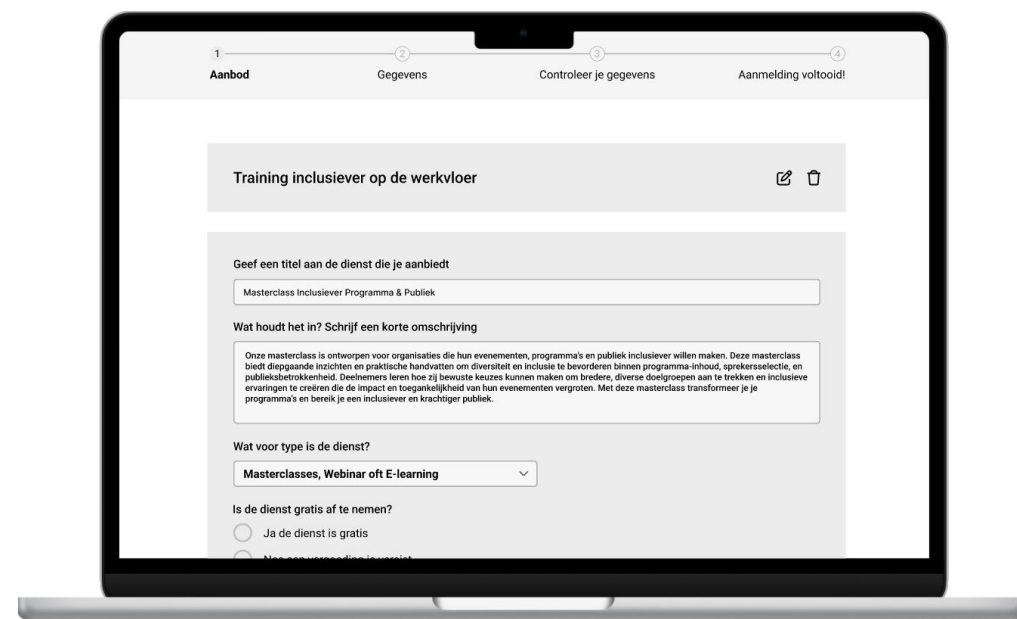
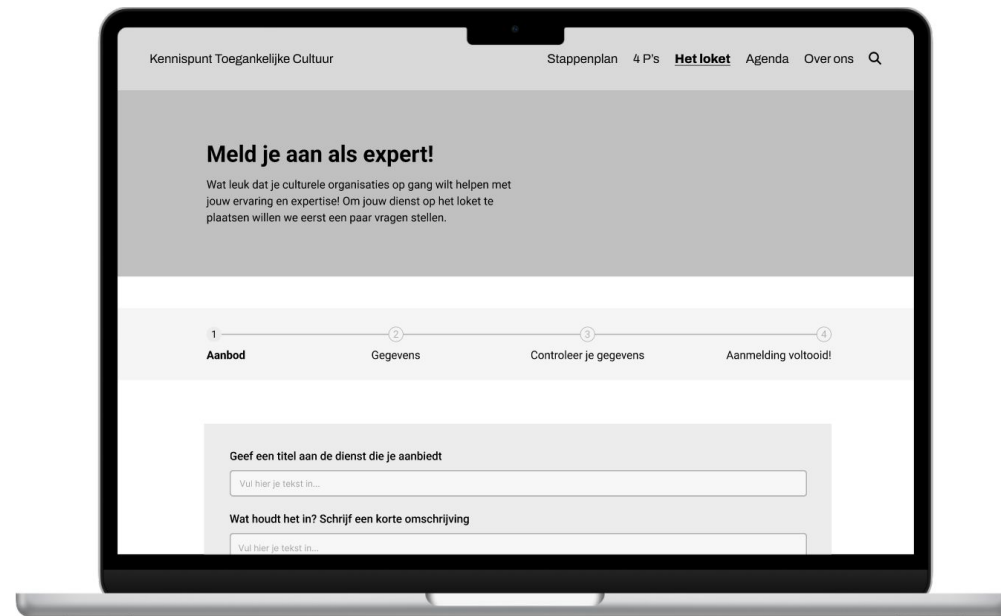
Prototype

Stel, een expert op het gebied van diverse en inclusieve programmering die al meerdere culturele instellingen heeft geholpen kan deze diensten aanbieden via Het Loket. Bijvoorbeeld diensten als het evalueren van de huidige stand van zaken en hier advies over geven of een training over het ontwikkelen van inclusieve programma's. Door zich aan te melden bij Het Loket, kan een expert op dit gebied eenvoudig vindbaar worden gemaakt voor culturele instellingen die op zoek zijn naar specifieke expertise. Gesprekken over de vergoeding vinden rechtstreeks plaats tussen de culturele instelling en de expert, buiten het platform om.

Bekijk hier het interactieve prototype

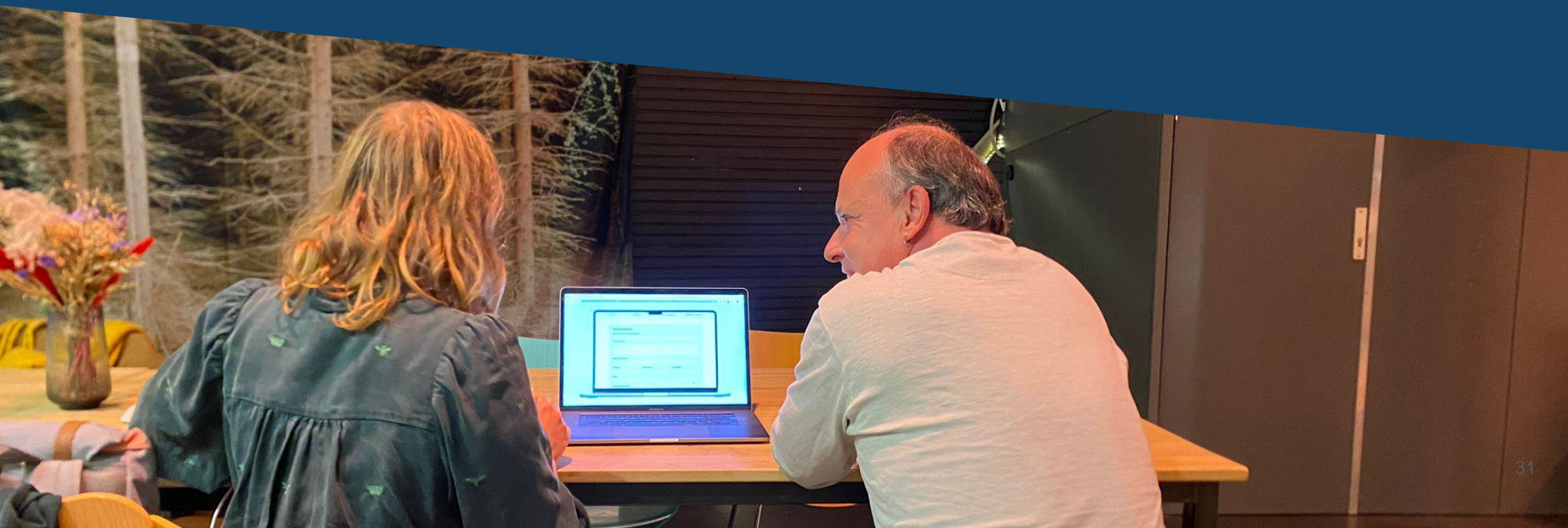
[Bekijk hier het interactieve prototype >](#)

Of kopieer de link: <https://zeewaardig.com/prototype-loket>



“

Kwetsbaar onderwerp, er moet wel echt een match zijn met de partij. Dus ik zal sowieso gaan bellen - Bezoeker DDW 2024, culturele instelling over het contact opnemen met een expert via Het Loket



Test opzet



Het Loket is getest op twee events die in het teken stonden van inclusiviteit en toegankelijke cultuur: STET no limits festival en het Embassy of Inclusive Society inspiratie congres tijdens Dutch Design Week. Tijdens deze events is het prototype getest door middel van 1-op-1 interviews, inclusief een korte gebruikerstest, met 4 mensen die werkzaam zijn bij een culturele instellingen en 2 mensen die hun diensten aanbieden als expert.

We wilden inzicht krijgen en begrijpen hoe een professional in de culturele sector naar een expert of ervaringsdeskundige zoekt die hen kan helpen rondom de genoemde thema's. En of een dergelijke tool zoals Het Loket dit proces kan ondersteunen.

We hebben volgende vier pijlers in de test meegenomen:

- **De gebruiksvriendelijkheid van Het Loket**
Kunnen culturele instellingen een specifieke taak voltooien in het prototype, denk aan het vinden van een expert?
- **De toereikendheid van het resultaat**
Is de informatie over een expert toereikend genoeg voor een gebruiker om de keuze te kunnen maken om contact op te nemen? Voelen ze zich geholpen aan de hand van de resultaten?
- **De behoefte van de culturele instellingen**
Voor welke vragen wordt Het Loket gebruikt? In welke context of situatie zou een culturele instelling hier gebruik van maken?
- **De toegankelijkheid van Het Loket**
Is het aanmeldformulier toegankelijk genoeg voor ervaringsdeskundigen om zich aan te melden?

Belangrijkste test inzichten



- 1 Labels, titels en filters zijn niet altijd duidelijk
- 2 Gebruikers missen zoekfunctionaliteit
- 3 Het aanbod wordt soms als overweldigend ervaren
- 4 Contactgegevens zijn belangrijk
- 5 Het onderscheid tussen gratis en betaald aanbod roept vragen op
- 6 Er is interesse in het gebruik van Het Loket
- 7 Het is onduidelijk dat je meerdere diensten kunt toevoegen in het formulier



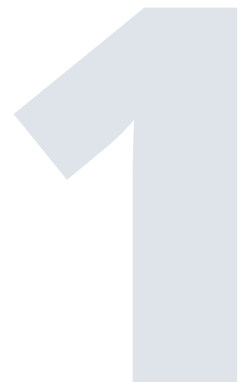
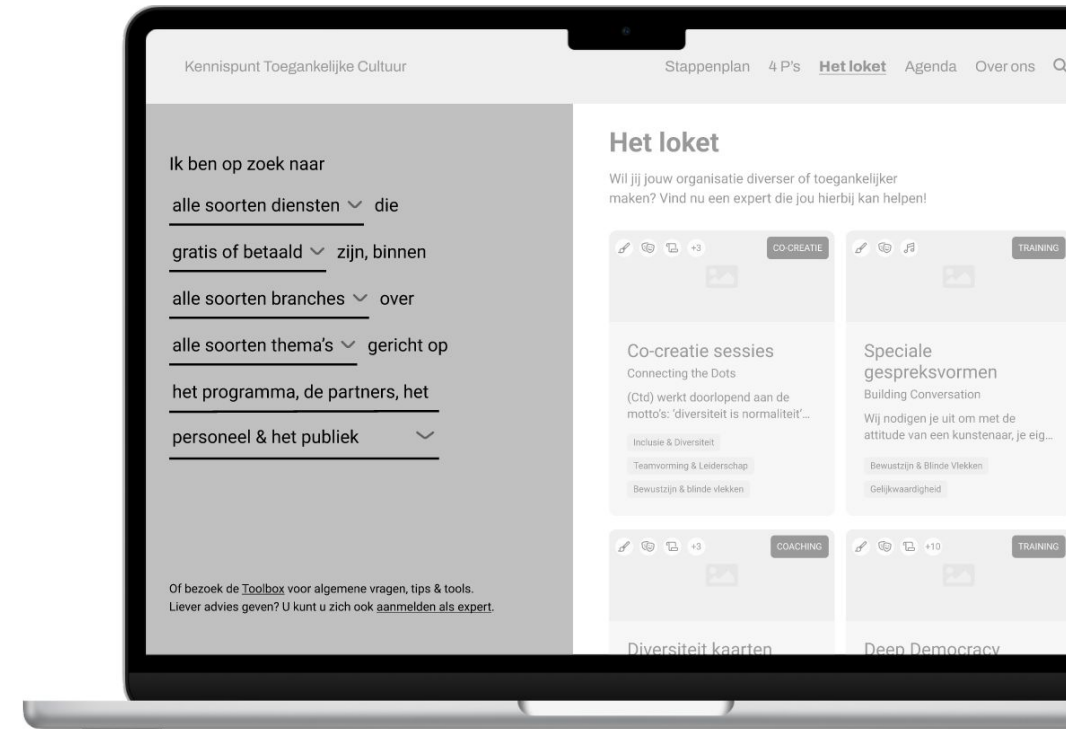
1 Labels, titels en filters zijn niet altijd duidelijk

Iconen en labels

Deelnemers gaven wisselende reacties over de iconen en labels, waar de een deze mooi en prettig vond waren ze voor een ander juist onduidelijk. Ook de titels van het aanbod waren vaak onduidelijk.

Filters

- Filters worden overwegend positief beoordeeld, maar niet altijd direct herkend als filters. Een meer visuele herkenbaarheid en uitleg kunnen dit verbeteren.
- De filters gaven de deelnemers het gevoel dat je geholpen wordt.
- Ook vonden deelnemers het prettig dat ze direct resultaat zagen van het aanpassen van de filters.
- Deelnemers willen meerdere thema's of diensten tegelijk kunnen selecteren.
- Tot slot viel het deelnemers op dat er overlap was tussen de verschillende diensten en kwam er feedback op de huidige weergegeven selectie aan branches.





2

Gebruikers missen zoekfunctionaliteit

Deelnemers missen een zoekbalk om vrij op zoektermen te kunnen zoeken of snel een dienst of expert terug te kunnen vinden.

2

3

Het aanbod wordt soms als overweldigend ervaren

Het huidige prototype van het platform en het proces om expertise te vinden wordt als uitdagend ervaren omdat het meer begeleiding gewenst is bij het vinden van de juiste kennis of expertise, vooral als je nog niet weet waar je precies naar op zoek bent. Deelnemers geven aan dat extra ondersteuning in dit proces waardevol zou zijn, bijvoorbeeld door beter inzicht te geven in welke kennis of expertise relevant is voor hun specifieke situatie.

Verder zouden deelnemers graag willen zien hoeveel resultaten er in totaal zijn, zodat dit nummer ook kan veranderen als ze de filters gebruiken.

3



4

Contactgegevens zijn belangrijk

Bij het vinden van een expert willen deelnemers direct contact kunnen opnemen met de expert voor meer informatie, bijvoorbeeld via een telefoonnummer, en vinden ze het waardevol om ervaringen van andere gebruikers te kunnen lezen. Dit versterkt vertrouwen en maakt het aanbod aantrekkelijker.

Het formulierveld voor een telefoonnummer werd gemist in het aanmeldformulier.

4

5

Het onderscheid tussen gratis en betaald aanbod roept vragen op

Een deelnemer (culturele instelling) vroeg zich af of de filter 'gratis of betaald' nodig is, aangezien experts altijd eerlijk vergoed moeten worden voor hun diensten. Daarnaast stelde een deelnemer (expert) de vraag of er op het platform onderscheid gemaakt moet worden tussen gratis en betaald aanbod, of dat de afstemming hierover buiten het platform plaatsvindt. Naast de discussie over kosten kwam ook het belang van duidelijke kwalificaties van experts aan bod. Deze onderwerpen worden besproken in het implementatieadvies in de [bijlage](#).

5

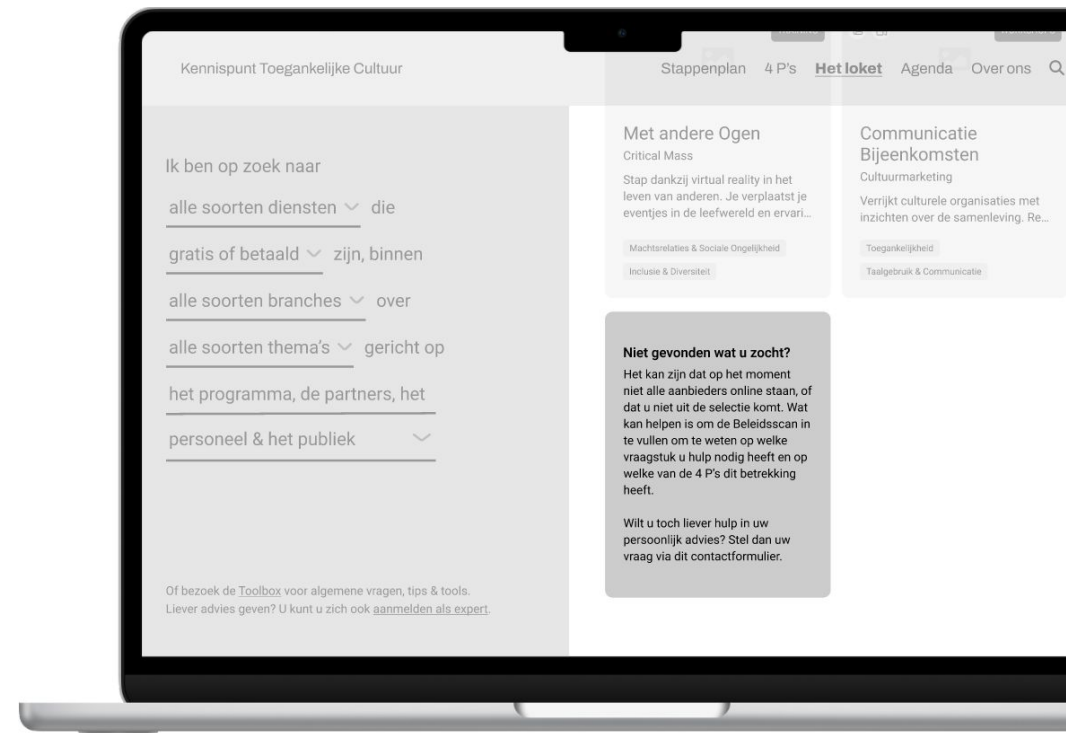


6 Er is interesse in het gebruik van Het Locket

Culturele instellingen zijn nieuwsgierig en positief over Het Locket en geven aan het te willen gebruiken of bekijken. Experts tonen interesse om zich aan te melden.

Highlight blok

Het highlight blok (zie screenshot rechts) roept vragen op over de eigenaar van Het Locket. Deelnemers geven aan dat er onduidelijkheid is over wie verantwoordelijk is voor het platform, wat je er precies kunt doen en welke functionaliteiten het biedt.



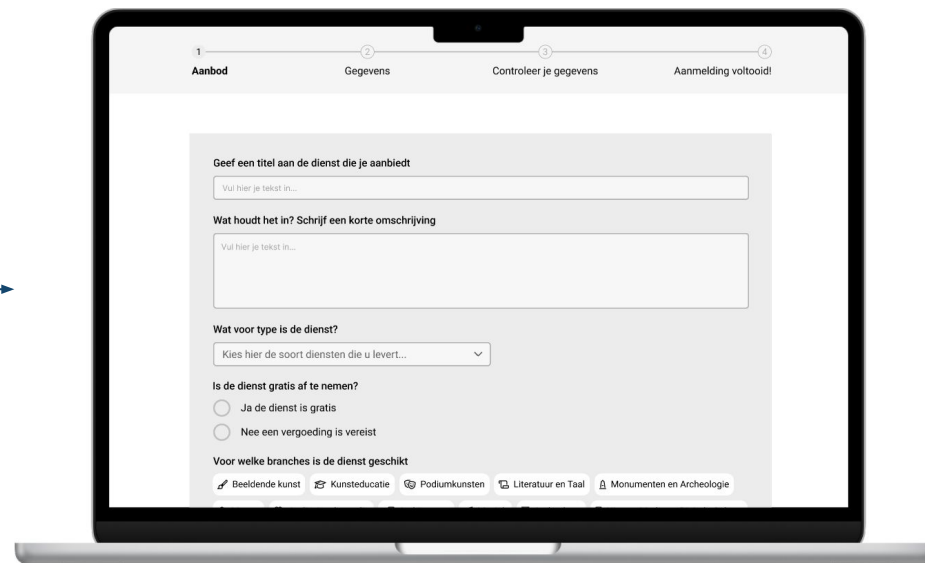


7

Het is onduidelijk dat je meerdere diensten kunt toevoegen in het formulier

Gebruikers weten niet altijd dat het mogelijk is om meerdere diensten tegelijk toe te voegen via het formulier. Deze onduidelijkheid kan leiden tot verwarring en een minder soepel gebruik.

Bovenkant pagina →

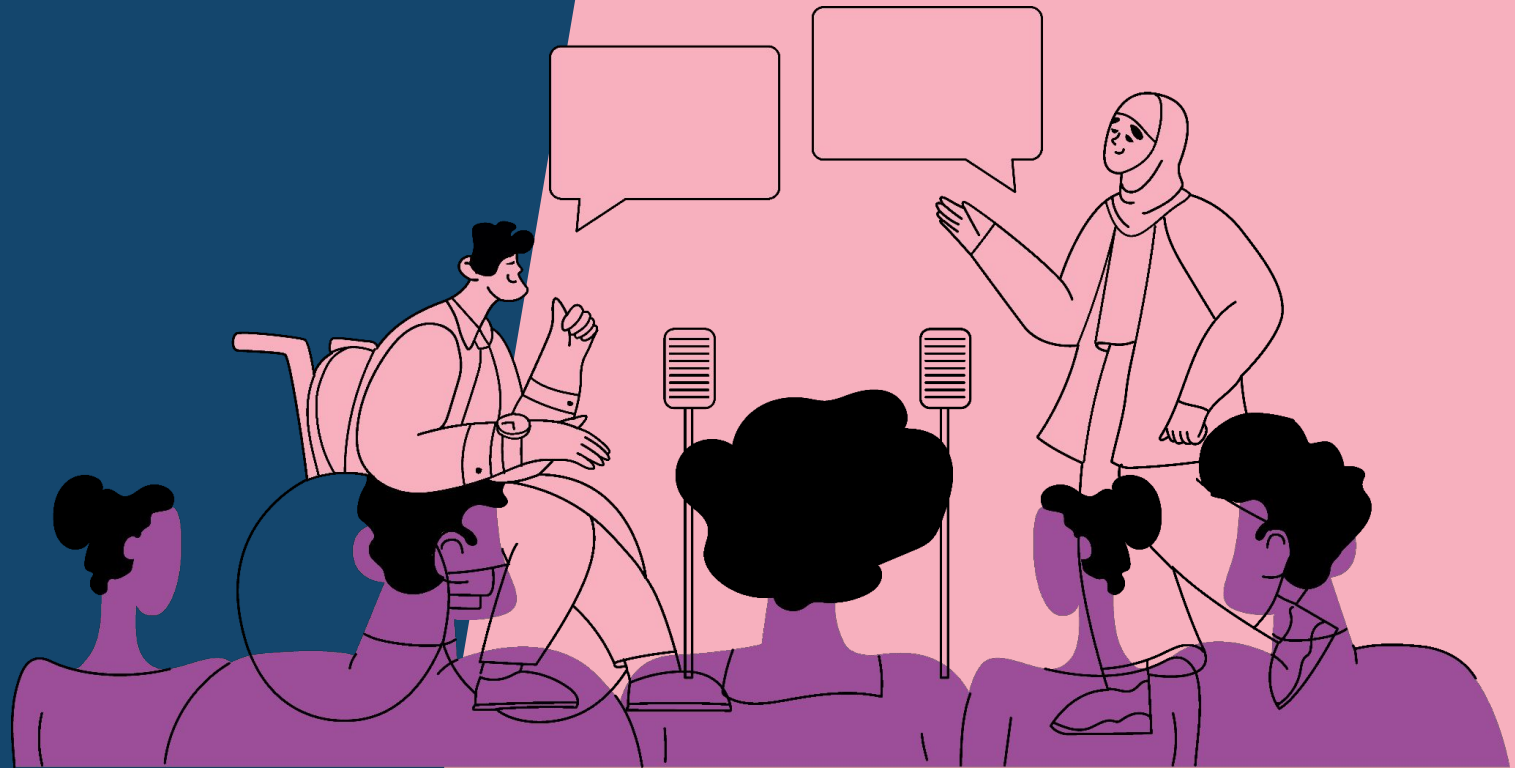


Optie om nog een dienst toe te voegen
Onderkant pagina

Voeg nog een dienst toe +

Volgende stap >

Kennispunt op Locatie



Kennispunt op Locatie

Een beweging in het culturele landschap die alle versnipperde kennis over toegankelijkheid verbindt aan Het Kennispunt: dat is Het Kennispunt op Locatie.

Naast [De Digitale Toolbox](#) en [Het Loket](#) brengt Het Kennispunt op Locatie praktische kennis naar culturele instellingen en belangenorganisaties. Deze organisaties krijgen een podium om niet alleen toegankelijkheid te normaliseren, maar ook hun eigen initiatieven in de spotlights te zetten.

Het hele jaar rond worden er, verspreid door het land, toegankelijkheid evenementen georganiseerd. Dit kan op uitnodiging vanuit de organisatie die Kennispunt op Locatie gaat beheren, én op initiatief van een culturele instelling zodat het eigenaarschap bij de sector ligt.

Doel

Het Kennispunt op Locatie wil het thema toegankelijkheid laten leven in de cultuursector door een lerende en kwetsbare houding te stimuleren. Elk evenement reflecteert op wat wel en niet goed gaat.

Vorm

Het Kennispunt op Locatie kent geen vaste vorm. Lezingen, workshops, rondleidingen of discussies zijn allemaal mogelijk, zolang het gesprek over toegankelijkheid centraal staat. Een draaiboek biedt kennis, handreikingen en tips om een toegankelijk evenement te organiseren.

Op de volgende pagina's vind je het prototype, de testopzet en de test inzichten. Wat dat betekent voor de implementatie lees je in het [implementatieadvies](#).

Prototype

Toegankelijkheid is een belangrijk thema in de cultuursector, maar hoe dit in de praktijk wordt gebracht, blijft een uitdaging. Het Kennispunt op Locatie biedt een flexibele programmering die aansluit op de behoeften van instellingen en regio's. Tijdens sessies van Het Kennispunt op Locatie kunnen instellingen rekenen op:

- **Inspirerende best practices** die laten zien hoe toegankelijkheid werkt in de praktijk.
- **Simulaties en workshops** om toegankelijkheid te ervaren en direct toepasbare tools te leren.
- **Betrokkenheid van ervaringsdeskundigen** en podium voor lokale initiatieven.

Daarmee leidt Het Kennispunt op locatie tot verbeterde:

- **Kennisdeling:** Concrete handvatten en inzichten worden verbonden aan de digitale toolkit.
- **Verbinding:** Samenwerking tussen instellingen, ervaringsdeskundigen en lokale gemeenschappen.
- **Flexibiliteit:** Kan als zelfstandig event of als onderdeel van een groter evenement worden ingezet.

Culturele instellingen kunnen zich aanmelden via de website van Het Kennispunt en ontvangen ondersteuning vanuit [De Digitale Toolbox](#) om een succesvol event te organiseren.

Test opzet



Het Kennispunt op Locatie is moeilijker te testen vanwege de tijd die het kost om een evenement te organiseren. Om die reden zijn er 1-op-1 interviews geweest met zeven culturele instellingen om input op te halen op het concept. Hierbij is er gebruik gemaakt van een storyboard, waar ook [Het Gesprekspunt](#) in werd getest, om de respondenten mee te nemen in het concept.

Daarnaast zijn er op de toegankelijkheidsconferentie 'Embassy of Inclusive Society' op de Dutch Design Week ook diverse vragen gesteld met behulp van een Mentimeter (digitale live-vragenlijst). Hierbij waren naast culturele instellingen ook belangenorganisaties en ervaringsdeskundigen betrokken.

Het doel van de vragen van zowel de Mentimeter als de 1-op-1 interviews was om inzicht te krijgen in de bereidheid van culturele instellingen om zelf een evenement te organiseren, Het Kennispunt aan hun bestaande evenementen toe te voegen, deze evenementen te bezoeken, en hoe ervaringsdeskundigen het concept ervaren en hun mogelijke bijdrage zien.



Belangrijkste test inzichten



1 Aansluiten bij bestaande events is wenselijk

2 Culturele instellingen van buiten de randstad vrezen voor een randstedelijk karakter van Het Kennispunt

3 Best practices zijn de grootste reden om deel te nemen

4 Er zijn nu al culturele instellingen die een Kennispunt op Locatie willen organiseren



1 Aansluiten bij bestaande events is wenselijk

Er zijn meerdere redenen waarom het wenselijk is vanuit culturele instellingen om Het Kennispunt op Locatie aan te laten sluiten bij bestaande events. Dat heeft te maken met geld, volle agenda's en het feit dat er al heel veel gedaan wordt op het gebied van toegankelijkheid.

Financiële haalbaarheid

Het is niet voor alle culturele instellingen haalbaar om een losstaand evenement te organiseren. Als daarop gerekend zou worden is het moeilijk om Het Kennispunt op Locatie van de grond te laten komen. Het kan voor kleinere culturele instellingen wel interessant zijn om bijvoorbeeld Het Kennispunt terug te laten komen op bijvoorbeeld een ander thema-evenement.

Volle agenda's

Naast geld speelt de programmering en planning een rol voor theaters, musea en andere culturele instellingen. Het is wellicht aantrekkelijk om aan te sluiten bij andere bestaande events.

Er wordt al veel gedaan

Er zijn gewoonweg al veel evenementen vanuit de brancheverenigingen, samenwerkingen of andere sectoren waar culturele instellingen heen gaan. Door daar aan te sluiten met Het Kennispunt op Locatie kan de kennis worden opgenomen in een verslaglegging en artikel, die kan worden geborgd in [De Digitale Toolbox](#).



Doordat Het Kennispunt wordt geïnitieerd vanuit Den Haag, eraan wordt gewerkt door ontwerpbureaus uit Rotterdam en Utrecht, de betrokken klankbordgroep en de grote namen van de cultuursector veelal in de Randstad zitten zijn culturele instellingen bang dat Het Kennispunt zich met name richt op de Randstad. Echter is daarbuiten ook een zeer groot deel van de cultuursector, mét relevante kennis en best practices in toegankelijkheid. Daarnaast is er een wens om op het gebied van toegankelijkheid expertise zoveel mogelijk lokaal te werken.

Kunst en cultuur buiten de Randstad

Buiten de Randstad hebben regio's unieke uitdagingen en contexten, waardoor lokale ervaringsdeskundigen cruciaal zijn voor effectieve en passende oplossingen.

Brede bewustwording en representatie

De kennis over toegankelijkheid is versplinterd door het hele land; actief zijn in alle regio's zorgt voor gelijkwaardige kansen, laat zien dat toegankelijkheid overal prioriteit heeft en verbindt alle kennis met elkaar.

Duurzame impact en eigenaarschap

Door samen te werken met lokale experts, ontstaat meer draagkracht, eigenaarschap en inspiratie die aansluit bij de regionale praktijk.





3 Best practices zijn de grootste reden om deel te nemen

Als je de culturele sector vraagt waarom zij naar een Kennispunt op Locatie zouden gaan, antwoorden ze steevast: Best practices!
Drie redenen waarom dat de grootste reden is om deel te nemen:

Inspiratie en concrete voorbeelden

Best practices tonen succesvolle, tastbare voorbeelden van toegankelijkheidsoplossingen, waardoor bezoekers direct geïnspireerd raken en zien wat mogelijk is in hun eigen context.

Leren van bewezen aanpakken

Door best practices te delen, kunnen organisaties leren van wat elders werkt, zonder het wiel opnieuw te hoeven uitvinden. Dit biedt praktische handvatten en versnelt de implementatie van toegankelijkheidsmaatregelen.

Motivatie door haalbaarheid

Best practices laten zien dat toegankelijkheid haalbaar is, ook binnen beperkte middelen of specifieke uitdagingen. Dit motiveert bezoekers om zelf actie te ondernemen en versterkt het vertrouwen in de mogelijkheden.





Er zijn een aantal culturele instellingen die nu al aangeven graag een Kennispunt op Locatie te organiseren. De redenen hiervoor zijn:

Trots op eigen initiatieven

Door een Kennispunt op Locatie te organiseren, krijgen culturele instellingen de kans om hun eigen toegankelijkheidsinitiatieven en successen te presenteren, wat hen trots maakt en hun reputatie versterkt.

In de schijnwerpers staan

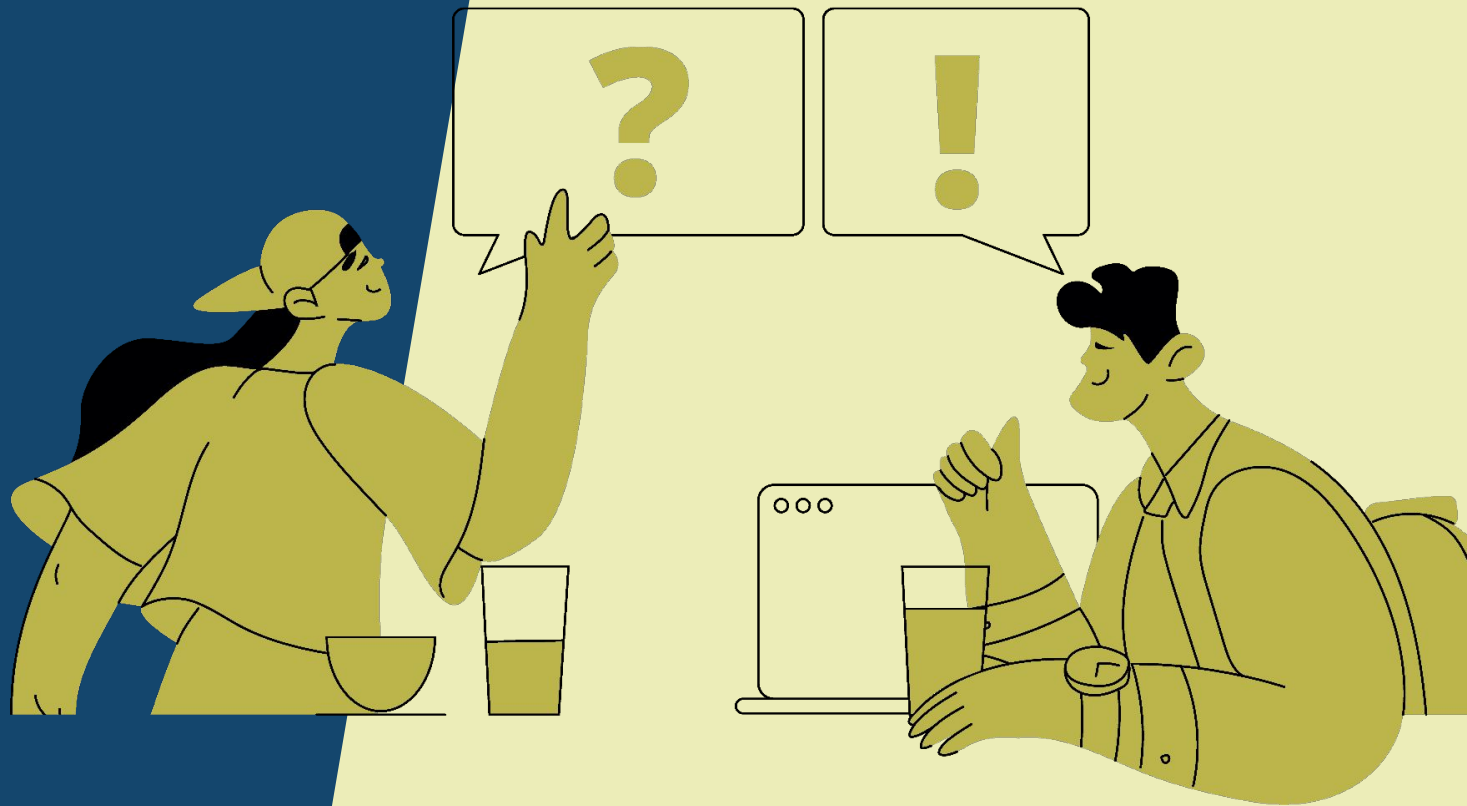
Een lokaal Kennispunt biedt instellingen een podium om zichtbaar te zijn in hun regio en daarbuiten, wat bijdraagt aan hun profilering als een koploper in toegankelijkheid.

Een leuke en inspirerende ervaring

Het organiseren van een Kennispunt op Locatie is niet alleen leerzaam, maar ook een creatieve en energieke manier om andere instellingen, ervaringsdeskundigen en bezoekers samen te brengen in een positieve en motiverende sfeer.



Het Gesprekspunt



Het Gesprekspunt

Het Gesprekspunt is een fysiek object, ontwikkeld door Het Kennispunt Toegankelijke Cultuur, dat wordt ingezet bij culturele instellingen of evenementen. Het doel is toegankelijkheid bespreekbaar maken door een dialoog te faciliteren tussen culturele organisaties, ervaringsdeskundigen en bezoekers.

Oorspronkelijk gepresenteerd als een Verplaatsbare Bar, is het concept aangepast om een samenhangend geheel te vormen met [Het Kennispunt op Locatie](#). Het Gesprekspunt biedt:

- Uitleg over Het Kennispunt.
- Toegang tot digitale hulpmiddelen via QR-codes.
- Ruimte voor open gesprekken over toegankelijkheid.

Toepassing

Het Gesprekspunt kan worden ingezet op evenementen van Het Kennispunt [op Locatie](#) of andere culturele bijeenkomsten. Ook kan het op zichzelf worden neergezet op culturele locaties. Hiermee wordt toegankelijkheid een onderwerp dat in alle contexten op de kaart gezet kan worden, zelfs als dit niet het centrale thema van het evenement of de locatie is.

Op de volgende pagina's vind je het prototype, de testopzet en de test inzichten. Wat dat betekent voor de implementatie lees je in het [implementatieadvies](#).

Relatie tot Het Kennispunt op Locatie

Het Gesprekspunt hangt nauw samen met [Het Kennispunt op Locatie](#): beiden vertegenwoordigen Het Kennispunt door heel Nederland. Het verschil zit in de vorm. Het Gesprekspunt is een fysiek object dat op zichzelf informatie verschaft en los kan worden neergezet. Het verwijst naar het digitale Kennispunt en prikkelt om na te denken over toegankelijkheid. Het Kennispunt op Locatie is een evenement en daarmee elke keer anders, en actiever. Het Gesprekspunt kan wel worden ingezet bij deze evenementen.



<i>Doelgroep</i>	Culturele professionals	Iedereen die langs loopt
<i>Vorm</i>	Evenement of activiteit, per keer verschillend	Informatiezuil met verwijzing naar het digitale Kennispunt
<i>Doel</i>	Informerend, activerend, inspirerend	Informerend over bestaan Kennispunt

Het Gesprekspunt

Prototype

Tijdens evenementen en bijeenkomsten maakt Het Gesprekspunt toegankelijkheid tastbaar en zichtbaar. Het fungeert als ontmoetingsplek en biedt:

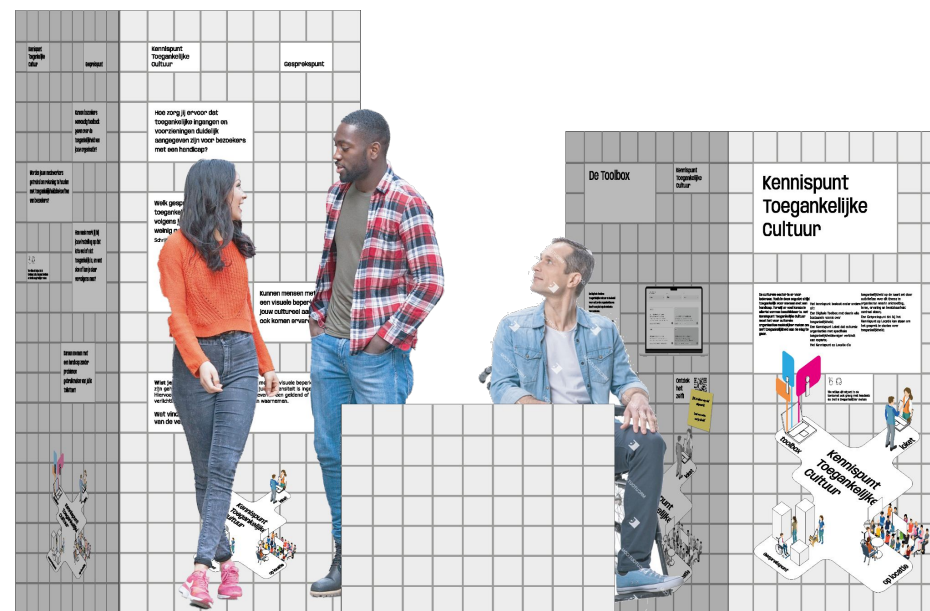
- 1. Introductie:**
Een overzicht van Het Kennispunt met QR-codes voor meer informatie en audiodescripties.
- 2. Gespreksstarters:**
Tools en vragen die toegankelijkheid bespreekbaar maken, zoals concrete voorbeelden en interactieve opdrachten.
- 3. Toegankelijke gesprekstafel:**
Een plek ontworpen voor iedereen, waar ideeën en ervaringen kunnen worden uitgewisseld.

Flexibiliteit en impact

[Het ontwerp van Het Gesprekspunt](#) is op meerdere manieren inzetbaar en kan worden aangepast aan verschillende evenementen. Dit maakt het een krachtig middel om toegankelijkheid een prominente plek te geven in de cultuursector.

Inzichten uit testen

Het Gesprekspunt is inmiddels tweemaal getest, wat waardevolle inzichten heeft opgeleverd voor verdere implementatie. De testopzet en inzichten zijn te vinden op de volgende pagina's.



Het Gesprekspunt

Test opzet



We hebben Het Gesprekspunt op twee manieren getest, namelijk met een storyboard als vroeg prototype, en vervolgens een volledig gebouwd Gesprekspunt op het Embassy of Inclusive Society inspiratie congres tijdens Dutch Design Week.

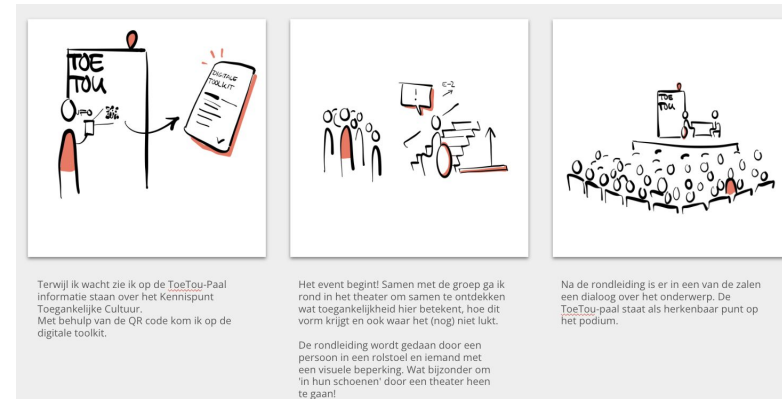
Storyboard

Voorafgaand aan de Dutch Design Week hebben we een storyboard gemaakt om te verkennen hoe culturele instellingen Het Gesprekspunt zouden ontvangen. In die periode heette het concept nog ToeTou-paal, wat stond voor de ToegankelijkheidsTour-Paal. Dit storyboard hebben we besproken met zes culturele instellingen om hun bereidheid te peilen.

Full-size prototype

Op basis van deze feedback hebben we Het Gesprekspunt gebouwd, bestaande uit drie blokken (de ontwerptekeningen vind je [hier](#)). Dit hebben we tijdens de Dutch Design Week gebruikt als gesprekstoel en om Het Kennispunt fysiek zichtbaar te maken. Hierbij zijn er diverse mensen gesproken, waaronder culturele instellingen, belangenorganisaties, experts en bezoekers met een beperking.

Beide testmomenten hebben geleid tot een set inzichten die we delen op de volgende pagina's.



Belangrijkste test inzichten



- 1 Het Gesprekspunt diende als informatieve aanmeld plek voor organisaties om deel te nemen aan Het Kennispunt op Locatie
- 2 Het Gesprekspunt stimuleerde gesprekken over toegankelijkheid op verschillende niveau's
- 3 Het huidige ontwerp schoot nog tekort in toegankelijkheid versus praktische inrichting



Het Gesprekspunt bleek een waardevol hulpmiddel om culturele organisaties te informeren en actief te betrekken bij Het Kennispunt als geheel. Het combineert fysieke aanwezigheid met duidelijke informatie, waardoor bezoekers niet alleen nieuwsgierig werden, maar ook direct kunnen handelen door hun organisatie aan te melden of meer te leren over toegankelijkheid. Deze laagdrempelige opzet versterkte het vertrouwen en de betrokkenheid bij Het Kennispunt.

Centrale plek voor informatie

Het Gesprekspunt biedt duidelijke uitleg over Het Kennispunt en directe toegang via QR-codes.

Uitnodiging tot vragen

Organisaties voelden zich aangespoord om vragen te stellen en zichzelf aan te melden dankzij de fysieke aanwezigheid.

Visuele aantrekkingskracht

Het ontwerp en de gestructureerde presentatie van informatie trokken de aandacht van bezoekers.





Een van de grootste successen van Het Gesprekspunt was het vermogen om gesprekken over toegankelijkheid te initiëren. Bezoekers en organisaties werden uitgedaagd om na te denken over hoe toegankelijkheid in de cultuursector kan worden verbeterd. De gespreksstarters en inspirerende voorbeelden creëerden een veilige omgeving waarin ideeën, ervaringen en uitdagingen konden worden gedeeld. Dit leidde tot waardevolle inzichten en concrete plannen op verschillende niveaus.

Gespreks starters

De vragen en voorbeelden op Het Gesprekspunt prikkelt bezoekers om na te denken en in gesprek te gaan.

Verskillende niveau's

Gesprekken vonden plaats op individueel, organisatorisch en maatschappelijk niveau.

Fysieke aanwezigheid

Het Gesprekspunt nodigt uit tot interactie en maakt toegankelijkheid een zichtbaar thema.





Hoewel het ontwerp van Het Gesprekspunt goed werd ontvangen en functioneel bleek, kwamen er tijdens de tests ook aandachtspunten naar voren. Bezoekers en gebruikers gaven aan dat meer interactie en flexibiliteit Het Gesprekspunt nog effectiever kunnen maken. Daarnaast werd duidelijk dat aanpassingen nodig zijn om een breder publiek te bereiken en gesprekken comfortabeler te maken, vooral in diverse evenement settings.

Hier waren we ons al wel bewust van, maar in deze prototype fase was het niet mogelijk om volledig op toegankelijkheid te ontwerpen. Daarom nemen we dit wel mee in het [implementatieadvies](#).

Behoefte aan interactie

Bezoekers misten elementen zoals audiodescripties en voelbare onderdelen voor bredere toegankelijkheid.

Comfort tijdens gesprekken

Zit opties of aanvullende meubelstukken kunnen gesprekken bevorderen bij het lage blok.

Aanpassing aan locatie

Het formaat en de schaal van de blokken moeten flexibeler zijn om in verschillende settings te passen.

Verbetering van zichtbaarheid

Heldere markeringen of opvallende visuals maken Het Gesprekspunt nog uitnodigender.



Toegankelijkheids- radar



Toegankelijkheidsradar

De Toegankelijkheidsradar geeft weer in welke mate culturele organisaties toegankelijk zijn voor mensen met een fysieke of mentale beperking (prikkel) en hun naasten. De Radar bevat naast informatie over het aanbod ook informatie over de toegankelijkheid van specifieke evenementen en festivals.

Het concept van de Toegankelijkheidsradar is, tijdens fase 1, ontwikkeld op basis van de behoefte van ervaringsdeskundigen. Het idee is gepresenteerd en getest tijdens de Dutch Design Week 2023. In fase 2 bleek vervolgens het ontwikkelen van een effectieve radar **complexer dan aanvankelijk gedacht**. De uitdagingen die we tegen zijn gekomen lichten we bij de scenario's in dit hoofdstuk toe.

Daarnaast richt de Radar zich primair op ervaringsdeskundigen / bezoekers met een fysieke of mentale beperking en hun naasten. Dit is **een andere doelgroep** dan de huidige focus van Het Kennispunt Toegankelijke Cultuur, namelijk culturele instellingen.

In deze fase hebben we ons dan ook verder verdiept in de behoeften en organisatorische vereisten voor dit concept. In overleg met de opdrachtgever formuleerden we een viertal **scenario's voor mogelijk vervolg**.



Behoeften ervaringsdeskundigen



Door middel van diepte-interviews met diverse doelgroepen hebben we behoeften opgedaan van ervaringsdeskundigen. Een belangrijke behoefte die ervaringsdeskundigen naar voren brachten, is de wens om eenvoudig te kunnen zien welk cultureel aanbod aansluit bij hun specifieke toegankelijkheidsvereisten. Momenteel kost het hen vaak

veel tijd en moeite om te achterhalen aan welke toegankelijkheidsvoorzieningen culturele instellingen voldoen. Daarnaast is informatie niet altijd even betrouwbaar. De volgende behoeften hebben we als leidraad gebruikt bij het ontwikkelen van concept scenario's voor de Toegankelijkheidsradar:

1

Eenvoudig inzicht in het aanbod op toegankelijkheid van verschillende culturele instellingen

2

Actuele, neutrale en betrouwbare informatie met een duidelijke eigenaar voor klachten, op- of aanmerkingen

3

Herkenbare en relevante informatie die aansluit op de vele diverse toegankelijkheid wensen

4

Actueel voor organisaties met complex aanbod: Niet alleen betreft toegankelijkheid van gebouwen maar ook juist voor verschillende activiteiten of festivals

“

Help mij om mij écht welkom te voelen in cultuur en niet als een uitzondering behandeld te worden. - Ervaringsdeskundige



Scenario's



Het ontwikkelen en realiseren van een haalbaar concept voor de Toegankelijkheidsradar bleek uitdagender dan aanvankelijk gedacht. We hebben ons daarom verder verdiept in de behoeften en vereisten van culturele instellingen voor dit concept, resulterend in vier mogelijke scenario's:

In de [bijlage](#) beschrijven we per scenario de de aanvullende uitdagingen, mogelijkheden en aandachtspunten.

1 Ontwikkel een digitale plek die fungeert als Toegankelijkheidsradar

2 Start een nieuwsbrief over toegankelijke cultuur

3 Sluit aan bij een bestaande beweging

4 Sluit aan bij een belangenorganisatie



1

Ontwikkel een digitale plek die fungeert als Toegankelijkheidsradar

Ofwel: het concept uit fase 1 voortzetten en nader laten uitwerken. Denk hierbij aan een website met een interactieve landkaart met tal van filtermogelijkheden waarmee bezoekers met een beperking op maat kunnen inzien welke culturele organisaties zij kunnen bezoeken.

De haalbaarheid van het oorspronkelijke idee lijkt zowel technisch als inhoudelijk complex en brengt aanzienlijke uitdagingen met zich mee die we in [de bijlage](#) toelichten.

In plaats van het huidige concept kan het waardevol zijn om kleinere, haalbare alternatieven te verkennen. Zo kan er aangesloten worden bij activiteiten die al worden ondernomen door/met culturele instellingen rondom de doelen van Het Kennispunt (zie scenario 3). Op deze manier kan de informatiebehoefte betreft toegankelijkheid van bezoekers met een beperking op termijn toch bediend worden, zonder de risico's en kosten van een grootschalig project zoals de Toegankelijkheidsradar.

Advies

Wij adviseren, op basis van de huidige informatie, om af te zien van verdere ontwikkeling van het Toegankelijkheidsradar-concept door een externe partij in deze huidige vorm.





2 Start een nieuwsbrief over toegankelijke cultuur

Anders dan de doorontwikkeling van de radar (zie scenario 1) zien wij een vorm voor ons waarbij eenzelfde soort informatie kan worden verstrekt, zonder de technische complexiteit het ontwikkelen van een platform. Namelijk het opzetten van een nieuwsbrief met relevante informatie over het culturele aanbod in Nederland.

De nieuwsbrief is gericht op het informeren van bezoekers met een beperking over toegankelijk cultureel aanbod. De nieuwsbrief biedt op maat gemaakte informatie, waarbij abonnees kunnen aangeven voor welk type beperking zij nieuws willen ontvangen, zoals visuele, auditieve of fysieke beperkingen. Deze informatie wordt vervolgens gepersonaliseerd, zodat ontvangers alleen de meest relevante updates krijgen.

Advies

Wij adviseren deze vorm verder te verkennen, mits er een logische uitvoerende partij is om dit verder op te zetten.

Wij adviseren hierbij een partij te zoeken die dicht bij bezoekers met een beperking staat of dit door bezoekers met een beperking zelf op te laten zetten. Zij weten immers het best op welke wijze zij welk type informatie hopen te ontvangen.





Andere organisaties staan ook voor de uitdaging om de sectoren recreatie en cultuur te helpen hun informatie toegankelijk en transparant te maken voor mensen met een beperking.

Stichting Accessibility ontwikkelt een standaard voor de digitale informatieoverdracht die voldoet aan de informatiebehoefte van bezoekers. Het huidige project richt zich op het verbeteren van de zichtbaarheid en begrijpelijkheid van deze informatie op websites in de recreatiesector (in de brede zin, culturele instellingen, poppodia, theaters, pretparken etc.) onder meer via een iconenset en uniforme standaarden voor plaatsing van informatie. Het doel is om culturele organisaties te ondersteunen bij het helder en consistent communiceren over hun toegankelijkheid. Ervaringsdeskundigen benadrukken de behoefte aan meer inzicht op websites, maar ook aan bredere ondersteuning om toegankelijkheid in de praktijk te verbeteren. Dit vraagt om een integrale aanpak met aandacht voor training, bewustwording, bejegening en het stellen van prioriteiten. Het project biedt culturele organisaties praktische handvatten om toegankelijkheid daadwerkelijk zichtbaar, begrijpelijk en toepasbaar te maken.

IAmsterdam (Amsterdam & Partners) is [in oktober 2024 gestart](#) met het uitrollen van de openbare iconen-set en eenduidige informatie bij en met musea in Amsterdam. In hun nieuwsbericht hierover staat dat er ook een filter komt in de Uitagenda op iamsterdam.com waarmee bezoekers kunnen ontdekken in hoeverre een locatie of event toegankelijk is voor mensen met een beperking. Lees via deze link het nieuwsbericht met uitleg over het hele project: [link](#).

Advies

Wij adviseren een samenwerking met een organisatie zoals Stichting Accessibility of IAmsterdam verder te verkennen.

Dit zou een logische stap kunnen zijn om een al bestaande beweging te versterken, gebruik te maken van hun kennis, opgedane lessen en gezamenlijk jullie netwerk verder uit te bouwen.





Voorbeelden van organisaties zijn: Theater met Tolk, Musea IN gebaren, Maculavereniging of Toegankelijkmuseum.nl. Deze zouden periodieke updates (zoals in magazines of nieuwsbrieven) kunnen publiceren die culturele uitjes en evenementen promoten onder hun leden (bezoekers met een beperking).

Het idee is om samen te werken met deze belangenorganisaties om toegankelijke informatie over cultureel aanbod (meer) te integreren in bestaande communicatiekanalen, zoals nieuwsbrieven, magazines (bijv. *MaculaVisie*), en websites. We hebben geleerd dat bezoekers met een beperking de informatie hieruit oppikken en op waarde schatten.

Advies

Wij adviseren de rol en mogelijke inzet van belangenverenigingen verder te verkennen.

Advies voor vervolg van het Kennispunt Toegankelijke Cultuur

Advies voor vervolg

Communicatie en promotie



Dit advies is een beknopte samenvatting van communicatie aandachtspunten en -inzichten die voortkomen uit het implementatierapport. Het betreft geen volledig uitgewerkt communicatieplan. Wij adviseren om een strategisch communicatieplan te laten ontwikkelen. Dit plan kan verder worden verfijnd en uitgebreid op basis van specifieke onderdelen, doelstellingen, doelgroepen en beschikbare middelen.

Een effectieve communicatie- en promotie aanpak is van belang voor de implementatie en het succes van Het Kennispunt Toegankelijke Cultuur. Onderstaande aanbevelingen bieden een eerste aanzet voor het introduceren van Het Kennispunt, het bevorderen van het gebruik ervan, en het versterken van de samenwerking tussen de verschillende prototypes en stakeholders.

1 Lancering & introductie Kennispunt Toegankelijke Cultuur

2 Doorlopende promotie

3 Kruisbestuiving tussen onderdelen van Het Kennispunt

4 Betrek stakeholders en het netwerk

1 Lancering & introductie Kennispunt Toegankelijke Cultuur

De lancering van Het Kennispunt is het moment om zowel de inhoud als de missie van Het Kennispunt te introduceren en mensen te enthousiasmeren om ermee aan de slag te gaan.

Dit zijn een aantal aandachtspunten om mee te nemen:

- Het is belangrijk om een gevoel van gemeenschap en beweging te creëren rond Het Kennispunt. Zorg ervoor dat de doelgroep het gevoel heeft dat ze deel (kunnen) uitmaken van een grotere beweging richting toegankelijkheid in de culturele sector. Bijvoorbeeld door:
 - Ervaringsverhalen van culturele instellingen en ervaringsdeskundigen delen om de waarde van Het Kennispunt te illustreren.
 - Direct manieren aan te bieden hoe ze aan de slag kunnen met verschillende onderdelen, advies kunnen aanvragen, zich kunnen inschrijven voor activiteiten op updates.
 - Zorg voor een aantal eerste evenementen op de agenda van [Kennispunt op Locatie](#) en deel deze.
- Genereer media-aandacht: werk samen met vakmedia, regionale- en nationale nieuwsmedia en belangenorganisaties voor de lancering. Het Kennispunt is een krachtig en nieuwswaardig initiatief.
- Combineer de lancering in communicatie (sociale media, nieuwsbrieven, PR) met digitale en fysieke evenementen of andere relevante bijeenkomsten in de culturele sector om Het Kennispunt zichtbaar te maken en het gemeenschapsgevoel te stimuleren.



Doorlopende promotie is van belang om het gebruik van Het Kennispunt te stimuleren en de naamsbekendheid te vergroten.

Denk bijvoorbeeld aan:

- **Eigen kanalen van Het Kennispunt:** realiseer eigen kanalen voor Het Kennispunt zoals een eigen LinkedIn-account, Instagram, een nieuwsbrief en gebruik de functionaliteiten van de [De Digitale Toolbox](#) en vul deze verder in met specifieke nieuwsbrieven, (social media) content en PR-acties. Deze kanalen kunnen worden ingezet om updates, belangrijke ontwikkelingen en successen rondom Het Kennispunt te delen, en om het gesprek over toegankelijkheid actief aan te jagen.
- **Media en kanalen die bekend zijn bij de doelgroep:** maak gebruik van kanalen die de doelgroep al gebruikt, zoals platforms van belangenorganisaties zoals bijvoorbeeld Code D&I. Dit kan door middel van samenwerkingen in content (ervaringsverhalen), doorplaatsen van content ter promotie, items op activiteiten agenda's, en verwijzingen naar specifieke onderdelen van Het Kennispunt.
- **Best practices als inspiratie:** deel regelmatig concrete voorbeelden van culturele instellingen die succesvol met toegankelijkheid werken of juist transparant delen waar men tegenaan loopt. Zorg voor herkenbare verhalen die anderen motiveren om ook aan de slag te gaan. Laat zien hoe instellingen slim gebruik maken van de tools, contacten en expertise die Het Kennispunt aanreikt, zodat instellingen zien hoe ze deze kunnen inzetten. Dit kan op de eigen kanalen van Het Kennispunt maar ook in andere media-uitingen. En de instellingen die het onderwerp zijn kunnen zelf kunnen deze content ook delen in hun netwerk.
- **Actuele en betrouwbare informatie:** zorg ervoor dat content regelmatig wordt aangevuld, geüpdatet en actueel blijft. Laat zien dat er met experts en betrouwbare partners wordt gewerkt om het vertrouwen te bestendigen en de kwaliteit van de informatie te waarborgen.
- **Regelmatige updates over de ontwikkelingen van Het Kennispunt:** Houd de community en de gebruikers betrokken door nieuwe functionaliteiten, doorontwikkelingen en relevante inhoud te delen via nieuwsbrieven en sociale media.
- **Creëren van een beweging:** Het Kennispunt kan verder versterkt worden door het creëren van een levendige beweging rond toegankelijkheid in de cultuursector, aansluitend op het prototype [Kennispunt op Locatie](#). Communicatie speelt een cruciale rol in het zichtbaar maken van deze beweging. Gebruik de eigen kanalen van Het Kennispunt om deze beweging te versterken, bijvoorbeeld door content in [De Digitale Toolbox](#) en via (social) kanalen te delen. Waar nodig kan PR ingezet worden om de zichtbaarheid van de beweging te vergroten en bredere betrokkenheid te creëren, zodat Het Kennispunt niet alleen als platform, maar als onderdeel van een grotere culturele verandering gezien wordt.



Zorg voor logische verbinding tussen de prototypes. Dit creëert een samenhangend ecosysteem waarin gebruikers makkelijk tussen de verschillende onderdelen kunnen navigeren en de juiste middelen kunnen vinden.

We denken aan de volgende verbindingen in content en elementen:

De Digitale Toolbox naar Het Loket

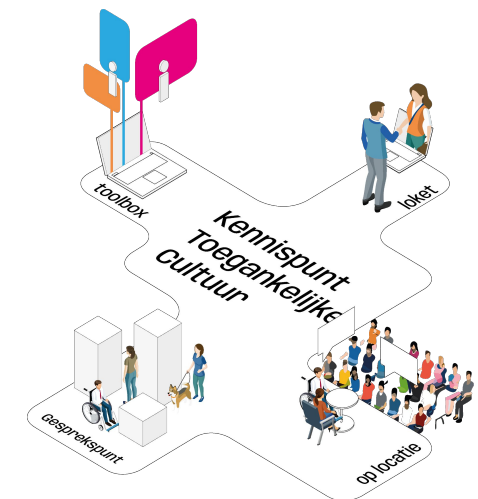
- Plaats in De Digitale Toolbox op logische plekken verwijzingen en links naar Het Loket, bijvoorbeeld met de tekst: *"Hulp nodig van een expert op het gebied van toegankelijkheidsmaatregelen? Zoek een expert via Het Loket."*

Het Loket naar De Digitale Toolbox

- Plaats in Het Loket op logische plekken verwijzingen en links naar De Digitale Toolbox voor gebruikers die meer algemene of concrete kennis zoeken. Bijvoorbeeld met de tekst: *"Op zoek naar meer specifieke tools of praktische stappen om je organisatie toegankelijker te maken? Bekijk de [Toolbox] voor handige handleidingen, inspirerende casussen en actuele trainingen."*

Gesprekspunt naar Toolbox, Het Loket en Kennispunt algemeen

- Gebruik QR-codes op Het Gesprekspunt om gebruikers naar onderdelen van Het Kennispunt te leiden: De Digitale Toolbox en Het Loket. Bijvoorbeeld met de tekst: *"Ontdek meer over toegankelijkheid in de [Toolbox] of vraag hulp aan een expert via [Het Loket]."*
- Zorg er ook voor dat gebruikers zich direct kunnen inschrijven voor een nieuwsbrief of zich kunnen abonneren op andere kanalen om op de hoogte te blijven van nieuwe updates en evenementen.



Kennispunt op Locatie in De Digitale Toolbox

- Zorg ervoor dat Het Kennispunt op Locatie goed zichtbaar is in De Digitale Toolbox, met een specifiek item dat achtergrondinformatie, deelname-informatie, tips, draaiboeken en handvatten bevat.
- Promoot aankomende evenementen via een evenementenagenda en biedt gebruikers de mogelijkheid zich direct aan te melden voor evenementen of om zelf een evenement te organiseren. Bijvoorbeeld met de tekst: "*Bekijk aankomende evenementen van Het Kennispunt op Locatie en meld je aan als organisator om samen te werken aan toegankelijkheid.*"
- Daarnaast moet de opgedane kennis tijdens deze evenementen geborgd worden in het digitale platform, zodat de geleerde lessen en best practices breed toegankelijk blijven voor andere gebruikers.

Het Gesprekspunt in De Digitale Toolbox

- Voeg net als bij op Locatie voor Het Gesprekspunt een specifiek item toe aan De Digitale Toolbox, met meer informatie en de mogelijkheid om aankomende evenementen te tonen waar Het Gesprekspunt aanwezig is, of om je aan te melden als geïnteresseerde voor Het Gesprekspunt op jouw evenement.



De betrokkenheid van stakeholders is cruciaal voor het succes van Het Kennispunt. Er waren tijdens de ontwikkeling van de prototypes meerdere partijen actief betrokken, zie bijlage 'Betrokken partijen'. Behoud deze positieve energie en betrek hen in verdere ontwikkelingen en promotie.

Denk hierbij aan marketingcommunicatie-activiteiten gericht op:

Het versterken van samenwerkingen: werk met brancheorganisaties, belangenorganisaties, en overheidsinstanties om het bereik te vergroten, de initiatieven te implementeren en Het Kennispunt te verankeren in bestaande structuren.

Netwerkuitbreiding: gebruik evenementen en publicaties om nieuwe partners aan te trekken die Het Kennispunt kunnen ondersteunen of promoten.

Regionale spreiding: betrek in alle regio's instellingen om een breed draagvlak te creëren en Het Kennispunt ook buiten de Randstad te promoten en activeren. Het is interessant om actieve en enthousiasme instellingen voor deze rol in te zetten..

Bijlagen

- 74 | **Implementatie advies per prototype:**
 - [De Digitale Toolbox](#)
 - [Het Loket](#)
 - [Kennispunt op Locatie](#)
 - [Het Gesprekspunt](#)
 - [Toegankelijkheidsradar](#)

- 99 | **Advies voor vervolg:**
 - [Fysieke toegankelijkheid](#)
 - [Digitale toegankelijkheid](#)

- 101 | [Toegankelijkheid principes](#)

- 102 | [Inclusive Design](#)

- 103 | [Startpunt Inclusief Design](#)

- 104 | [Inclusief ontwikkelen](#)

- 105 | **Scripts interviews:**
 - [De Digitale Toolbox](#)
 - [Het Loket](#)

- 113 | [Ontwerp voor Het Gesprekspunt](#)

Implementatie advies



Gebruikers kunnen informatie vinden en specifieke taken voltooien, daarnaast bevat de toolbox al veel relevante inhoud voor culturele instellingen. De toolbox moet constant gemonitord worden op volledigheid en relevantie, om zo wildgroei te voorkomen.

Actiepunten voor implementatie

We bevelen de volgende punten aan voor verbeteringen aan De Digitale Toolbox.

- 1 Maak **titels en labels** duidelijker en uitnodigender
- 2 Verbeter de **filters** voor consistentie en een hogere gebruiksvriendelijkheid
- 3 Optimaliseer de **volgorde en structuur** van de toolbox
- 4 Maak **gebruikersfeedback** mogelijk
- 5 Content moet **strategisch worden uitgebreid** zodat het inspirerend en actueel blijft



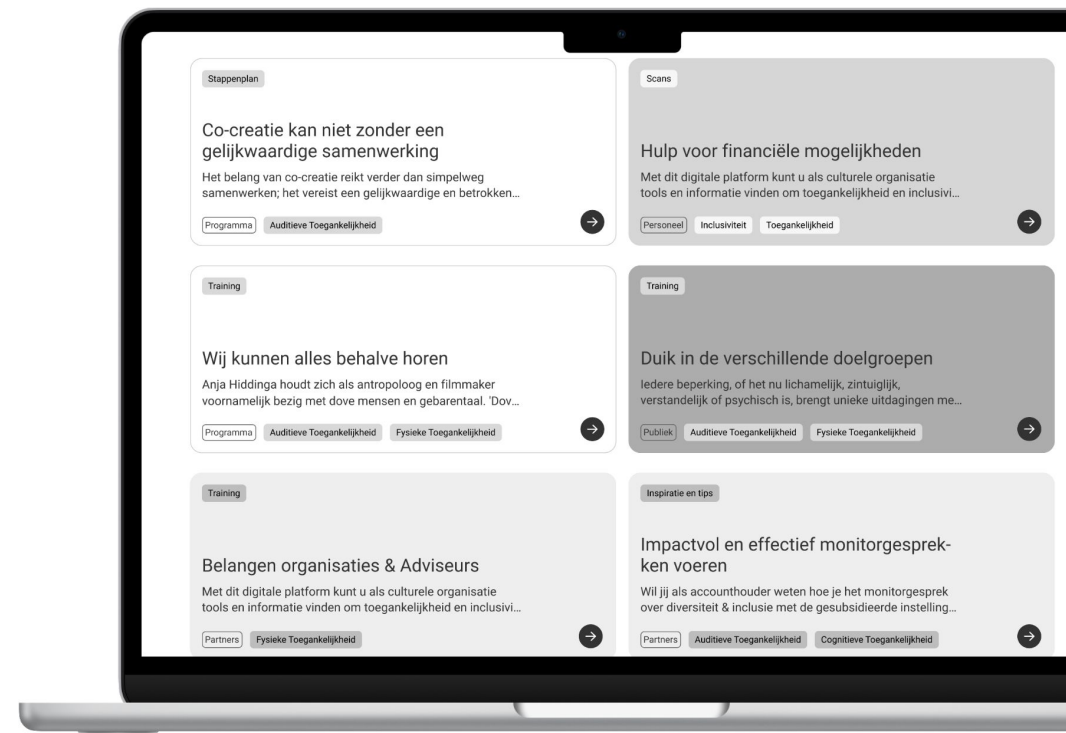
1 Maak titels en labels duidelijker en uitnodigender

De kaartjes waren uitnodigend en gaven voldoende informatie om door te willen klikken. Niet alle titels waren direct duidelijk.

De labels in de kaartjes werden positief beoordeeld en hielpen de deelnemers te begrijpen waar de tool over gaat. Nog niet alle labels waren direct duidelijk.

Belangrijke acties

- Onderzoek (met ervaringsdeskundige en gebruikers) wat goede labels zijn voor de kaartjes.
- Stel richtlijnen op voor contentredacteuren voor duidelijke teksten voor de titels zodat het voor de gebruiker direct duidelijk is waar de informatie over gaat zonder door te hoeven klikken of verder te lezen.



Kaartjes met labels in de toolbox



Filters werden positief beoordeeld door de deelnemers.

Er zijn enkele punten van verbetering die zorgen voor meer duidelijkheid en consistentie:

Belangrijke acties

- Onderzoeken of type organisatie/branche en locatie interessante filters zouden zijn (afhankelijk van het aanbod).
- De filter functionaliteit kan verder verduidelijkt worden door middel van een titel.
- De opties in de dropdowns gelijk trekken aan de opties die herkenbaar zijn voor de doelgroep en gangbaar in de branche, bijvoorbeeld in lijn met de categorisering van de scans van de Code Diversiteit & Inclusie.
- Het label van de 4 P's¹ filter verder toelichten, bijvoorbeeld via een tooltip of korte zin. Of de naamgeving van de filter aanpassen.
- Bij het ontwikkelen; zorg ervoor dat gebruikers hun geselecteerde filters niet verliezen wanneer ze terug navigeren van een item.

¹ De 4 P's komen uit de Code Diversiteit & Inclusie en staan voor programma, publiek, personeel en partners. Volgens deze code gaat het bij diversiteit in een organisatie om de vraag in welke mate de diversiteit van de samenleving gerepresenteerd is in de vier P's van programma, publiek, personeel en partners.





3 Optimaliseer de volgorde en structuur van de toolbox

Op dit moment is de volgorde van de items in de toolbox nog willekeurig omdat het om een prototype gaat. Dit had geen invloed op de test.

Voor het verder doorontwikkelen van de toolbox is het belangrijk dat er wordt bepaald in welke volgorde de items worden weergegeven. Het sorteren op alfabetische volgorde is een goede basis, maar verder onderzoeken met experts naar een volgorde die aansluit bij gebruikersbehoeften (bijvoorbeeld items indelen aan de hand de 4 P's¹, eerst alle items rondom programma tonen, vervolgens partners, personeel en tot slot publiek) kan de vindbaarheid verbeteren.

Belangrijke acties

- We raden aan de items te sorteren op alfabetische volgorde. Als volgende stap kan er onderzocht worden (met experts) of een andere volgorde kan ondersteunen in het vinden van de informatie, bijvoorbeeld de tools op volgorde van de 4 P's.

¹ De 4 P's komen uit de Code Diversiteit & Inclusie en staan voor programma, publiek, personeel en partners. Volgens deze code gaat het bij diversiteit in een organisatie om de vraag in welke mate de diversiteit van de samenleving gerepresenteerd is in de vier P's van programma, publiek, personeel en partners.



Het is lastig om volledig te zijn, doordat er veel informatie beschikbaar is rondom dit onderwerp en deze informatie ook regelmatig verandert. Het kan hierbij helpen om gebruikers de mogelijkheid te bieden aan te geven wat ze missen, zowel in de content als in de filters. Deze feedback kan door de beheerder worden gebruikt om de content verder uit te breiden.

Dit betekent voor de organisatie dat deze feedback beoordeeld en verwerkt moet worden, bijvoorbeeld door het toevoegen van nieuwe content.

Belangrijke acties

- Overweeg om de mogelijkheid toevoegen om gebruikers aan te laten geven als ze iets missen, zowel in content als filters.



De inhoud van De Digitale Toolbox moet gebruikers inspireren en relevant blijven. Dit vraagt om strategische uitbreidingen, samenwerking, en duidelijke richtlijnen:

Inspirerende en relevante inhoud

De toolbox kan gebruikers inspireren door relevante onderwerpen aan te kaarten en te verwijzen naar betrouwbare externe bronnen, zoals de Fair Practice Code of praktische handleidingen. Hierdoor blijft het haalbaar de toolbox te vullen met waardevolle en up-to-date informatie.

Samenwerking met partners

De samenwerking tussen het kennispunt en brancheorganisaties is van groot belang voor de actualiteit en volledigheid van de inhoud. De eigenaar van Het Loket kan eerder verzamelde en relevante informatie opvragen en bundelen. Bijvoorbeeld bestaande checklisten voor gebruikers die snel aan de slag willen. Het integreren van deze bronnen in de toolbox zorgt voor een sterke basis.

Beperkingen voor content

Het is belangrijk om te bepalen welke content wel en niet op de toolbox thuishoort. Experts en ervaringsdeskundigen zouden bijvoorbeeld niet direct op de toolbox geplaatst moeten worden, maar op een detailpagina's kan een verwijzing naar Het Loket worden opgenomen. Bijvoorbeeld op een pagina over inclusieve programmering kan er verwezen worden naar experts die hierbij kunnen helpen met een link naar Het Loket om deze experts te vinden. Dit schept duidelijkheid over de rol van de toolbox en voorkomt verwarring.

Implementatie advies



Culturele instellingen kunnen informatie vinden en specifieke taken voltooien, de filters waren voor niet iedereen duidelijk. Deelnemers willen Het Loket gebruiken om hun witte vlekken te ontdekken of de hulp van een expert met een beperking inzetten.

Actiepunten voor implementatie

We bevelen de volgende punten aan voor verbeteringen aan Het Loket.

- 1 Optimaliseer filters en overzicht
- 2 Maak het formulier gebruiksvriendelijker
- 3 Zorg voor transparantie en ondersteuning bij het vinden van experts
- 4 Stel richtlijnen op voor experts en biedt opties om hun content actueel te houden
- 5 Onderzoek aanbod en specialisaties verder





Gebruikers hebben aangegeven dat de huidige filter functionaliteit soms onduidelijk en beperkend is. Door meerdere opties selecteerbaar te maken, een zoekbalk en counter toe te voegen, en filters duidelijker te presenteren, wordt het gebruik intuïtiever en het overzicht beter.

Belangrijke acties

- Verder onderzoeken of het wenselijk is dat er meerdere opties worden geselecteerd en wat een passende filter opzet hiervoor zou zijn. De huidige filter opzet maakt het lastig meerdere opties binnen een categorie te selecteren.
- Toevoegen van een counter met het aantal resultaten.
- Zoekbalk toevoegen aan het overzicht.
- De filter functionaliteit kan verder verduidelijkt worden door middel van een titel en verdere vormgeving.
- De opties in de dropdowns gelijk trekken aan de opties die herkenbaar zijn voor de doelgroep en gangbaar in de branche, bijvoorbeeld in lijn met de categorisering van de scans van de Code Diversiteit & Inclusie.
- De volgorde van de opties binnen de filters op alfabetische volgorde.
- De filter 'gratis of betaald' verwijderen.





2 Maak het formulier gebruiksvriendelijker

Deelnemers ervaren verwarring bij het toevoegen van meerdere diensten en missen belangrijke velden, zoals een telefoonnummer. Een gebruiksvriendelijker formulier helpt aanbieders beter hun diensten te presenteren en voorkomt onduidelijkheid.

Belangrijke acties

- De opties in de dropdowns en branches in het formulier gelijk trekken aan de opties die herkenbaar zijn voor de doelgroep en gangbaar in de branche, bijvoorbeeld in lijn met de categorisering van de scans van de Code Diversiteit & Inclusie.
- Telefoonnummer moet toegevoegd worden aan het formulier.
- Vraag over vergoeding uit het formulier halen.
- Opzet van het formulier verbeteren zodat het duidelijker wordt dat je meerdere diensten kan toevoegen.
- Uitleggen hoe een expert kan vaststellen binnen welke van de 4 P¹ de dienst valt.

¹ De 4 P's komen uit de Code Diversiteit & Inclusie en staan voor programma, publiek, personeel en partners. Volgens deze code gaat het bij diversiteit in een organisatie om de vraag in welke mate de diversiteit van de samenleving gerepresenteerd is in de vier P's van programma, publiek, personeel en partners.





De doelgroep heeft behoefte aan een voorselectie van experts. De toekomstige beheerder van Het Loket is echter niet verantwoordelijk voor de beoordeling van hun kwaliteit. Om dit transparant te maken, wordt een disclaimer toegevoegd die de rol van de beheerder bij het samenstellen van het aanbod verduidelijkt. Hierin staat bijvoorbeeld wie de beheerder is, maar ook dat deze organisatie geen invloed heeft op de kwaliteitsbepaling van experts.

Daarnaast willen deelnemers ondersteund worden bij het vinden van een expert en het gesprek rondom vergoedingen. Hiervoor moet er een verwijzing naar de Fair Practice Code voor tarieven worden toegevoegd. En een mogelijke verdere ondersteuning van gebruikers is bijvoorbeeld het linken naar het stappenplan van de Code Diversiteit & Inclusie.

Belangrijke acties

- Om transparant te blijven moet er een disclaimer toegevoegd worden aan het platform om uitleg te geven over de totstandkoming van het aanbod en de rol van toekomstige beheerder van Het Loket.
- Om gebruikers te ondersteunen bij het vinden van een goede expert wordt er een link toegevoegd naar [het stappenplan](#).
- Verwijzen naar de [Fair Practice Code](#) voor meer informatie over tarieven.



4

Stel richtlijnen op voor experts en biedt opties om hun content actueel te houden

Er is bezorgdheid dat experts met beperkte middelen in het nadeel zijn ten opzichte van grotere organisaties, bijvoorbeeld omdat grotere organisaties betere afbeeldingen of teksten kunnen creëren. Door het aanbod gelijkwaardig weer te geven, wordt ongelijkheid voorkomen en blijft het platform toegankelijk voor alle aanbieders.

Het is belangrijk dat er richtlijnen worden opgesteld voor aanbieders van expertises om duidelijke titels te schrijven. Zo begrijpen culturele instellingen wat hun dienst inhoudt. Daarnaast is het verstandig om automatische herinneringen naar experts te sturen om hun gegevens te controleren zodat het aanbod up-to-date blijft.

Belangrijke acties

- Verkennen hoe het aanbod gelijkwaardig weergegeven kan worden, zodat experts met een klein budget niet onder doen aan grotere organisaties.
- Richtlijnen opstellen voor aanbieders voor het schrijven van een duidelijke titel.
- Automatische herinneringen sturen naar experts die aangemeld staan om hun gegevens te controleren.

4

5

Onderzoek aanbod en specialisaties verder

Werk samen met experts om te bepalen welke type diensten en specialisaties geschikt zijn voor opname in Het Loket. Dit kan vervolgens gebruikt worden om de filters en de opties in het formulier op af te stemmen.

Belangrijke acties

- Onderzoeken met experts welke type diensten en specialisaties er aangeboden worden.

5

Implementatie advies



Houdt rekening met alle vormen van toegankelijkheid en alle soorten cultuur: Richt Het Kennispunt op Locatie niet alleen op musea en theaters, maar ook op bioscopen, archieven, monumentale gebouwen, alle culturele instellingen die er zijn.

Actiepunten voor implementatie

We bevelen de volgende punten aan voor verdere uitwerking en implementatie van Het Kennispunt op Locatie:

- 1 Werk samen met de **bestaande culturele agenda's** om Het Kennispunt op Locatie te programmeren
- 2 Faciliteer kennis en tools vanuit **De Digitale Toolbox**
- 3 Ontwikkel een **handboek** voor het organiseren van Het Kennispunt op Locatie
- 4 Zorg voor **uniforme herkenbaarheid** van Het Kennispunt op Locatie





1

Werk samen met de bestaande culturele agenda's om Het Kennispunt op Locatie te programmeren

Samenwerken met bestaande culturele agenda's zorgt ervoor dat Het Kennispunt op Locatie een groter bereik en bredere impact heeft. Dit helpt bij het versterken van de zichtbaarheid van toegankelijkheid als thema op landelijk niveau en zorgt ervoor dat Het Kennispunt deel uitmaakt van belangrijke, reeds bestaande evenementen.

Bovendien vergroot dit de kans dat culturele instellingen buiten de Randstad zich aangesproken voelen, doordat landelijke events vaak een breed publiek aantrekken en verschillende regio's vertegenwoordigen.



2

Faciliteer kennis en tools vanuit De Digitale Toolbox

Het gebruik van De Digitale Toolbox zorgt ervoor dat kennis en inzichten van Het Kennispunt op Locatie niet verloren gaan, maar gebundeld en toegankelijk blijven voor alle culturele instellingen. Zoals eerder genoemd, is versnipperde kennis een veelvoorkomend probleem.

Door tools en praktische handvatten via [De Digitale Toolbox](#) aan te bieden, kunnen instellingen direct stappen zetten en blijven de oplossingen duurzaam beschikbaar. Dit bevordert ook consistentie en schaalbaarheid in de implementatie van toegankelijkheidsmaatregelen.





Door een handboek te ontwikkelen biedt Het Kennispunt structuur en consistentie aan culturele instellingen bij het organiseren van evenementen voor Het Kennispunt op Locatie. Het waarborgt toegankelijkheid door duidelijke richtlijnen en praktische stappen, waardoor evenementen laagdrempelig en inclusief zijn. Bovendien draagt het bij aan duurzame kennisdeling, zodat waardevolle inzichten behouden blijven en eenvoudig gedeeld kunnen worden, ook bij wisseling van organisatoren.

Neem in het handboek de volgende onderdelen op:

Introductie en visie

- Het belang van toegankelijkheid in de cultuursector.
- Doel en missie van Het Kennispunt op Locatie.

Stappenplan voor organisatie

- Van aanmelding tot uitvoering: overzichtelijke processtappen.
- Checklist voor voorbereiding (locatie, materialen, communicatie).

Tools en tips

- Sjablonen voor draaiboeken en uitnodigingen.
- Voorbeelden van toegankelijke formats (lezingen, workshops, simulaties).

Succesfactoren

- Hoe betrek je ervaringsdeskundigen en lokale initiatieven?
- Reflecteren en leren: verslaglegging en verbeterpunten.

Koppeling met [De Digitale Toolbox](#)

- Instructies voor het uploaden en delen van kennis via De Digitale Toolbox.



Tenslotte is een eenduidige en herkenbare uitstraling essentieel om Het Kennispunt op Locatie overal te positioneren als hét platform voor toegankelijkheid. Of het nu in een museum, theater of andere locatie is: bezoekers en deelnemers moeten direct herkennen dat het om Het Kennispunt gaat.

Hiervoor is het belangrijk om gebruik te maken van vaste visuele elementen, zoals logo's, kleuren en banners, die consequent worden toegepast bij elk evenement. [Het Gesprekspunt](#) kan hierin een centrale rol spelen als fysieke en visuele verbindende factor. Dit object fungeert niet alleen als informatiepunt, maar straalt ook de kernwaarden en missie van Het Kennispunt uit.

Daarnaast kan een toolkit met sjablonen voor posters, uitnodigingen en digitale communicatie zorgen voor consistentie in alle uitingen. Dit versterkt de professionele uitstraling en maakt Het Kennispunt direct herkenbaar, ongeacht de locatie of organisator.

Implementatie advies

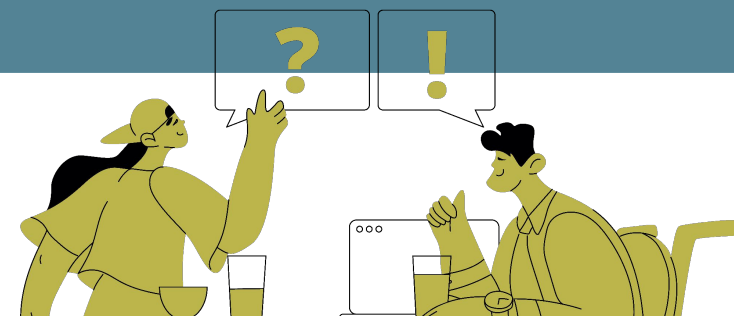


Het Gesprekspunt moet zo geïmplementeerd worden dat het zelfstandig kan functioneren, ook zonder begeleiding van de organisatie die dit initiatief beheert. Dit maakt het mogelijk om Het Gesprekspunt op verschillende evenementen in te zetten voor de promotie en lancering van Het Kennispunt.

Actiepunten voor implementatie

We bevelen de volgende punten aan voor verdere uitwerking en implementatie van Het Gesprekspunt:

- 1 Betrek lokale partners bij het plaatsen en opslaan van Het Gesprekspunt
- 2 Ontwikkel een communicatie- en promotieplan
- 3 Creëer verschillende varianten van Het Gesprekspunt die je variabel kunt inzetten
- 4 Maak gebruik van Het Gesprekspunt als laagdrempelige Kennispunt op Locatie
- 5 Werk de toegankelijkheid van Het Gesprekspunt verder uit





Werk samen met culturele instellingen en evenementenorganisaties om Het Gesprekspunt strategisch te plaatsen op relevante locaties. Informeer deze partners over de mogelijkheden en voordelen van Het Gesprekspunt en zorg voor duidelijke richtlijnen over de praktische inzet, zoals transport, opbouw en promotie.

Aandachtspunten bij de implementatie van Het Gesprekspunt zijn:

Draagvlak creëren

Introduceer Het Gesprekspunt door de voordelen voor de partnerorganisatie te benadrukken, zoals een inclusiever imago, meer betrokken bezoekers, en aansluiting bij toegankelijkheidsdoelen.

Praktische afspraken maken

Bespreek vooraf logistieke zaken zoals transport, opbouw, en afbouw van Het Gesprekspunt. Zorg dat duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is, zodat alles soepel verloopt.

Afstemming op locatie en publiek

Stem de plaatsing en presentatie van Het Gesprekspunt af op de fysieke ruimte (zie implementatie advies 3, formaat) en de verwachte bezoekers. Zorg dat het goed zichtbaar zodat het uitnodigt tot interactie.

Langdurige samenwerking stimuleren

Bied partners perspectief op een herhaald gebruik van Het Gesprekspunt, bijvoorbeeld door het te koppelen aan hun jaarlijkse evenementen of campagnes. Dit bevordert een duurzame relatie en bredere toepassing.





2 Ontwikkel een communicatie- en promotieplan

Zorg voor zichtbaarheid van Het Gesprekspunt via gerichte communicatie, zoals nieuwsbrieven, sociale media en websites van culturele instellingen. Gebruik inspirerende verhalen en visuele voorbeelden van Het Gesprekspunt in actie om anderen te motiveren het te gebruiken.

Aandachtspunten bij de implementatie van Het Gesprekspunt zijn:

Gerichte doelgroepbenadering

Identificeer de belangrijkste doelgroepen (afhankelijk van de locatie, zoals een theater of een historisch pand) en pas de communicatie aan hun interesses en behoeften aan.

Gebruik van visuele content

Maak aantrekkelijk beeldmateriaal, zoals foto's of video's van Het Gesprekspunt in actie, om de boodschap kracht bij te zetten en betrokkenheid te vergroten.

Koppeling met bestaande platforms

Promoot Het Gesprekspunt via de bestaande kanalen van partners, zoals hun sociale media, nieuwsbrieven, of evenementenpagina's, om een groter bereik te genereren.

Duidelijke boodschap formuleren

Zorg dat de communicatie helder uitlegt wat Het Gesprekspunt is, wat het doel is, en hoe mensen eraan kunnen deelnemen of er gebruik van kunnen maken.

Evaluatie van communicatie-effectiviteit

Houd bij welke kanalen en boodschappen het meeste publiek trekken, zodat je de communicatie kunt blijven optimaliseren voor toekomstige evenementen.





Pas de uitvoering van Het Gesprekspunt aan op de specifieke locatie of het type evenement. Kies bijvoorbeeld voor de Light-versie (banners), de Medium-versie (compacte objecten) of de Volledige versie (met alle drie de blokken). We zetten op een rij wat hiervoor de overwegingen zijn:

Light-versie

Simpele banners of kartonnen cutouts die het verhaal van Het Kennispunt vertellen en linken naar Het Loket of De Digitale Toolbox.

Medium-versie

Kartonnen cutouts of stands die het verhaal van Het Kennispunt vertellen, linken naar Het Loket en De Digitale Toolbox en prikkelende vragen bevatten die de kijker uitdagen om over toegankelijkheid na te denken.

Volledige versie

Alliedrie de blokken die het verhaal van Het Kennispunt vertellen, linken naar Het Loket en De Digitale Toolbox, prikkelende vragen bevatten die de kijker uitdagen om over toegankelijkheid na te denken en daarnaast ook een gesprekstafel bevatten.

Zo blijft Het Gesprekspunt flexibel en geschikt voor diverse settings, zonder aan impact in te boeten.

Aandachtspunten bij de implementatie van Het Gesprekspunt zijn:

Keuze op basis van locatie

Analyseer vooraf de ruimte en voorzieningen van de locatie. Kies de meest geschikte versie (Light, Medium of Volledige versie) op basis van beschikbare ruimte, zichtbaarheid, en bezoekersstroom.

Doelgroep en evenement type meenemen

Houd rekening met het type publiek en de aard van het evenement. Voor grote evenementen kan de Volledige versie impactvoller zijn, terwijl de Light-versie ideaal is voor kleinere, informele bijeenkomsten.

Transport en opbouw efficiënt regelen

Zorg dat de benodigde materialen eenvoudig te vervoeren en te installeren zijn. Overweeg hiervoor modulaire ontwerpen of draagbare onderdelen.

Testen en evalueren van varianten

Evalueer na elke inzet hoe de gekozen variant heeft gewerkt. Verzamel feedback van bezoekers en organisatoren om te bepalen welke versie het meest effectief is in verschillende contexten.

Flexibele elementen toevoegen

Voorzie Het Gesprekspunt van aanpasbare elementen (bijvoorbeeld panelen met wisselende content) om het eenvoudig aan te passen aan specifieke thema's of doelgroepen.





4

Maak gebruik van Het Gesprekspunt als laagdrempelige Kennispunt op Locatie

Het Gesprekspunt biedt een toegankelijke en visueel aantrekkelijke manier om gesprekken over toegankelijkheid te starten, bijvoorbeeld als onderdeel van een groter event of een specifieke locatie. Het is een eenvoudig te organiseren variant van [Het Kennispunt op Locatie](#) die instellingen niet alleen praktische inzichten geeft, maar ook een veilige ruimte biedt voor interactie en bewustwording. Dit maakt Het Kennispunt flexibel inzetbaar, wat belangrijk is om culturele instellingen met verschillende middelen en behoeften te bereiken.

4

5

Werk de toegankelijkheid van Het Gesprekspunt verder uit

Maak Het Gesprekspunt interactiever voor iedereen

- Voeg audiodescripties toe voor bezoekers met een visuele beperking.
- Integreer voelbare onderdelen, zoals reliëf of tactiele elementen, om bredere toegankelijkheid te bieden.

Pas Het Gesprekspunt aan de locatie aan

- De blokken van Het Gesprekspunt zijn modulair, zodat ze flexibel kunnen worden aangepast aan verschillende evenementenruimtes.

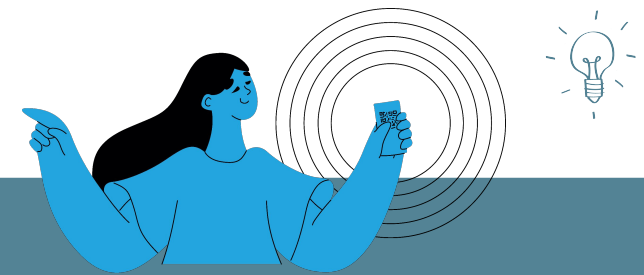
Zorg voor meer comfort tijdens gesprekken

- Plaats zit opties, zoals stoelen of krukken, bij het lage blok om langere gesprekken te ondersteunen.
- Overweeg aanvullende meubelstukken die het comfort en de toegankelijkheid bevorderen.

Verhoog de zichtbaarheid van Het Gesprekspunt

- Gebruik heldere markeringen en opvallende visuals om Het Gesprekspunt uitnodigender te maken.
- Integreer verlichte elementen of kleurrijke accenten om de aandacht van bezoekers te trekken.

5



1

Ontwikkel een digitale plek die fungeert als Toegankelijkheidsradar

Bij de ontwikkeling van het Toegankelijkheids-radar concept in de huidige vorm zien wij de volgende uitdagingen:

Eigendom en beheer. Het platform zal door een partij beheerd moeten worden. Aandachtspunten daarbij zijn financiering, het activeren van de doelgroepen bezoekers en culturele instellingen om het platform te vullen en te gebruiken, en organisatie.

Technische uitdaging. Het realiseren van een Toegankelijkheidsradar met een interactieve landkaart en geavanceerde filteropties vereist een hoog niveau van technische ontwikkeling en onderhoud. Een platform dat voor alle bezoekers met een beperking (digitaal) toegankelijk is, moet voorzien zijn van uitgebreide filteropties, zoals filters op type tolken, digitale toegankelijkheid, en ondersteuning voor slechtzienden. Deze vereisten maken de technische implementatie zowel complex als kostbaar.

Maatwerk. Bezoekers met een beperking hebben aangegeven dat zij behoefte hebben aan maatwerk, en vrezen dat zelfs met uitgebreide filters het platform niet voldoende informatie biedt. Voor bezoekers met een beperking is het echter cruciaal dat ze kunnen vertrouwen op de juistheid van deze informatie. Hierdoor zouden ze alsnog genoodzaakt kunnen zijn om direct contact op te nemen met de culturele instellingen, wat de waarde van de radar ernstig zou beperken. Het verzamelen en bijhouden van specifieke toegankelijkheidsinformatie voor diverse beperkingen vraagt om gedetailleerde en actuele input van culturele organisaties.

Complexiteit in aanbod. Sommige organisaties, zoals een poppodium als Tivoli, hebben een complex aanbod: hier gaat het niet alleen over de toegankelijkheid van een gebouw, er vinden ook meerdere activiteiten / concerten per dag plaats. Als voor elk concert afzonderlijk toegankelijkheidsinformatie moet worden bijgewerkt, is dit een tijdsintensieve taak waarvoor de capaciteit mogelijk ontbreekt.

Externe evenementen. Tot slot geldt dat sommige culturele instellingen evenementen van externe organisatoren hosten. Omdat ze geen controle hebben over de toegankelijkheid van deze externe evenementen, kunnen ze onvoldoende betrouwbare informatie verschaffen. Hierdoor ontstaat het risico dat de informatie op de radar niet altijd accuraat is.



2 Start een nieuwsbrief over toegankelijke cultuur

Bij de ontwikkeling van het Toegankelijke nieuwsbrief concept in de zien wij de volgende uitdagingen en aandachtspunten:

Afzender gepersonaliseerde nieuwsbrief. Wij hebben momenteel geen zicht op een duidelijke partij die de verantwoordelijkheid voor initiatie en coördinatie en het vullen met inhoudelijke content kan dragen. Om dit scenario tot een succes te brengen is het vinden van een uitvoerende partij hiervoor van belang.

Capaciteit afzender. In elk geval moet de uitvoerende partij in staat zijn om de content regelmatig bij te werken, de nieuwsbrief te personaliseren, en de sociale media-inhoud te beheren. Dit vergt een zekere capaciteit.

Het juiste publiek bereiken. Het vinden van de juiste kanalen om de nieuwsbrief te promoten en het juiste publiek te bereiken, kan complex zijn. Bezoekers met een beperking kunnen verspreid zijn over verschillende netwerken, platforms en gemeenschappen. Het juiste publiek aantrekken, zonder te veel mensen te overslaan of te veel irrelevant bereik te genereren, vereist een zorgvuldige aanpak.





Bij het aansluiten bij een bestaande beweging zien wij de volgende uitdagingen, mogelijkheden, mogelijke partners en aandachtspunten:

Detailniveau informatie. Stichting Accessibility is een beweging gestart die mogelijk interessant is om bij aan te sluiten. Zij richten zich momenteel op de gehele klantreis. Naast het helpen informeren over basisvoorzieningen, zoals toegankelijkheid van gebouwen en faciliteiten, wordt ook de beleving door aangepast aanbod voor specifieke doelgroepen meegenomen in het project. Zij hebben aangegeven in de toekomst te willen doorontwikkelen op aspecten van beleving en programmering. Dit kan meer gedetailleerde informatie bevatten zoals toegankelijkheid per evenement of concert.

Verspreiding van Het Kennispunt. We zien kansen om aan te sluiten bij organisaties die al in contact staat, of in contact komen te staan met de doelgroep van Het Kennispunt: culturele organisaties. Mogelijke organisaties zijn bijvoorbeeld Stichting Accessibility en Code D&I. Een dergelijke partner kan worden benut om tevens het belang van 'aan de slag gaan met toegankelijkheid' en de promotie van Het Kennispunt onder de aandacht te brengen.

Focus mogelijke partner. Een mogelijke partner zou een andere focus kunnen hebben. We noemden al de mogelijke beweging Stichting Accessibility die zich momenteel voornamelijk richt op de recreatiebranche in de brede zin en niet specifiek de museumsector. En I Amsterdam werkt samen met Stichting Accessibility gericht de musea en uitjes in Amsterdam. Voor een succesvolle samenwerking zouden zij hun aanpak moeten uitbreiden naar alle disciplines en regio's binnen de cultuursector voor complete dekking van de Toegankelijkheidsradar.

Promotie vanuit mogelijke partner. In het voorbeeld van mogelijke samenwerking met Stichting Accessibility zouden zij naast het promoten van uniforme communicatie ook culturele organisaties actief moeten wijzen op de mogelijkheden om aan de slag te gaan met toegankelijkheid. Dit omvat tevens het onder de aandacht brengen van Het Kennispunt, zodat culturele organisaties zich bewust worden van de kennis en tools die beschikbaar zijn om toegankelijkheid te verbeteren.

Geen centraal platform. Dit scenario richt zich op het verbeteren en benutten van informatie via de eigen kanalen en websites van culturele instellingen. Zo is ook het aanpassen van informatie laagdrempelig en is de kans op actuele informatie hoger.





Bij het aansluiten bij belangenorganisaties zien wij de volgende uitdagingen en aandachtspunten:

Zichtbaarheid en betrouwbaarheid vergroten. Culturele instellingen kunnen ook bijdragen door op hun eigen kanalen de samenwerking met belangenorganisaties te benadrukken. Ze kunnen bijvoorbeeld via hun websites of sociale media aangeven dat ze in samenwerking met belangenorganisaties informatie verstrekken over toegankelijkheidsvoorzieningen, wat de zichtbaarheid en betrouwbaarheid kan vergroten.

Eigenaarschap / coördinatie als voorwaarde voor succes. Een mogelijke uitdaging bij dit scenario is het ontbreken van een duidelijke eigenaar of coördinator voor de uitvoering en doorontwikkeling van de samenwerking tussen culturele instellingen en belangenorganisaties. Wij hebben momenteel geen zicht op een duidelijke partij die de verantwoordelijkheid voor initiatie en coördinatie kan dragen. Om dit scenario tot een succes te brengen is het vinden van een uitvoerende partij hiervoor van belang.

Advies voor vervolg

**Kennispunt
Toegankelijkheid
Cultuur**

Fysieke toegankelijkheid

Voor de fysieke prototypes, [Het Kennispunt op Locatie](#) en [Het Gesprekspunt](#), hebben we enkele adviezen rondom het ontwerpen en ontwikkelen van fysieke toegankelijkheid. Deze adviezen kunnen meegenomen in de verdere implementatie om te zorgen dat beide vormen van Het Kennispunt toegankelijk zijn voor een brede doelgroep.

Ruimte en Toegang:

- Tafels en vitrines: 70 cm hoog (bij voorkeur 75 cm), 60 cm diep, 90 cm breed.
- Doorgangen: minimaal 90 cm breed.
- Vermijd hoogteverschillen; als ze er zijn, maximaal 2 cm, anders hellingen of trappen met leuningen.

Plaatsing van Informatie:

- Titelkaarten: 120-140 cm boven de vloer, dicht bij objecten, licht gekanteld.
- Tekstborden: Onderkant op 140 cm hoogte.
- Uniformiteit in stijl, vorm en plaatsing van tekstborden, indien mogelijk met pictogrammen.

Typografie en Leesbaarheid:

- Duidelijke, schreefloze lettertypes.
- Minimale lettergrootte: 15 mm of afhankelijk van leesafstand.
- Vermijd cursief, hoofdletters voor lange teksten en woordafbrekingen.

Bewegwijzering:

- Combinatie van tekst en pictogrammen.
- Hoogte: 140-170 cm boven de vloer.

Kleurcontrasten:

- Donkere letters op lichte achtergronden of vice versa, minimaal 70% kleurverschil.
- Vermijd glimmende materialen en complexe achtergronden.

Licht en Akoestiek:

- Goede verlichting tussen 200 en 375 lux.
- Zachte materialen om geluid te absorberen en een rustige omgeving te creëren.

Zitten en Rusten:

- Zitplekken in iedere ruimte, ook toegankelijk voor rolstoelen.
- Stoelen en banken met rugleuningen voor extra ondersteuning.

Tactiele en Auditieve Toegankelijkheid:

- Mogelijkheid om objecten aan te raken.
- Informatie ook beschikbaar in audio, grootletterdruk, braille en gebarentaal.

Advies voor vervolg

Digitale toegankelijkheid

Voor de digitale prototypes, [De Digitale Toolbox](#) en [Het Loket](#), hebben we enkele adviezen rondom het ontwerpen en ontwikkelen van een inclusieve, toegankelijke website. Deze adviezen kunnen meegenomen in de verdere implementatie om te zorgen dat beide prototypes toegankelijk zijn voor een brede doelgroep.

WCAG

Overheidsorganisaties moeten hun websites en apps verplicht toegankelijk maken volgens de WCAG norm. Voor overheidsorganisaties zijn de eisen op niveau A én AA verplicht.

Daarnaast is het wettelijk verplicht om een toegankelijkheidsverklaring voor je website te maken.

[Meer informatie op de website van DigiToegankelijk.](#)

[Meer over de wet en regelgeving.](#)

Toegankelijkheidsprincipes



Waarneembaar: gebruikers moeten **de inhoud en navigatie-elementen kunnen identificeren**. Via het scherm van een computer of telefoon. Voor andere gebruikers wordt geschreven content opgelezen via een **schermlezer of vertaald naar braille**.



Bedienbaar: alle gebruikers moeten de interactieve elementen van een website of app kunnen gebruiken. Deze moeten dus niet alleen met een muis bedienbaar zijn, maar ook met een **toetsenbord** of **spraakopdracht** gebruikt kunnen worden.



Begrijpelijk: websites die begrijpelijk zijn, vormen voor gebruikers **geen drempel** om te gebruiken. Er moet als het ware een **logische structuur** in websites en apps zitten.



Robuust: deze term slaat op de universele en **blijvende** toegankelijkheid van websites en apps. Deze digitale producten moeten met **alle software** (zoals browsers, schermlezers) en **hardware** (zoals braille toetsenbord) te gebruiken zijn, zodat niemand wordt buitengesloten.

Inclusive Design

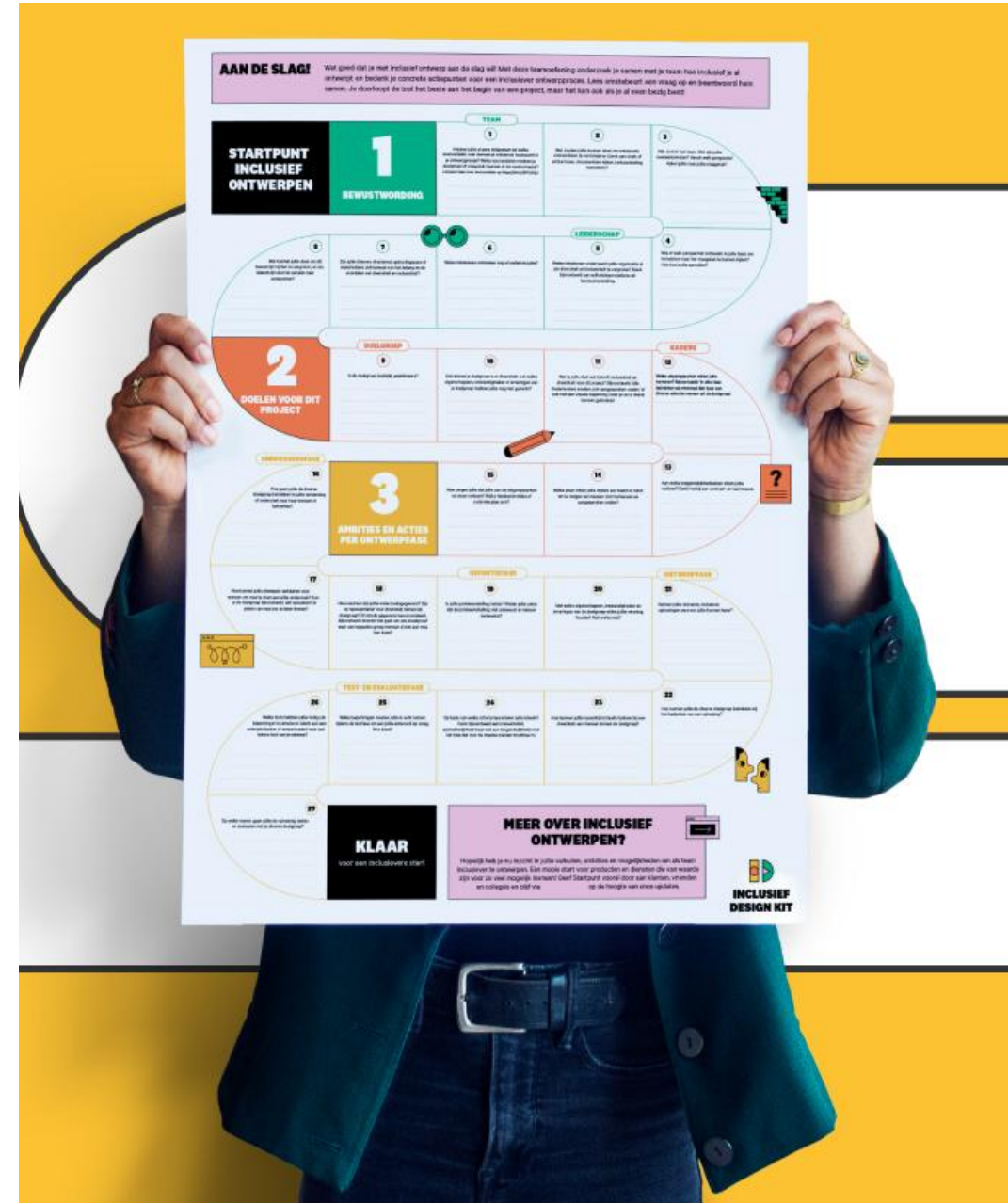
- Toegankelijkheid is een onderdeel van inclusief design. Om inclusief te ontwerpen kijk je ook naar bruikbaarheid (gebruiksvriendelijkheid en structuur) en identiteit (Cultuur, taal, begripsvorming, klasse, religie, seksuele voorkeur, sekse, gender, etc.)
- Identiteit gaat verder dan alleen een vorm van beperking.
- Denk bijvoorbeeld aan of je aanhef of gender moet uitvragen in een formulier.
- Een ander voorbeeld is prikkelarm ontwerpen, zodat mensen die prikkelgevoelig zijn ook de website prettig kunnen gebruiken.



Advies voor vervolg

Startpunt Inclusief Design

- Een gesprekstoel voor multidisciplinaire teams die werken aan digitale producten. Met deze teamoefening krijg je inzicht in je valkuilen, ambities en mogelijkheden om inclusiever te ontwerpen.
- Om inclusief te ontwerpen in het hele proces.
- [Te downloaden via deze link!](#)



Inclusief ontwikkelen

- Gebruik een goede koppenstructuur zoals met H1, H2 etc voor de navigatie van de website. Deze kan via screen readers opgeroepen worden.
- Zet (aria)labels in elementen om duidelijk te maken wat er gaat gebeuren, zoals bij knoppen.
- Gebruik ALT-teksten beschrijvingen van foto's;
- Denk aan 'skip to content' om herhalende content of bijvoorbeeld het menu over te slaan;
- Overweeg gebruik te maken van een Accessibility Widget, zoals UserWay, om extra toegankelijkheidsopties toe te voegen.
- Tip! Test je website met mensen met een beperking om een beeld te krijgen van hoe zij de website (met bijvoorbeeld een screenreader) gebruiken.

Script interview De Digitale Toolbox

Dit script is een gespreksgids. De onderwerpen en vragen in dit script kunnen dienen als controlepunten tijdens het gesprek.

Agenda

Introductie & context	1 min
Verwachtingen	2 min
Wenselijkheid & gebruiksvriendelijkheid	5 min
Inhoudelijke relevantie & volledigheid	5 min
Afsluiten	1 min

1. Introductie & context (1 min)

Introductie & hoe werkt dit interview

Opening: Hallo, mag ik je wat vragen? Mijn naam is .. en werk bij Greenberry. Wij zijn aan het onderzoeken op welke manieren we de culturele sector toegankelijker kunnen maken. Werk je op dit moment in de culturele sector?

Ja? Ik zou graag je mening willen vragen over een digitale dienst die wij aan het ontwikkelen zijn, namelijk: De Digitale Toolbox van Het Kennispunt Toegankelijke Cultuur. De toolbox is bedoeld voor culturele instellingen en biedt hen informatie, inspiratie en hulpmiddelen met betrekking tot toegankelijkheid, diversiteit en inclusie. Het duurt ongeveer 10 minuten.

Taak: Als onderdeel van het interview geef ik je straks een kleine taak die je mag uitvoeren met het prototype, en ik observeer vervolgens jouw handelingen bij het uitvoeren.

2. Verwachtingen Digitale Toolbox (2 min)

Doel: achterhalen van de behoefte en verwachtingen in het zoeken naar informatie, inspiratie en aanvullende kennis.

Kennismaking

- Je gaf aan werkzaam te zijn in de culturele sector. Ik ben benieuwd: wat is je functie?
- Op een schaal van 1 tot 5, in hoeverre ben je bekend met de thema's toegankelijkheid, diversiteit en inclusie?
- Op een schaal van 1 tot 5, in hoeverre ben je zelf hier mee bezig in je werk?
- Hoe kom jij aan informatie hierover?

Verwachtingen toolbox

- We hebben een Digitale Toolbox over de onderwerpen toegankelijkheid, diversiteit en inclusie.
- Welke informatie verwacht je te vinden?

Script interview De Digitale Toolbox

3. Wenselijkheid & gebruiksvriendelijkheid (5 minuten)

Doel: wenselijkheid, gebruiksvriendelijkheid en volledigheid van de informatie testen.

Uitleg prototype

- Deel het scherm en toon het prototype van de toolbox.
- Licht toe dat dit een prototype is waar nog geen design overheen zit en niet alles werkt zoals een echte website.

Eerste indruk

- Wat is je eerste indruk?
- Zijn er elementen die meteen opvallen, positief of negatief?
- Evt. Wat vind je van de indeling van de toolbox?
- Met welke vragen zou je naar de toolbox gaan om antwoord te krijgen?

Taak introductie

- Ik geef je nu een taak en kijk op welke manier je deze uitvoert. Er is geen goede of foute manier om deze taak uit te voeren, ik wil vooral weten hoe je het doet en wat je denkt.
- Deel je gedachten tijdens het uitvoeren van de taak hardop: voordat je iets doet of als je iets doet, zoals waarom je iets aanklikt of wat je onduidelijk vindt, bijvoorbeeld 'dit stuk snap ik niet omdat...' of 'ik verwacht hier de informatie te vinden omdat...'

Taak uitvoeren

- Stel je bent op zoek naar informatie over het inclusief en toegankelijker maken van de programmering van jouw organisatie, hoe zou je dat proberen te zoeken in de toolbox?
- Doel: test filter, of laat zien of mensen filter functie gebruiken

Optionele vragen tijdens uitvoeren taak:

- Wat vind je van het overzicht?
- Wat vind je van de filteropties?
- Geeft de informatie in de kaartjes een goed beeld waar het over gaat?
- Wat verwacht je te vinden als je hier op klikt?
- Waarom klik je daar op?
- Is dit duidelijk?

Observeren tijdens taak:

- Observeer of de deelnemer de taak gemakkelijk kan voltooien.
- Let op waar ze vastlopen, wat intuïtief werkt en waar ze extra uitleg nodig hebben.
- Noteer welke elementen verwarring veroorzaken en waarom.

Script interview De Digitale Toolbox

4. Inhoudelijke feedback & relevantie (5 minuten)

Doel: achterhalen of relevantie en de inhoud van de toolbox overeenkomt met de verwachtingen

Samenvatten gebruikerservaring

- Op een schaal van 1 tot 5, hoe gemakkelijk vond je het om de informatie te vinden?
- Waarom?
- Komt de informatie in de toolbox overeen met de verwachtingen?
- Welke informatie mis je in de toolbox die nuttig zou zijn voor je werk, of andere, om toegankelijker, diverser en inclusiever te worden?

Volledigheid

- Op een schaal van 1 tot 5, hoe volledig is de inhoud van de toolbox? met 1 te weinig en 5 te veel.

5. Afsluiting (1 minuut)

Doel: aanvullende vragen en feedback

Afsluitende vragen

- Zijn er andere aspecten die nog niet besproken zijn die we moeten meenemen in het ontwikkelen van de toolbox?
- Heb je nog suggesties of ideeën die ons kunnen helpen, of aspecten betreft inhoud of functionaliteiten die je ons wilt meegeven?
- Zou je de toolbox gebruiken?
- Ja of nee. Waarom?

Bedanken en vervolgstappen

- Bedank de geïnterviewde voor hun tijd en waardevolle input.
- Geef aan wat de volgende stappen zijn: de feedback uit dit gebruikersonderzoek wordt meegenomen in de aanbevelingen voor het ontwikkelen en implementeren van de toolbox.

Script interview Het Loket

Dit script is een gespreksgids. De onderwerpen en vragen in dit script kunnen dienen als controlepunten tijdens het gesprek.

Agenda

Introductie & context	1 min
Behoeftte & gebruiksvriendelijkheid - vrager/culturele instelling	5 min
Behoeftte & gebruiksvriendelijkheid - aanbieder	5 min
Afsluiten	1 min

1. Introductie & context (1 min)

Introductie & hoe werkt dit interview

Opening: Hallo, mag ik je wat vragen? Mijn naam is ... en werk bij Greenberry. Wij zijn aan het onderzoeken op welke manieren we de culturele sector toegankelijker kunnen maken. Werk je op dit moment in de culturele sector? Of ben je zelf ervaringsdeskundige?

Ja? Ik zou graag je mening willen vragen over een digitale dienst die wij aan het ontwikkelen zijn om experts en ervaringsdeskundigen te verbinden met culturele instellingen die een hulpvraag hebben. Het duurt ongeveer 10 minuten.

Taak: Als onderdeel van het interview geef ik je straks een kleine taak die je mag uitvoeren met het prototype, en ik observeer vervolgens jouw handelingen bij het uitvoeren.

Kennismaking: culturele sector

- Je gaf aan werkzaam te zijn in de culturele sector. Ik ben benieuwd: wat is je rol?
- Op een schaal van 1 tot 5, in hoeverre weet je van toegankelijkheid, diversiteit en inclusie af?
- Op een schaal van 1 tot 5, in hoeverre houd je jezelf daar al mee bezig in je werk?

Kennismaking: expert/ervaringsdeskundige

- Je gaf aan een expert/ervaringsdeskundige te zijn. Kan je meer vertellen over of je momenteel vanuit deze ervaring de culturele sector al bedient?
- Zo ja; hoe?

Script interview Het Loket

2. Behoeft & gebruiksvriendelijkheid - vrager/culturele instelling (5 min)

Dit onderdeel gebruik je wanneer de respondent een vraagsteller/culturele instelling is. Doel: achterhalen van de behoefte in het zoeken naar experts/ervaringsdeskundigen rondom toegankelijkheid, diversiteit en inclusie.

Behoeft vrager/culturele instelling

- Heb jij of de organisatie waarvoor je werkt op dit moment, of in het verleden, een vraag gehad over toegankelijkheid, diversiteit of inclusie waarvoor je graag een expert of ervaringsdeskundige zou willen inschakelen?
- Ja; hoe heb je dit toen aangepakt?
- Nee; door naar volgende vraag

Uitleg prototype

Dit ontwerp is bedoeld om culturele organisaties en ervaringsdeskundigen elkaar te laten vinden op basis van een hulpvraag rondom toegankelijkheid, inclusie en diversiteit. Het ontwerp is nog niet volledig functioneel, maar je kan wel rondkijken.

Eerste indruk

- Wat is je eerste indruk?
- Zijn er dingen die je opvallen, positief of negatief?

Taak introductie

- Ik geef je nu een taak en kijk op welke manier je deze uitvoert. Er is geen goede of foute manier om deze taak uit te voeren, ik wil vooral weten hoe je het doet en wat je denkt.
- Deel je gedachten tijdens het uitvoeren van de taak hardop: voordat je iets doet of als je iets doet, zoals waarom je iets aanklikt of wat je onduidelijk vindt, bijvoorbeeld 'dit stuk snap ik niet omdat...' of 'ik verwacht hier de informatie te vinden omdat...'

Taak uitvoeren

Kies een optie per gesprek:

A: Taak voor wanneer er eerder een actueel vraagstuk was aangegeven:

- Stel je zou deze tool gebruiken, vind een expert die bij je past op basis van jouw vraagstuk. Hoewel je in dit ontwerp niet daadwerkelijk alle opties kunt aanklikken, kun je wel de opties zien. Kan je ons laten zien hoe je dat zou aanpakken, en vertellen wat je zou invullen?

B: Taak voor wanneer de vraag niet in het prototype uitvoerbaar is/er geen vraagstuk is:

- Stel, je bent op zoek naar een expert die een training kan geven aan jouw team in de museumbranche om jouw programma inclusiever te maken. Probeer deze te vinden via het loket.

Script interview Het Loket

Optionele vragen tijdens uitvoeren taak & resultaat:

- Wat verwacht je te zien als resultaat?
- Waarom klik je daar op?
- Wat vind je van de manier van filteren/zoeken?
- Wat vind je van de opties in de filtering? Mis je nog opties?
- Wat vind je van de informatie die gepresenteerd wordt?
- Is de informatie over deze expert voldoende om contact op te nemen?
- Is er informatie die je mist om een goed geïnformeerde keuze te maken?
- Hoe bepaal jij of een expert betrouwbaar is? Wat is hiervoor nodig?

Observeren tijdens taak:

- Observeer of de deelnemer de taak gemakkelijk kan voltooien.
- Let op waar ze vastlopen, wat intuïtief werkt en waar ze extra uitleg nodig hebben.
- Noteer welke elementen verwarring veroorzaken en waarom.

Beoordeling gebruikerservaring

- Op een schaal van 1 tot 5, hoe gemakkelijk vond je het om de informatie te vinden?
- Waarom?

3. Behoeftte & gebruiksvriendelijkheid - Aanbieder/ervaringsdeskundige (5 min)

Dit onderdeel gebruik je wanneer de respondent een aanbieder van expertise/ervaringsdeskundigheid rondom de thema's. Doel: achterhalen van de behoefte van experts/ervaringsdeskundigen in het aanmelden en aanbieden van hun diensten.

Uitleg prototype

- Laat eerst het loket aanmeldformulier zien en leg uit: In het loket kan je jezelf aanmelden als expert/ervaringsdeskundige zodat culturele organisaties een vraag aan jou zou kunnen stellen. Het aanmeldformulier ziet er zo uit.

Eerste indruk

- Wat is je eerste indruk?
- Zijn er dingen die je opvallen, positief of negatief?

Taak introductie

- Ik geef je nu een taak en kijk op welke manier je deze uitvoert. Er is geen goede of foute manier om deze taak uit te voeren, ik wil vooral weten hoe je het doet en wat je denkt.
- Deel je gedachten tijdens het uitvoeren van de taak hardop: voordat je iets doet of als je iets doet, zoals waarom je iets aanklikt of wat je onduidelijk vindt, bijvoorbeeld 'dit stuk snap ik niet omdat...' of 'ik verwacht hier de informatie te vinden omdat...'

Script interview Het Loket

Taak uitvoeren

Kies een optie per gesprek:

A: Eigen dienst aanbieden

- Stel, je wilt eigen diensten toevoegen aan het loket om zo culturele instellingen te helpen. Hoewel je in dit ontwerp niet daadwerkelijk velden kunt invullen met je eigen informatie, kun je door het aanmeldformulier heen klikken. Kun je door het formulier heen lopen en je ervaring met ons delen? Wat vind je van de opties? Mis je nog velden?

B: Voorbeeld dienst toevoegen

- Stel, je wilt twee diensten, een training en een masterclass, aanmelden op het loket om zo culturele instellingen te helpen. Meld zogenaamd twee diensten aan namens je organisatie "Studio D&I".

Optionele vragen tijdens uitvoeren taak & resultaat:

- Hoe makkelijk is het om dit formulier in te vullen?
- Wat valt je op?
- Zou jij dit formulier gebruiken om jouw diensten aan te bieden?
- Wat vind je van de filteropties? Mis je nog opties?
- Waarom heb je voor deze optie gekozen?
- Heb je opmerkingen over het formulier?

Observeren tijdens taak:

- Observeer of de deelnemer de taak gemakkelijk kan voltooien.
- Let op waar ze vastlopen, wat intuïtief werkt en waar ze extra uitleg nodig hebben.
- Noteer welke elementen verwarring veroorzaken en waarom.

Beoordeling gebruikerservaring

- Op een schaal van 1 tot 5, hoe gemakkelijk vond je het formulier?
- Waarom?

4. Afsluiting (1 minuut)

Doel: aanvullende vragen en feedback

Afsluitende vragen:

- Zijn er andere aspecten die nog niet besproken zijn die we moeten meenemen in het ontwikkelen van het loket?
- Heb je nog suggesties of ideeën die ons kunnen helpen, of aspecten betreft inhoud of functionaliteiten die je ons wilt meegeven?
- Zou je het loket gebruiken?
- Ja of nee. Waarom?

Script interview Het Loket

Bedanken en vervolgstappen

- Bedank de geïnterviewde voor hun tijd en waardevolle input.
- Geef aan wat de volgende stappen zijn: de feedback uit dit gebruikersonderzoek wordt meegenomen in de aanbevelingen voor het ontwikkelen en implementeren van het loket.

Ontwerp voor Het Gesprekspunt

[Download het ontwerp van het Gesprekspunt >](#)

Object 1 - Groot - 200x90cm

Of kopieer de link:

<https://zeewaardig.com/gesprekspunt-ontwerp>

Kennispunt Toegankelijke Cultuur	Gesprekspunt
In hoeverre heb jij, als culturele instelling, interesse in het plaatsen van dit Gesprekspunt bij jouw (toegankelijkheids)activiteit?	Kunnen bezoekers eenvoudig feedback geven over de toegankelijkheid van jouw organisatie?
Zeer weinig interesse	Zeer veel interesse
Vormt dit Gesprekspunt volgens jou een logische koppeling tussen alle activiteiten van het Kennispunt Toegankelijke Cultuur?	Worden jouw medewerkers getraind om rekening te houden met toegankelijkheidsbehoeften van bezoekers?
Totaal niet logisch	Zeer logisch
In hoeverre zetten de gespreksstarters op de objecten jou aan tot nadenken en/of het voeren van een gesprek?	Hoe vaak merk jij bij jouw instelling op dat iets wel of niet toegankelijk is, en wat doe of kun je daar vervolgens mee?
Niet/niet niet	Zeker wel!
Welke gespreksstarters mis jij? Waar moet volgens jou het gesprek over Toegankelijkheid over gaan?	Kunnen mensen met een handicap zonder problemen gebruikmaken van jullie toiletten?

Kennispunt Toegankelijke Cultuur	Gesprekspunt
In hoeverre heb jij, als culturele instelling, interesse in het plaatsen van dit Gesprekspunt bij jouw (toegankelijkheids)activiteit?	Kunnen bezoekers eenvoudig feedback geven over de toegankelijkheid van jouw organisatie?
Zeer weinig interesse	Zeer veel interesse
Vormt dit Gesprekspunt volgens jou een logische koppeling tussen alle activiteiten van het Kennispunt Toegankelijke Cultuur?	Worden jouw medewerkers getraind om rekening te houden met toegankelijkheidsbehoeften van bezoekers?
Totaal niet logisch	Zeer logisch
In hoeverre zetten de gespreksstarters op de objecten jou aan tot nadenken en/of het voeren van een gesprek?	Hoe vaak merk jij bij jouw instelling op dat iets wel of niet toegankelijk is, en wat doe of kun je daar vervolgens mee?
Niet/niet niet	Zeker wel!
Welke gespreksstarters mis jij? Waar moet volgens jou het gesprek over Toegankelijkheid over gaan?	Kunnen mensen met een handicap zonder problemen gebruikmaken van jullie toiletten?

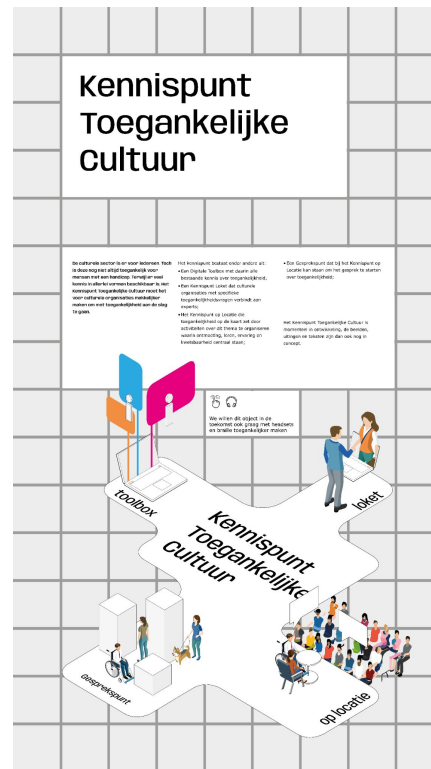
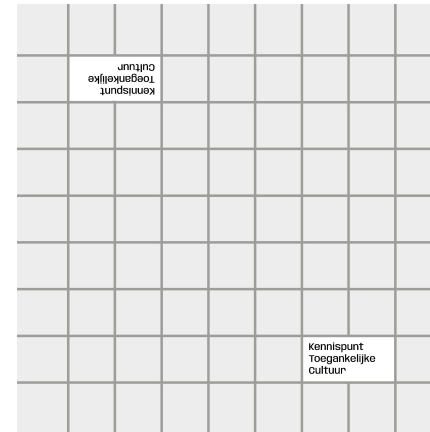
Kennispunt Toegankelijke Cultuur	Gesprekspunt
Hoe wordt in jullie communicatie rekening gehouden met mensen met lees- of leerproblemen, zoals het gebruik van eenvoudig taalgebruik of visuele ondersteuning?	Hoe goed is jullie website toegankelijk voor mensen met een visuele beperking?
Worden activiteiten en content bij jullie voorzien van ondertiteling of een tolk?	Wist je dat: Volgens het Bartiméus Fonds zijn er in Nederland ongeveer 300.000 mensen met een visuele beperking. Daarvan zijn ongeveer 222.000 mensen slechtziend en bijna 75.000 mensen blind. Wist je dat je slechtziend bent als je minder dan 30% ziet? Of een gezichtsveld hebt van 30 graden of minder? Je bent blind wanneer je niet je beste oog maximaal 5% ziet. Of een gezichtsveld hebt van maximaal 10 graden.
Is jouw culturele instelling ook voor deze mensen toegankelijk?	Kunnen mensen met een visuele beperking jouw cultureel aanbod ook komen ervaren?

Kennispunt Toegankelijke Cultuur	Gesprekspunt
Hoe wordt in jullie communicatie rekening gehouden met mensen met lees- of leerproblemen, zoals het gebruik van eenvoudig taalgebruik of visuele ondersteuning?	Hoe goed is jullie website toegankelijk voor mensen met een visuele beperking?
Worden activiteiten en content bij jullie voorzien van ondertiteling of een tolk?	Wist je dat: Mensen op leeftijd en bezoekers met een visuele beperking zijn geholpen als het verlichtingsniveau op de juiste intensiteit is ingesteld. Hiervoor zijn richtlijnen beschikbaar, die aangeven of een geldend of hoger verlichtingsniveau nodig is om goed te kunnen waarnemen.
Is jouw culturele instelling ook voor deze mensen toegankelijk?	Wat vind je van de felheid van de verlichting hier?

Ontwerp voor Het Gesprekspunt

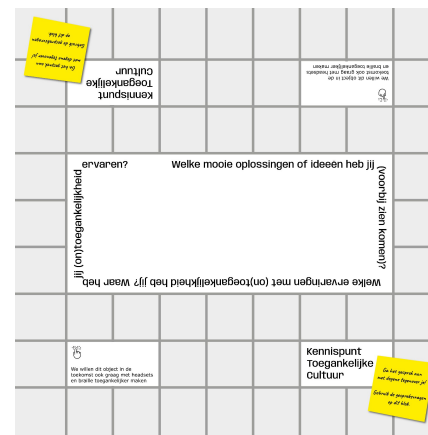
Object 2 - middel - 170x90cm

Bovenkant

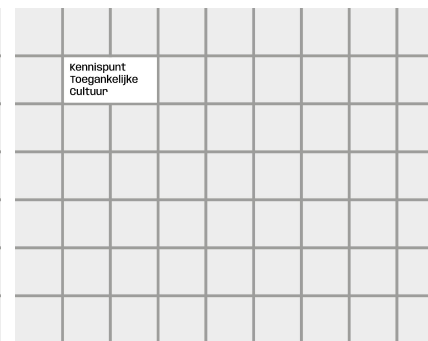
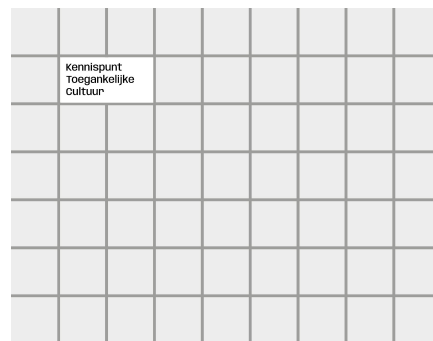
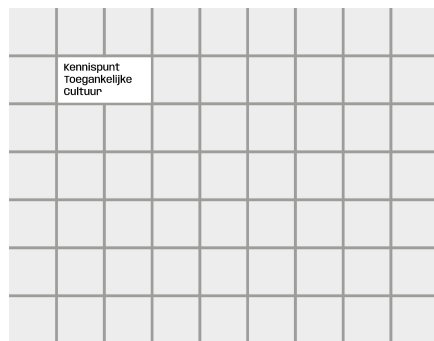
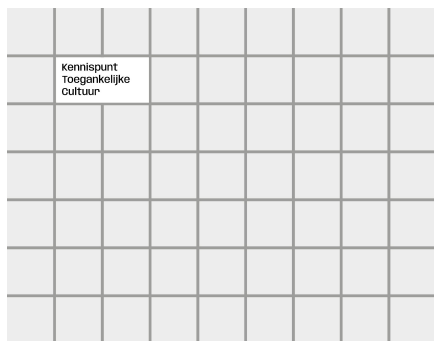


Ontwerp voor Het Gesprekspunt

Object 3 - klein - 70x90cm



Bovenkant



Zeewaardig

Overblaak 57

3011 MH Rotterdam

www.zeewaardig.com

info@zeewaardig.nl

+31(0)10 321 6151

Greenberry

Maliebaan 50

3581 CS Utrecht

www.greenberry.nl

info@greenberry.nl

+31 (0)30 2737 424