

Verkenkend onderzoek voor een (toegankelijkheids)label voor de culturele sector in Vlaanderen



Inhoud

1	Aanpak van het verkennend onderzoek voor een label voor de culturele sector	5
2	Verkennend onderzoek: kwalificatiemogelijkheden voor toegankelijkheid	6
2.1	Toegankelijkheidslabels toegepast in Vlaanderen	6
2.1.1	Label voor hotels, vakantiecentra, jeugdverblijven, vakantiewoningen, campings en gastenkamers (2008) / infokantoren en bezoekerscentra (2012), Toerisme Vlaanderen	6
2.1.2	Label voor Kantoorgebouwen (2015), Inter	7
2.1.3	Label voor events (2011), Inter.....	9
2.1.4	Het M-Label en de checklijst voor toegankelijke MICE (Meetings, Incentives, Congresses and Events), Inter.....	11
2.2	Ambitieniveau huidige labels toegankelijkheid.....	13
2.3	Toegankelijkheidswaarderingen toegepast in Vlaanderen	15
2.3.1	GRO.....	15
2.3.2	Charter naar een toegankelijke gemeente (2017), Inter.....	16
2.3.3	Toevla (2002), Inter en Vlaamse Gelijke Kansenbeleid	17
2.4	Toegankelijkheidslabels of andere manieren van waardering toegepast in Europa en internationaal	20
2.4.1	Acces-i, Wallonië.....	20
2.4.1	Keurmerk toegankelijkheid (2017), Nederland	22
2.4.2	Theater met tolk, Nederland	23
2.4.3	Label qualité tourisme, Frankrijk	25
2.4.4	Label Tourisme et handicap (2003), Frankrijk	25
2.4.5	Label Kultur inklusiv, 2016, Zwitserland	28
2.4.6	Attitude is everything, charter of best practice, 2000/2016, Verenigd Koninkrijk	30
2.4.1	The Arts and Disability Equality Framework, Verenigd Koninkrijk	31
2.4.2	Fair für alle, Oostenrijk	33
2.4.1	Innovative solutions for Universal Design, IsUD (USA).....	35
2.4.2	Come in!, Juli 2016 - juli 2019, Interreg.....	36
2.4.3	ENAT - World tourism for all quality programm.....	38
2.5	Voorstel EU label voor de podiumkunsten (culturele sector)	40
2.5.1	Ambitieniveau van het labelvoorstel.....	41
2.5.2	Labelproces en Labelniveaus.....	41
2.5.3	Validatie	43
2.5.4	Ondersteuning	43
2.6	Publicaties of papers over toegankelijke cultuur	45
2.7	Besluit verkennend onderzoek.....	46



3	Besluit over het toegankelijkheidlabel voor cultuur in Vlaanderen	49
---	---	----

1 Aanpak van het verkennend onderzoek voor een label voor de culturele sector

Dit verkennend onderzoek is vooral een inventarisatie van bestaande waarderingsinstrumenten en labels toegankelijkheid (van culturele infrastructuur) zowel in Vlaanderen als in het buitenland. Dit is waarschijnlijk niet helemaal volledig, maar geeft een goede weergave van de mogelijkheden die er bestaan op vlak van het labelen van cultuur.

Cultuur in Vlaanderen zien we heel ruim.

- Omdat toegankelijkheid van cultuur op veel manieren overeenkomt met aandachtspunten binnen toerisme en andere publieke activiteiten, hebben we ons onderzoek breed opgevat en kijken we verder dan enkel cultuur.
- Een onderzoek van verschillende recent geïmplementeerde (of nog te implementeren) waarderingsmethodieken in andere sectoren of gebouwaspecten (vb. duurzaamheid) laat ons toe om meer in de diepte te onderzoeken welke methodiek het best aansluit om tot een label of andere vorm van waardering te komen voor de culturele sector.

Voor dit verkennend onderzoek baseerden we ons op:

1. Vlaamse situatie: wat is er vandaag?
2. Onderzoek van huidige tendensen Europees en internationaal
3. Algemene besluiten van het ACT project met een voorstel voor een EU labelmethodiek voor podiumkunsten.

Als besluit geven we een eerste overzicht van mogelijke opties waar een toegankelijkheidslabel voor culturele infrastructuur naar toe kan gaan. Nadien bespreken we kort hoe we tot een kwalitatieve waardering kunnen komen.

Dit wordt besproken met het Departement CJM en wordt nadien in een klankbordgroep met betrokken actoren zoals Toerisme Vlaanderen, erfgoed ... besproken.

2 Verkennend onderzoek: kwalificatiemogelijkheden voor toegankelijkheid

In Vlaanderen zijn we op heel wat vlakken al bezig met het ontwikkelen van toegankelijkheidslabels. Naast labels, zijn er ook heel wat waarderingsinstrumenten. Hier is de finaliteit geen label(bordje) maar een andere vorm van beoordeling van de toegankelijkheid.

2.1 Toegankelijkheidslabels toegepast in Vlaanderen

Inter ontwikkelde toegankelijkheidslabels in samenwerking met verschillende beleidsdomeinen in Vlaanderen:

- In samenwerking met Toerisme Vlaanderen:
 - een toegankelijkheidslabel voor toeristische accommodaties
 - een toegankelijkheidslabel voor meeting infrastructuur
- In samenwerking met 'Het Facilitair Bedrijf' heeft Inter een toegankelijkheidslabel ontwikkeld voor kantoorgebouwen die in het beheer zijn of eigendom zijn van het Vlaams bestuur. Dit label is nu verder uitgerold door Inter en toepasbaar op alle kantoorgebouwen in België.
- Voor evenementen heeft Inter een compact label, het Inter-events label

2.1.1 Label voor hotels, vakantiecentra, jeugdverblijven, vakantiewoningen, campings en gastenkamers (2008) / infokantoren en bezoekerscentra (2012), Toerisme Vlaanderen



Basisprincipes

Vakantieverblijven, toeristische infokantoren en bezoekerscentra in Vlaanderen kunnen een beschermd toegankelijkheidslabel behalen.

Meer info: <https://www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidslabel>

Ambitieniveau

Het label beoordeelt een bepaalde keten van toegankelijkheid (essentiële onderdelen) in een gebouw. Het uitgangspunt is hier niet toegankelijkheid voor iedereen. Het label bekijkt enkel de fysieke toegankelijkheid, en dit nog eens enkel van de essentiële onderdelen die een persoon met een beperking gebruikt in het gebouw.

- Vb. bij een hotel is dit enkel de route naar de aangepaste kamer, en niet de overige routes.

Op basis van een screening (methodiek Toegankelijk Vlaanderen (www.toevla.be)) worden de items van deze beperkte keten beoordeeld om tot het label te komen.

Labelniveaus

Er zijn twee gradaties.



Het label **A+** betekent dat het gebouw positief (+) scoort op de essentiële onderdelen. Het voldoet aan strenge toegankelijkheidsnormen en is op comfortabele en zelfstandige wijze toegankelijk.



Het **label A** betekent dat we het gebouw als basistoegankelijk beschouwen. Voor de meeste mensen met een beperkte mobiliteit is dit bruikbaar, maar mogelijk is extra inspanning of een helper nodig.

Ondersteuning

De criteria van Toerisme Vlaanderen zijn speciaal voor de toeristische sector omgezet in technische fiches. Voor elk onderdeel - parkeerplaats, toilet, trap, keuken, tentoonstellingsruimte - is er een fiche met uitleg in woord en beeld.

De criteria kan je hier vinden: <https://www.toerismevlaanderen.be/toegankelijkheidscriteria>

Kostprijs

De kosten voor het labelonderzoek worden gedragen door Toerisme Vlaanderen, op voorwaarde dat het onderzoek via Productmanagement Inclusief Toerisme aangevraagd is.

Validatie

Een medewerker van Inter neemt contact op voor een screening. De resultaten worden eerst aan de opdrachtgever voorgesteld, daarna komt alles op de Toegankelijk Vlaanderen-website (www.toevla.be) en gaat het dossier naar de labelcommissie, die enkele keren per jaar samenkomt.

2.1.2 Label voor Kantoorgebouwen (2015), Inter



Basisprincipes

Met het **kwaliteitslabel toegankelijk gebouw** kan je de geleverde inspanningen rond toegankelijkheid valideren. Daarbij gaat het zowel om bouw- als verbouwprojecten. Ook voor eigenaars of huurders van bestaande gebouwen is het label interessant. Zij kunnen op die manier een zicht krijgen op de graad van toegankelijkheid van het bestaande kantoorpatrimonium.

Meer info: <https://www.inter.vlaanderen/aanbod/label-toegankelijk-gebouw>

Ambitieniveau

“Ontwerpen voor iedereen” of de “Universal Design”-methodiek is de basis voor het label.

- De regelgeving overstijgen: de waardering van toegankelijkheid gaat verder dan de regelgeving (in Vlaanderen en Brussel).
- Het conceptueel ontwerp, de structuur en de afwerking van het gebouw maken deel uit van het label.
- Het label omvat toegankelijkheidsdoelstellingen voor alle gebruikers (zowel bezoekers als ook personeel).

Labelniveaus

- **Een A++ label staat voor een excellent gebouw**
De gebouwen die dit label krijgen, zijn optimaal bruikbaar voor een grote groep van gebruikers. De Vlaamse Stedenbouwkundige Verordening ligt aan de basis van het A++ label samen met doorgedreven aanvullende toegankelijkheidscriteria voor andere doelgroepen en afwerkingsaspecten.
- **Een A+ label staat voor een goed toegankelijk gebouw**
De gebouwen die dit label krijgen, zijn goed toegankelijk voor alle gebruikers (bezoekers en personeel). Ook hier ligt de Vlaamse Stedenbouwkundige Verordening aan de basis aangevuld met een beperkt aantal aanvullende toegankelijkheidscriteria.
- **Een A label staat voor een basis toegankelijk gebouw**
Een gebouw met het A label is bruikbaar, maar de kans bestaat dat gebruikers wel wat hulp nodig hebben. Dit label is eerder het streefdoel voor bestaande gebouwen.

Voor **nieuwbouw** is het A++ label het uitgangspunt. Voor **verbouwing, volledige renovatie** wordt getracht om het A++ label zoveel als mogelijk te benaderen. Let wel, omwille van de bestaande context van het gebouw bij verbouwingen of renovatie, kan het uiteindelijke label lager uitvallen. We streven altijd naar minimaal een A+ label.



Voor **(gedeeltelijke) verbouwing of uitbreiding** is het A+ label het uitgangspunt. Het normenkader van het A++ worden toegepast op de delen waaraan wordt gewerkt. Het kan zijn dat het kwaliteitslabel lager uitvalt omdat de bestaande delen een minder hoog niveau halen.



Voor **bestaande gebouwen** (bouwjaar < 2010) is het A++ of A+ Label meestal niet haalbaar. Het A label is hierbij de basis waarbij we streven naar een upgrade tot A+.



Ondersteuning

Ontwerpers die het label willen toepassen in hun (ver)bouwprojecten kunnen beroep doen op een ondersteuningspakket van Inter:

- **Leidraad (handleiding) bij het kwaliteitslabel:** de handleiding inclusief een aantal ontwerpaanbevelingen en tekeningen.
- **Een ontwerpinstrument:** het ontwerpinstrument is het referentiekader (Excel document) en bevat alle criteria per gebouwonderdeel van een kantoorgebouw.
- **Een integraal begeleidingstraject door Inter:** Voor bouwprojecten waarbij het behalen van een label toegankelijkheid een doelstelling of vereiste is, wordt steeds een begeleidingstraject voorzien voor het bouwteam. Dit begeleidingstraject maakt onlosmakelijk deel uit van de labelprocedure.

Kostprijs

De kostprijs is afhankelijk van de grootte en complexiteit van het project. Er wordt steeds een offerte opgemaakt door Inter.

Validatie

Een medewerker van Inter neemt contact op voor een screening. De resultaten worden eerst aan je voorgesteld. Nadien gaat het dossier naar de labelcommissie, die enkele keren per jaar samenkomt.

2.1.3 Label voor events (2011), Inter



Basisprincipes

Het Inter.events-label is bedoeld voor organisatoren die hun evenement toegankelijk willen maken.

Ambitieniveau

Het label bestaat uit 6 doelstellingen waaraan een evenement moet voldoen:

- Zorg voor duidelijke en vlot bereikbare informatie over de toegankelijkheidsinspanningen. Voorzie ook een telefoonnummer of mailadres voor het evenement en een infopunt tijdens het evenement waar personen met een beperking terecht kunnen met hun vragen.
- Voorzie een voorbehouden parking voor mensen met een beperking dichtbij de ingang van het evenement en een parking in de onmiddellijke omgeving van de camping, als die er is.
- Zorg ervoor dat alle publiekslocaties op het evenement bereikbaar zijn voor alle bezoekers. Als dat niet mogelijk is, dan informeer je de bezoekers hierover.
- Garandeer een goede zichtbaarheid voor personen met een beperking. Dit kan onder meer door een rolstoelpodium of voorbehouden zone te voorzien.
- Zorg voor toegankelijk sanitair voor personen met een beperking.
- Laat assistentiehonden toe die als dusdanig herkenbaar zijn (jasje, beugel of speciale riem).

Zorg steeds voor een logische implementatie van de faciliteiten. Voorzie bijvoorbeeld niet enkel een toegankelijk toilet, maar zorg er ook voor dat dit toilet vlot bereikbaar en duidelijk gesignaleerd is.

Labelniveaus

Er is maar 1 labelniveau: je voldoet dus aan het label of niet.

Ondersteuning

Begeleidingstraject

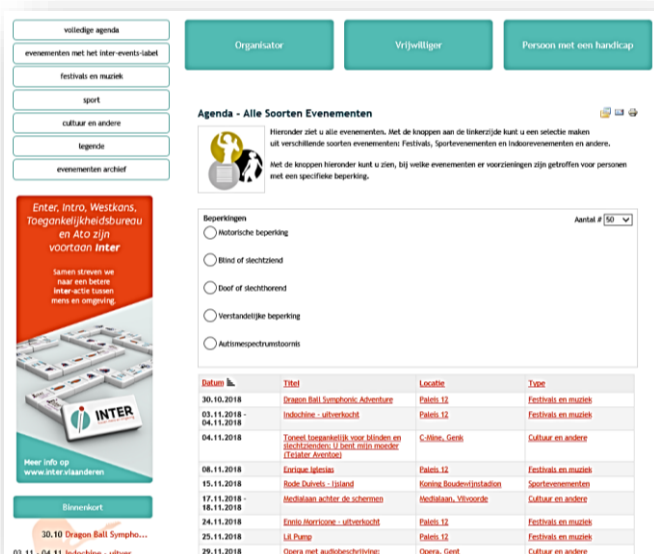
Kostprijs

De kostprijs is afhankelijk van de grootte en complexiteit van het project. Er wordt steeds een offerte opgemaakt door Inter.

Validatie

Een medewerker van Inter neemt contact op voor een screening. Indien aan alle voorwaarden voldaan werd, krijg je het label. Meer info: www.inter.vlaanderen/voorwaarden-interevents-label

Met de Inter-events kalender krijgen gebruikers ook informatie over de toegankelijkheid van een evenement: www.intro-events.be/agenda



The screenshot shows the 'Agenda - Alle Soorten Evenementen' page. It includes a sidebar with filters for 'volledige agenda', 'evenementen met het inter-events label', 'festivals en muziek', 'sport', 'cultuur en andere', 'legende', and 'evenementen archief'. The main content area has a search bar and a list of events. A sidebar on the right allows filtering by 'Beperkingen' (Accessibility): 'Historische beperking', 'Blind of slechtziend', 'Doof of slechthorend', 'Verstandelijke beperking', and 'Autisme/spectrumspectrum'. The event list includes details like date, title, location, and type.

Datum	Titel	Locatie	Type
30.10.2018	Dragon Ball Symphonic Adventure	Paleis 12	Festivals en muziek
03.11.2018 - 04.11.2018	Indochine - uitverlocht	Paleis 12	Festivals en muziek
04.11.2018	Tonnet toegankelijk voor blinden en slechtzienden (1 uur, min. inschrijving)	C-klasse, Gent	Cultuur en andere
08.11.2018	Contrae: Ispasie	Paleis 12	Festivals en muziek
15.11.2018	Rolle Dubbelts - Dilemma	Rosalia Boulevard/Posthof	Sportfeesten
17.11.2018 - 18.11.2018	Mediatheek achter de schermen	Hedendaagse, Yperlande	Cultuur en andere
24.11.2018	Ennio Morricone - uitverlocht	Paleis 12	Festivals en muziek
25.11.2018	La Pampa	Paleis 12	Festivals en muziek
29.11.2018	Opera met auditiebeschrijving	Opera, Gent	Cultuur en andere

2.1.4 Het M-Label en de checklijst voor toegankelijke MICE (Meetings, Incentives, Congresses and Events), Inter



Labelniveaus

Het toegankelijkheidslabel onderscheidt 3 levels, net zoals het Label voor Kantoorgebouwen (2015), Inter (België). De inhoud van het label is echter specifiek gebaseerd op meetings, incentives, congressen en events.

- **Een M+++ label staat voor een excellent gebouw**
De gebouwen die dit label krijgen, zijn optimaal bruikbaar voor een grote groep van gebruikers. De Vlaamse Stedenbouwkundige Verordening ligt aan de basis van het M+++ label samen met doorgedreven aanvullende toegankelijkheidscriteria voor andere doelgroepen en afwerkingsaspecten.
- **Een M+ label staat voor een goed toegankelijk gebouw**
De gebouwen die dit label krijgen, zijn goed toegankelijk voor alle gebruikers. Ook hier ligt de Vlaamse Stedenbouwkundige Verordening aan de basis aangevuld met een beperkt aantal aanvullende toegankelijkheidscriteria.
- **Een M label staat voor een basis toegankelijk gebouw**
Een gebouw met het M label is bruikbaar, maar de kans bestaat dat gebruikers wel wat hulp nodig hebben. Dit label zal eerder het streefdoel zijn voor bestaande gebouwen.

Ambitieniveau

Het ambitieniveau is hetzelfde als het Label voor Kantoorgebouwen (2015), Inter (België).

Bijkomend werd er een **draaiboek** ontwikkeld dat verder gaat dan het gebouwlabel. In het draaiboek vind je handvaten om integraal toegankelijke meetings en congressen te organiseren. Hierin worden tips gegeven om bestaande gebouwen toegankelijk te maken, tips over het programma, de communicatie, de dienstverlening, extra voorzieningen en eventuele overnachtingen voor de deelnemers.



Daarnaast werd er nog een **engagementsverklaring** ontwikkeld. Deze engagementsverklaring kan een organisator van een meeting of congres laten ondertekenen door externe partijen vb. cateraar.

Ondersteuning

Inter ondersteunt je door:

- Begeleiding van organisatoren tijdens de voorbereidende fase van hun meeting of congres
- Begeleiding van locatie-uitbaters tijdens verbouw- of nieuwbouwwerkzaamheden
- Huur van voorzieningen of assistentie, of doorverwijzing naar de juiste leveranciers via de website www.itools.events

Kostprijs

De kostprijs is afhankelijk van de grootte en complexiteit van het project. Er wordt steeds een offerte opgemaakt door Inter.

Validatie

Een medewerker van Inter neemt contact op voor een screening. De resultaten worden eerst aan je voorgesteld en gaat het dossier naar de labelcommissie, die enkele keren per jaar samenkomt.

Meer info: www.toerismevlaanderen.be/toegankelijke-meetings-en-congressen

2.2 Ambitieniveau huidige labels toegankelijkheid

Label	Label-niveau	Ambitieniveau				Doelgroep		Criteria gebouw			Criteria dienstverlening	Criteria communicatie	Criteria beleid en management
		++ Excellent	+ Goed (min. Wetgeving)	+/-	-	Rolstoel	iedereen	Beperkte keten	Publiek	Personeel			
Hotels, vakantiecentra, jeugdverblijven, vakantiewoningen, campings en gastenkamers (2008) en infokantoren en bezoekerscentra (2012)	A+		X			X		X					
	A			X		X		X					
Kantoorgebouwen (2015)	A++	X					X		X	X			
	A+		X				X		X	X			
	A			X			X		X	X			
Meeting-infrastructuur (2017)	A++	X					X		X	X	X (draaiboek)	X (draaiboek)	
	A+		X				X		X	X	X (draaiboek)	X (draaiboek)	
	A			X			X		X	X	X (draaiboek)	X (draaiboek)	
Events (?)							X	X 6 doelstellingen					

2.3 Toegankelijkheidswaarderingen toegepast in Vlaanderen

2.3.1 GRO

Basisprincipes:

GRO is de vervanger en update van de Handleiding Waardering van Kantoorgebouwen. Maar GRO is holistischer en ruimer in opzet. Niet enkel wat de thema's betreft maar ook het toepassingsgebied. Het kan voor alle functies gebruik worden: kantoorgebouwen, toeristische infrastructuur, musea, gemengde functies,... onafhankelijk van de grootte van een bouwproject.

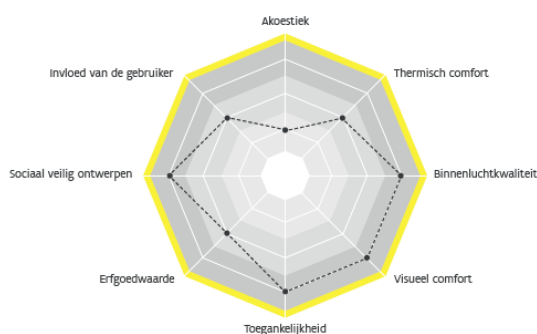
Hier kan het instrument gedownload worden: <https://do.vlaanderen.be/download-gro-0>

De methodiek is aangepast en verruimd, maar blijft eenvoudig en overzichtelijk. Criteria binnen de drie categorieën People, Planet, Profit kunnen op maat van het project samengesteld worden.

Labelniveaus

Er wordt met drie prestatieniveaus gewerkt: goed, beter en uitstekend. Gezien de brede inzetbaarheid van GRO worden de criteria niet meer onderling gewogen, maar grafisch in radardiagrammen weergegeven. Binnen een vooropgesteld globaal prestatieniveau en eventuele prioriteiten heeft de ontwerper de vrijheid om tot de meest economische oplossing te komen.

Naast de kwalitatieve en kwantitatieve criteria is er aandacht voor climate responsive design en de principes van circulaire economie. De beoordeling van de site of het perceel is apart gehouden van het gebouw, gezien de ontwerper hierop vaak geen invloed heeft.



Ondersteuning

Er is een handleiding met de opbouw en werking van het instrument. De criteria en overzichtsfile kunnen via het webformulier aangevraagd worden. GRO is een levend instrument dat onderhevig is aan voortdurende evolutie en voortschrijdend inzicht.

Kostprijs

Gratis

Validatie

GRO is opgemaakt op maat van Het Facilitair Bedrijf. Het Facilitair Bedrijf hanteert GRO bij alle bouwprojecten, onafhankelijk van schaal en functie. Via het bestek wordt GRO opgelegd en in elke fase van het project geëvalueerd.

Toegankelijkheid in GRO

Toegankelijkheid zit momenteel nog niet vervat in de GRO omdat het Facilitair Bedrijf bij eigen projecten zelf beroep doet op Inter voor de realisatie van integrale toegankelijkheid.

In de toekomst zal de GRO ook extern gebruikt kunnen worden, waardoor toegankelijkheid niet altijd automatisch meegenomen wordt. In een update van GRO zal toegankelijkheid dan ook vervat worden.

2.3.2 Charter naar een toegankelijke gemeente (2017), Inter

Basisprincipes

Gemeenten die het charter 'naar een toegankelijke gemeente' ondertekenden engageren zich om een kwaliteitstraject af te leggen.

Dit kwaliteitstraject start met een zelfevaluatie van het actuele toegankelijkheidsbeleid. Dit is de nulmeting en is gebaseerd op het EFQM-model.

Het vertrekpunt is een referentiekader voor een integraal en geïntegreerd toegankelijkheidsbeleid. Factoren die deel uitmaken van de aspecten leiderschap, medewerkers, beleid en strategie, partnerschappen en middelen worden gewaardeerd tussen 1 en 5. De scores per factor worden toegekend in consensus tussen schepenen, medewerkers en ervaringsdeskundigen.

Daarna bepaalt men per factor een groeiscore/ambitienivea. Dit groeitraject vormt de basis van nieuwe beleidsplannen en te ondernemen acties.

Elke gemeente bepaalt zelf het groeitraject en de prioriteiten die gesteld worden.

Voor elke factor hebben we een aangepaste omschrijving van de scores. Kenmerken bij de verschillende scores zijn:

1	2	3	4	5
Weinig beleid - niveau 1 Individuele initiatieven, geïsoleerde acties	Beperkt beleid - niveau 2 Ad hoc, korte termijn, vooral individuele initiatieven en engagement, accent op fysieke toegankelijkheid, reactief, problemen oplossen	Basisbeleid - niveau 3 Samenwerking diensten, meerdere doelgroepen, integrale toegankelijkheid (fysieke en communicatie), planmatig	Uitgebreid beleid - niveau 4 Systematisch, gecoördineerd, alle doelgroepen, indicatoren, evaluatie en bijsturing, structurele samenwerking van diensten, analyse, proactief,	Integraal beleid - niveau 4 + 5 Geïntegreerd en integraal, UD, voorbeeld voor andere steden/gemeenten, lange termijnbeleid, strategische aanpak, teamwerk

Meer info op: www.inter.vlaanderen/beleid/diensten/charter-naar-een-toegankelijke-gemeente

Labelniveaus

In het charterverhaal gaat het over een waardering van het toegankelijkheidsbeleid, en nog niet over de effectieve toegankelijkheid in de gemeente.

Er is geen labelniveau bepaald. Met andere woorden, er wordt geen label voor toegankelijke gemeenten uitgereikt. Het chartertraject is er net gekomen omdat een label voor de hele gemeente geen goed idee was (het niveau dat labelwaardig is, zal pas na jaren van intensieve inspanningen bereikt worden).

Ondersteuning:

Inter reikt de methodiek voor zelfevaluatie aan en doet procesbegeleiding. Het proces moet intern door een medewerker van de gemeente gecoördineerd worden.

Kostprijs

De uren voor de begeleiding worden afgerekend aan het voordeeltarief van convenantgemeenten (dit is minstens 1,5 dagen begeleiding + de voorbereidingstijd). Daarnaast wordt er ook een materiaalkost van € 100 aangerekend voor de oefeningen tijdens begeleiding. Het gewenste vervolgtraject wordt bekeken met de gemeenten.

Validatie

Dit concept is zelfevaluatie. Dit gebeurt wel op een grondige manier door ambtenaren, beleid, leden van adviesraden ... Het is de bedoeling om tussentijds te evalueren in hoeverre de gemeenten hun groei bereiken.

2.3.3 Toevla (2002), Inter en Vlaamse Gelijke Kansenbeleid

Basisprincipes

Toegankelijk Vlaanderen, afgekort Toevla, is een initiatief van Inter en het Vlaamse Gelijkekansenbeleid. Met Toevla kan de toegankelijkheid van een stad of gemeente in kaart worden gebracht.

Op de website www.toevla.be staat gedetailleerde en betrouwbare informatie over de toegankelijkheid van publieke gebouwen en omgeving zoals hotels, gemeentehuizen, cultuurcentra, restaurants en parkeervoorzieningen in Vlaanderen.

Labelniveaus

Er zijn geen labelniveaus. Er wordt per gebouwdeel een score gegeven:

- + Zelfstandig toegankelijk (groen duimpje)
- +/- Toegankelijk met hulp of gedeeltelijk toegankelijk (oranje duimpje)
- Niet toegankelijk (rood duimpje)

NI | FR | FN

Toevla omvat heel wat mogelijkheden. Er worden al verschillende jaren toegankelijkheidsonderzoeken uitgevoerd volgens de Toevla-methodiek. Vooral grote gebouwen zoals gemeentehuizen, hotels, sporthallen, zwembaden en cultuurcentra zijn gescreend. In het verleden werden ook middelgrote en kleine gebouwen zoals bakkers, restaurants en winkels via deze methodiek gescreend. Intussen worden deze laatste op een eenvoudigere manier toegevoegd aan de databank, namelijk via de Toevla-tool. Op www.toevla.be zijn al de gebouwen samen terug te vinden.

De kostprijs is afhankelijk van de grootte en complexiteit van het project. Er wordt steeds een offerte opgemaakt door Inter.

Validatie

Tijdens het toegankelijkheidsonderzoek verzamelen adviseurs betrouwbare informatie waarmee ze de toegankelijkheid van het gebouw en/of de omgeving in kaart brengen. De gegevens worden zo objectief mogelijk weergegeven per gebouw onderdeel, zowel naar eigenaars/beheerders, als naar gebruikers en beleidsmakers.

De resultaten van het toegankelijkheidsonderzoek worden ontsloten via de website www.toevla.be.

2.4 Toegankelijkheidslabels of andere manieren van waardering toegepast in Europa en internationaal

Hieronder traceerden we een aantal labels, charters, engagementsverklaringen ... die interessant kunnen zijn als inspiratie voor een label toegankelijkheid van de culturele sector in Vlaanderen.

2.4.1 Acces-i, Wallonië



Basisprincipes

De vzw Access-i geeft informatie over de toegankelijkheid van gebouwen, evenementen en activiteiten aan personen met een beperking.

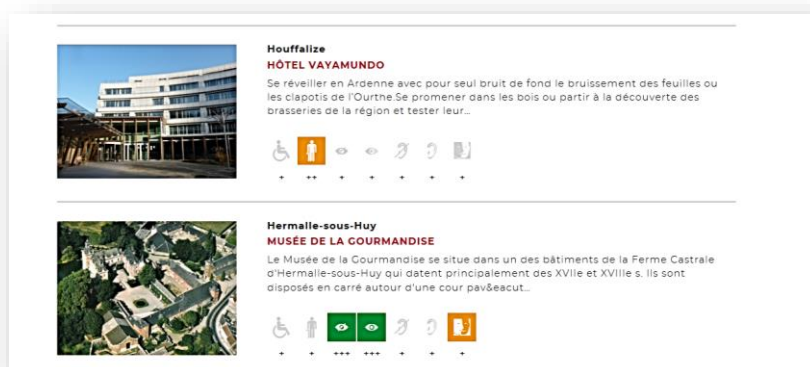
Ambitieniveau

Op de website staat er betrouwbare en objectieve informatie over de graad van toegankelijkheid onderverdeeld in 7 blokken, die een bepaalde beperking vertegenwoordigen.

Labelniveaus

De toegankelijkheidsgraad wordt bepaald voor elk van de beperkingen.

- **Groen:** volledig autonoom toegankelijk. De bezoeker kan zonder hulp gebruik maken van de aanwezige inrichting en diensten.
- **Oranje:** hier en daar is er wat hulp nodig. De bezoeker kan gebruik maken van alle inrichtingen en diensten, met hier en daar, naargelang de situatie, de hulp van een ander persoon.
- **Wit:** er is een informatieblad beschikbaar. Om te weten of iemand van de aanwezige inrichtingen en diensten gebruik kan maken, moet men het informatieblad van de plaats of het evenement raadplegen.



Daarnaast is er ook meer algemene informatie (parkeerplaatsen, ingang, verkeer, signalisatie, enz.) beschikbaar.

Musée de la Gourmandise

Le Musée de la Gourmandise se situe dans un des bâtiments de la Ferme Castrale d'Hermalle-sous-Huy qui datent principalement des XVIIe et XVIIIe s. Ils sont disposés en carré autour d'une cour pavée et fleurie.

Au cours de la visite guidée, vous serez conté de nombreuses anecdotes et histoires amusantes à propos de la cuisine, des ustensiles qui ont servi au cours des ans.

Vous pouvez compléter votre visite par d'autres : le Musée Postes restantes, la Bibliothèque de la Gourmandise... ou vous laisser tenter par quelques gourmandises à la Taverne de la Ferme Castrale.

CERTIFICATIE

Validité :
24-09-2018 - 01-01-1970

Auditeur :
Atingo asbl

CONTACT
Chaussée Freddy Terwagne, 132 a
4480 - Hermalle-sous-Huy
TEL : 085/31 42 86
EMAIL : info@hermalle-sous-huy.be
Aller sur le site web

REFERENTIE PERSOON
Mme Hanot
info@hermalle-sous-huy.be
085/31 42 86

IN HET ALGEMEEN

+

+

+++

+++

+

+

++

STERKE PUNTEN

Personneel

- Een contactpersoon is aanwezig voor het onthaal en de begeleiding van personen met specifieke behoeften.
- Er is personeel beschikbaar om te helpen bij de obstakels.
- Er is personeel om te oriënteren en te begeleiden.
- Het personeel heeft van een opleiding genoten voor het onthaal van personen met specifieke behoeften.

Parkeren

- Het is mogelijk om een persoon te laten uitstappen in de nabijheid van de ingang.

Identificatie

- Het gebouw is gemakkelijk te vinden.

Voor elk gebouw of evenement is er ook een specifiek tabblad voor elke beperking met gedetailleerde informatie in de vorm van sterke punten en aandachtspunten.

Validité :
24-09-2018 - 01-01-1970

Auditeur :
Atingo asbl

CONTACT
Chaussée Freddy Terwagne, 132 a
4480 - Hermalle-sous-Huy
TEL : 085/31 42 86
EMAIL : info@hermalle-sous-huy.be
Aller sur le site web

REFERENTIE PERSOON
Mme Hanot
info@hermalle-sous-huy.be
085/31 42 86

IN HET ALGEMEEN

+

+

+++

+++

+

+

++

STERKE PUNTEN

Toegangsweg vanaf de parkeerplaats

- Geleidelijnen vergemakkelijken de verplaatsingen.
- De voetpaden werden beveiligd met tegels die met de voeten voelbaar zijn.

Toegangsweg vanaf de straat

- Geleidelijnen en tegels die met de voeten voelbaar zijn vergemakkelijken het verplaatsen.
- De voetpaden werden beveiligd met tegels die met de voeten voelbaar zijn.

Geleidehond

- Geleidehonden worden toegelaten.

Binnenkomst

- De ingang is gemakkelijk herkenbaar.

Horizontale beweging

- Het verkeer verloopt zonder obstakels.

Tentoonstelling

- Geleide en aangepaste bezoeken worden georganiseerd op aanvraag.
- Een aanzienlijk deel van de tentoonstelling is aangepast (aanraken, voelen, horen).

Ondersteuning
?

**Kostprijs**

€150

Validatie

Ze werken met door Acces-i erkende professionals inzake toegankelijkheid.

Zij doen een audit van het gebouw, rekening houdend met de 7 bezoekerscategorieën met specifieke behoeften. Er wordt een rapport opgemaakt van de infrastructuur.

Vervolgens stelt de auditeur het dossier en de analyseresultaten voor aan een toekenningcommissie. Elk dossier wordt vervolgens door de commissieleden geanalyseerd. Dit verzekert eenvormigheid en objectiviteit in hun behandeling. De commissie keurt daarna een Access-i label goed voor het gebouw: het betreft het volledige logo met de 7 pictogrammen en de drie niveaus (groen, oranje, wit).

Het label is 3 jaar geldig.

2.4.1 Keurmerk toegankelijkheid (2017), Nederland

Basisprincipes

Het Nederlands Keurmerk voor Toegankelijkheid wil bedrijven, instellingen en gemeenten die voorlopig nog niet volledig aan de ITS (Integrale Toegankelijkheidsstandaard (ITS)) kunnen voldoen, een keurmerk bieden waaruit blijkt dat ze inmiddels wel in belangrijke mate toegankelijk zijn voor bezoekers met een beperking.

www.keurmerктоegankelijkheid.nl

Ambitieniveau

Bedrijven, instellingen en gemeenten kunnen zich met het Keurmerk onderscheiden als koplopers bij het stap voor stap volledig toegankelijk maken van de gebouwde omgeving.

Het keurmerk is momenteel beschikbaar voor verschillende sectoren en gebouwen, oa:

- Bibliotheken
- Bioscopen
- Concertgebouwen en theaters
- Musea
- ...

Labelniveaus

Het keurmerk heeft maar 1 niveau.

Het bestaat uit vijf componenten

- Toegankelijke entree
- Toegang tot goederen en diensten
- Toegang tot toiletten
- Assistentie en begeleiding
- Toegankelijkheidsinformatie

Ondersteuning

Indien gewenst, ontvangt men na de keuring ook praktische verbeteradviezen.

Kostprijs

Offerte op maat

Validatie

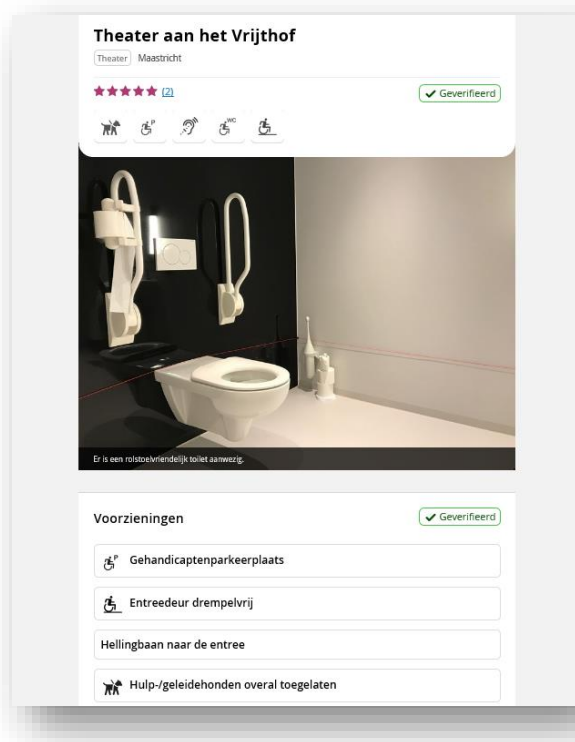
De locatie wordt gekeurd door een keurmeester van Ongehinderd.

Na de keuring worden de resultaten verwerkt in een overzichtelijke rapportage.

Vervolgens ontvangt u deze rapportage met de bevindingen en de conclusie.

Indien het resultaat van de keuring positief is, ontvangt men het Nederlands Keurmerk voor Toegankelijkheid (twee jaar geldig). Naast een officieel certificaat ontvangt men ook een sticker om het keurmerk op uw locatie zichtbaar te maken.

Tenslotte wordt u in de app en op de website van Ongehinderd gepresenteerd om zo goed mogelijk vindbaar te zijn voor de gehele doelgroep: www.ongehinderd.nl.



2.4.2 Theater met tolk, Nederland

Basisprincipes

Theatermettolk.nl is opgezet om heel theater minnend Doof Nederland en de theaters te kunnen bereiken en dat via één kanaal.

<https://www.theatermettolk.nl/>

Ambitieniveau

Theater met Tolk wil Nederlandse theaters, muziekpodia en festivals toegankelijk maken voor doven en slechthorenden. Ze wil dove en horende mensen samen van podiumkunst laten genieten.

Labelniveaus

Er zijn geen echte labels. Het is een weergave op de website van voorstellingen en concerten die in Nederland worden aangeboden of toegankelijk gemaakt door inzet van gebaren- en schrijftolken.

Je kan hier terecht voor informatie over toegankelijke activiteiten en vindt de juiste links om kaartjes te reserveren bij de theaters en concertzalen.

We geven informatie over onder meer toneel, dans, cabaret, circustheater, muziek, musical en straattheater voor kinderen en volwassenen.



K3 SHOW MET ERKENDE DOVENTOLK

21 oktober 2018 met gebarentolk (NGT)

K3 is er voor iedereen, ook voor dove en slechthorenden. Daarom organiseert Studio 100 op 21 oktober om 11.00 uur in Bresspark Breda een K3-show die getolkt zal worden door erkende Tolk Nederland Geberenteal. Mensen met een auditieve handicap die gebruik willen maken van doventolken kunnen via een speciale link boeken.

Koningin Viole komt K3 uitnodigen om op te treden tijdens het grote neerwaagstfeest in Vlinderland. Mottige Mot meekt echter van haar afwezigheid gebruik om de vlinders te bevruchten en de nacht over te nemen in Vlinderland. Uiteraard laten Hanne, Kleefje en Marthe dit niet zomaar gebeuren en zij binden de strijd aan met Mottige Mot. Het wordt een gigantische uitdaging, want Mottige Mot stuurt drie grote natuurkrachten op hen af. Het wordt een spannend avontuur.

Via deze [link](#) zijn de kaarten voor mensen met een auditieve handicap te boeken.

DATUM: 21-10-2018
TUDDSTIP: 11.00 uur
LOCATIE: Bresspark Breda
TOLKEN: Hanneke de Raaff en Mirjam van Oijen-Stolk

Klik hier voor online ticketverkoop



HORROR - A HALLOWEEN NIGHT OUT

31 oktober 2018 met gebarentolk (NGT) en schrijftolk

Het leek initiatiefnemer Bart van Eekeren leuk om met Halloween lekker te gaan griezelen en hij zag een theateervoorstelling bij Carré: 'A Halloween Night Out' van Jekap Ahlbom en heeft ons benaderd om met hem samen te werken om dit voor elkaar te krijgen. Wij vonden dit natuurlijk heel leuk en na het gesprek met Carré mogen Bart en TheatermetTolk jullie presenteren:

A HALLOWEEN NIGHT OUT op WOENSDAG 31 OKTOBER 2018 bij THEATER CARRE!

Een oud huis wordt geteisterd door een tragische familiegeschiedenis. De jongste zus is weggekomen, maar wat is er met de oudste zus gebeurd? Als ze terugkeert naar haar ouderlijk huis wordt ze geconfronteerd met een weggestopt verleden. De enige manier om te overleven is de gruwelijke

Ondersteuning

?

Kostprijs

?

Validatie

Vertegenwoordigers van een gezelschap/orkest, podium of festival dat zich inspant om activiteiten toegankelijk te maken voor dove bezoekers, kunnen zelf hun aanbod insturen. Het wordt dan op de website vermeld.



2.4.3 Label qualité tourisme, Frankrijk

Basisprincipes

Om meer toeristen te ontvangen en de kwaliteit van de toeristische diensten in Frankrijk te verbeteren, heeft de overheid het Qualité Tourisme™ -label gecreëerd.

Ambitieniveau

Qualité Tourisme™ waardeert de inzet voor het verwelkomen en leveren van hoogwaardige diensten.

Om dit te behalen, moet er een kwaliteitsaanpak volgen die voldoet aan de criteria van Qualité Tourisme™.

Qualité Tourisme™ bestrijkt de hele toeristische keten: hotels, toeristische verblijven, vakantiedorpen, campings, restaurants, cafés en brasseries, seizoensverhuurbedrijven, toeristenbureaus, bezoekersplaatsen, sport en vrijetijdsbesteding ...

Labelniveaus

Er zijn geen labelniveaus maar wel een aantal essentiële vereisten waaraan men moet voldoen op vlak van klantentevredenheid:

- Klantvriendelijk onthaal
- Een attent personeel
- Vlotheid in vreemde talen
- Op maat gemaakte voordelen
- Duidelijke en nauwkeurige informatie
- Netheid en comfort
- De ontdekking van een bestemming garanderen
- Rekening houden met de mening van klanten (dankzij de systematische analyse van tevredenheidsenquêtes en klachten).

Meer info: www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme

Ondersteuning

?

Kostprijs

?

Validatie

Met Qualité Tourisme™ worden de diensten ten minste om de vijf jaar onderworpen aan een onafhankelijke evaluatie in de vorm van een 'mysterievisit'. Zo kan er gestreefd worden naar een voortdurende verbetering.

2.4.4 Label Tourisme et handicap (2003), Frankrijk

Basisprincipes

Dit label is eigendom van de overheid. Het is het resultaat van een samenwerking tussen verschillende actoren: het Ministerie van Toerisme, professionals in de sector, lokale autoriteiten en verenigingen die personen met een handicap vertegenwoordigen.



Voor een toerist met een handicap is het label “Tourisme et Handicap” het bewijs de inzet voor toegankelijkheid en de garantie van een effectieve toegankelijkheid.

Het label wordt aangebracht bij de ingang van de sites, gebouwen en toeristische voorzieningen en op alle documenten. Het informeert gebruikers op een betrouwbare, congruente en objectieve manier over de toegankelijkheid dankzij vier pictogrammen (auditief, mentaal, motorisch, visueel). Voor professionals in de toeristische sector is het label een concurrentievoordeel.

Het label omvat verschillende soorten accommodaties:

- Verblijfsaccommodaties: hotels, vakantiedorpen, familiehuizen, bed & breakfasts, jeugdherbergen, toeristische woningen, verhuur en self-catering, campings, ...
- Horecagelegenheden van alle soorten: restaurants, bars, brasseries, boerenherbergen...
- Alle toeristische bezienswaardigheden: monumenten, musea, tentoonstellingsruimten, kastelen, ‘special venues’
- Toeristische informatie : toeristische partners en VVV-kantoren
- Vrije tijd: tuinen, recreatiepark, buitensport
- Alle recreatieve sites: pretparken, theaters, recreatieve voorzieningen, zwembaden en faciliteiten aan zee ...

<https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/marque-d-etat-tourisme-et-handicap>

Ambitieniveau

- Het verschaffen van betrouwbare, beschrijvende en objectieve informatie over de toegankelijkheid van toeristische sites en faciliteiten
- Rekening houden met alle soorten handicaps.
- Het ontwikkelen van een aangepast toeristisch aanbod dat geïntegreerd is in het algemene aanbod.
- Het label voldoet aan de toegankelijkheidsverplichtingen van de wet van 11 februari 2005 inzake gelijke rechten en kansen, participatie en burgerschap van mensen met een handicap. Maar gaat in sommige gevallen verder dan het wettelijke en regelgevende kader met klantvriendelijk onthaal en dienstverlening.

Het label gaat verder dan enkel gebouwgebonden aspecten. Er worden ook eisen gesteld aan personeel.

Vb. via specifieke normen: Toeristische informatieruimten

- Personeelsbewustzijn vb. opleiding omgaan met personen met een handicap
- Ontvangst publiek: spontaan moet er hulp geboden worden
- Publieke informatie: informatiedocumenten in groot formaat, eenvoudig te lezen tekst, grote letters, braille, audiomedia, ringleiding met signalisatie, afmetingen van de informatiedrager vb. tafels
- Het onthaal: voorzien van een zithoek

Daarnaast is er ook een document voor managers van toeristische sites:

- www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/marques-nationales-tourisme/documents%20TH/Cahiers_des_charges/TH_CC_Gestionnaires-sites-touristiques.pdf

Meer info: www.tourisme-handicaps.org/les-labels/

Labelniveaus

Er zijn geen echte labelniveaus. Per handicap wordt er een percentage weergegeven dat een weerspiegeling is van de toegankelijkheid.



Validatie

De beoordeling van toeristische locaties en faciliteiten wordt uitgevoerd door beoordelaars uit de wereld van toerisme en handicap. Het gebeurt om de vijf jaar en gebeurt op basis van vaste criteria. Er gebeuren regelmatig updates van de criteria.

Hoe kan je een label bekomen?

- Aanmelden: www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/application-gmth-0
- Een zelfevaluatie invullen om te kijken of je in aanmerking komt: www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/auto-evaluation-de-la-marque-d-etat-tourisme-handicap
- Een engagementsverklaring ondertekenen: www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/documents-contractuels-tourisme-handicap-0
- De criteria voor het label zijn vastgelegd: www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/documents-contractuels-tourisme-handicap-0
 - Algemene criteria:
 - Publieke gebouwen (ERP - établissements recevant du public (met een capaciteit van meer dan 15 personen)
 - Niet-publiek toegankelijke gebouwen, Bed and Breakfasts
 - Specifieke criteria per functie:
 - Accommodatie
 - Restaurants

- Nautische activiteiten
- Welzijn
- Paardensportcentra
- Toeristische informatieruimten
- Golf
- Ongewone accommodaties: (boot met accommodatie, boomhut, drijvende hut, grotwoning, lodge, nest, tipi, trailer, yurt).
- Routes van wandelingen en trektochten
- Seminarlocaties (binnenkort beschikbaar)
- Parachutespringen in tandem
- Thema- en ontspanningsparken
- Zwembaden
- Visposten
- Auditoria en educatieve recreatie
- Toeristische treinen (binnenkort beschikbaar)
- Ballonvluchten
- Paragliding vluchten
- Openluchtwembaden

Ondersteuning

Er zijn ook geïllustreerde gidsen die de criteria duidelijk illustreren en zo het begrip van bepaalde concepten verduidelijken.

Kostprijs

?

2.4.5 Label Kultur inklusiv, 2016, Zwitserland



Basisprincipes

Het label "Kultur inklusiv" staat voor een inclusie in cultuur in Zwitserland. Het bevordert de holistische en inclusieve houding van steeds meer culturele instellingen, die als labeldragers op weg gaan naar meer toegankelijkheid en participatie. Het label staat onder toezicht van de Pro Infirmis (een belangenorganisatie voor personen met een beperking).

Het basisprincipe is inclusie. Ze zorgen voor maatregelen die zowel voor het grote publiek als voor mensen met beperkingen (anderstaligen, handicap, mensen met migratieachtergrond, gezinnen met kinderen ...) goed zijn.

De toegevoegde waarde van inclusieve cultuur is veelzijdig:

- toegang tot het cultureel aanbod met alle zintuigen
- toegang tot informatie in vereenvoudigde of gemakkelijke taal

- een geoefende onthaalcultuur
- laagdrempelige evenementen
- participatieve, culturele en educatieve aanbiedingen

Ambitieniveau

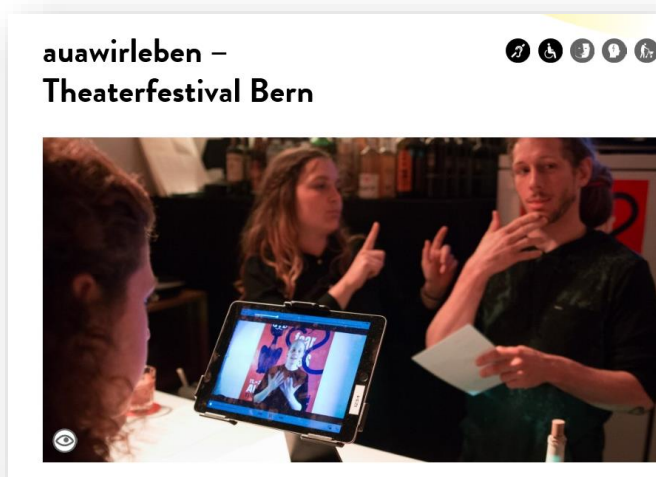
Mogelijke labelhouders zijn culturele instellingen uit heel Zwitserland die belang hechten aan toegankelijkheid en inclusie.

Het culturele aanbod is daarom van bij de start zo ontworpen, zodat ze geen mensen uitsluiten door onnodige, onbedoelde barrières. Alle labelbezitters werken samen met het label om individuele maatregelen in te stellen

www.kulturinklusiv.ch/de/startseite/das-label/inklusive-kultur-5.html

Momenteel zijn het aantal culturele instellingen die een label hebben zeer groot en divers. Het varieert van de pioniers van inclusieve cultuur en toegankelijkheid tot culturele organisaties die op weg zijn naar inclusie.

<https://www.kulturinklusiv.ch/de/startseite/die-labeltraeger-24.html>



Labelniveaus

Het label kan, maar is niet noodzakelijk een bewijs van inclusie of integrale toegankelijkheid.

Labeldragers verbinden zich er toe om op langere termijn bindende maatregelen te nemen in de vijf actievelen van het label:

- Actiegebied 1: cultureel aanbod
- Actiegebied 2: toegang tot inhoud
- Actiegebied 3: structurele toegang
- Actiegebied 4: vacatures
- Actiegebied 5: communicatie

www.kulturinklusiv.ch/de/startseite/handlungsfelder/fuenf-handlungsfelder-43.html

Validatie

Afhankelijk van de culturele sector, de omvang en hun profiel en middelen, implementeren de culturele instellingen als labeldragers speciale aandachtspunten en individuele maatregelen. De

beslissende factor is het potentieel en de toegevoegde waarde die de culturele instellingen bereiken door inclusieve maatregelen voor zichzelf en hun gehele publiek uit te werken.

Ondersteuning

Verschillende voorbeelden van innovatieve inclusieve maatregelen in alle vijf actieterreinen van het label zijn te vinden in de publicatie "Praktische voorbeelden en projecten van 35 labeldragers" 2018, in de portretpublicatie 2016 en in de redactionele artikelen van de periodieke nieuwsbrief "Inclusieve cultuur".

Deze zijn hier terug te vinden: www.kulturinklusive.ch/de/startseite/handlungsfelder/fuenf-handlungsfelder-43.html

Kostprijs

/

2.4.6 Attitude is everything, charter of best practice, 2000/2016, Verenigd Koninkrijk



Basisprincipes

"Attitude is Everything" verbetert de toegang van doven en personen met een handicap tot livemuziek. Dit doen ze door samen te werken met doelgroepen, artiesten en de muziekindustrie om een "Charter of Best Practice" te implementeren. Het ondersteunt muzieklocaties en festivals om een realistisch actieplan op te stellen om elk niveau van het Charter te doorlopen en te streven naar het "Gouden label". Dit vraagt een voortdurende inzet om toegankelijkheid te verbeteren.

<http://www.attitudeiseverything.org.uk/the-charter-of-best-practice>

Ambitieniveau

Het charter richt zich op het toegankelijk maken van locaties en festivals

Labelniveaus

Het charter heeft 3 fasen: brons, zilver en goud. Elke fase heeft criteria voor verbeteringen en geeft advies over hoe deze te bereiken. De labelniveaus worden beoordeeld in 4 thema's:

- pre-event,
- event-omgeving,
- event-organisatorisch
- betrokkenheid

[www.attitudeiseverything.org.uk/uploads/general/The Charter of Best Practice - An Introduction - Handout - Festivals - v1.5.pdf](http://www.attitudeiseverything.org.uk/uploads/general/The_Charter_of_Best_Practice_-_An_Introduction_-_Handout_-_Festivals_-_v1.5.pdf)



Breakdown of the award

The Charter Award is in 3 stages – Bronze, Silver and Gold.

	Charter for Venues and Festivals	Bronze	Silver	Gold
Pre-Event	Accessible information	✓	✓	✓
	Accessible booking system*	✓	✓	✓
	Personal Assistant Ticket at no additional cost*	✓	✓	—
Event – Environmental	Getting to the Event or Venue	✓	✓	✓
	Box Office or Wristband Exchange*	✓	✓	—
	Accessible Toilets	✓	✓	✓
	Level Access and Physical Access	✓	✓	✓
	Bars and Traders	✓	✓	✓
	Signage	✓	✓	✓
	Viewing Platforms and Areas	✓	✓	✓
	Sponsors, Corporate Areas and Activations	—	✓	✓
	Respite and Sensory Spaces	—	✓	✓
	Accessible Campsite*	✓	✓	✓
	Backstage and Stage Access	✓	✓	✓
	Access to the Performance	—	✓	✓
Event – Organisational	Emergency Evacuation Plans	✓	—	—
	Staff can Describe Access	✓	—	✓
	Disability Awareness Training	✓	✓	✓
	Consultation and Engagement	—	✓	✓
	Staffing and Volunteers	✓	✓	—
Commitment Over Time	Ticketing Monitoring and Information*	✓	✓	—
	Ambassador of Best Practice	—	✓	✓
	Long Term Commitment	✓	—	✓

* Items of the Charter of Best Practice that are only applicable to ticketed events or where customers camp overnight.

Validatie

Pre en post Charter Meeting?

Ondersteuning

Toolkit om de kennis, begeleiding en advies voor beste praktijken bij elkaar te brengen

www.attitudeiseverything.org.uk/the-charter-of-best-practice

Kostprijs

£50 voor de toolkit

2.4.1 The Arts and Disability Equality Framework, Verenigd Koninkrijk



Basisprincipes

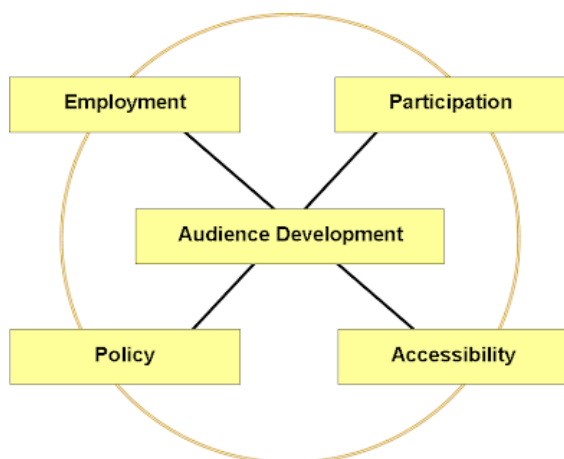
Het Arts and Disability Equality Charter is een beleidstool voor kunstlocaties, kunstorganisaties en projecten. Het is ontwikkeld door het Arts and Disability Forum en Open Arts (kunst voor een betere gezondheid).

Ambitieniveau

Het is een kader om te omschrijven hoe de organisatie al aan toegankelijkheid heeft gewerkt. Daarnaast helpt het om op een eenvoudige manier een toegankelijkheidsactieplan uit te werken voor verbeteringen.

Labelniveaus

Het charter heeft 5 evaluatie gebieden en er zijn 24 indicatoren die aantonen wat er goed is en welke acties ondernomen kunnen worden:



ACCESSIBILITY

Physical

1. Internal
2. External
3. Health & Safety

Attitudinal

4. Disability Awareness & Equality Training

Communication

5. Information Provision
6. Publicising Access
7. Interpersonal Communication
8. Audience Communication

2. EMPLOYMENT

Recruitment

9. Systems
10. Information
11. Specification

Retention and Progression

12. Support
13. Monitoring
14. Procedures

3. POLICY

15. Commitment
16. Integration
17. Impact Assessment

4. PARTICIPATION

18. Consultation
19. Feedback
20. Influence
21. Participation in arts activities

5. AUDIENCE DEVELOPMENT

22. Audience Data & Information
23. Audience Development
24. Programme Content

Validatie

Organisaties kunnen zichzelf een score toekennen (1 – 4) in elk gebied.

- 1 Steps have been taken to identify action for disability equality.
- 2 There is a clear understanding of disability equality in the arts.
- 3 Better outcomes for disabled people in the arts are being delivered.
- 4 A real difference is being made to disability equality in the arts.



Locaties die hieraan willen deelnemen ontvangen gedetailleerde feedback. Ze kunnen mogelijk een soort “label” krijgen. Dit is afhankelijk van de graad van toegankelijkheid die men over het algemeen bereikt.

- Certificaat: voor een gemiddelde score van 2
- Uithangbord : voor een gemiddelde score van 3
- Uithangbord voor uitmuntendheid: voor een gemiddelde score van 4

Deze zijn geldig voor 2 jaar.

Ondersteuning

Organisaties kunnen ook formeel geëvalueerd worden. Dit kan resulteren in het verkrijgen van de certificaat of uithangbord, maar resulteert altijd in een op maat geschreven actieplan om de toegankelijkheid te verbeteren.

Kostprijs

Er wordt een vergoeding gevraagd bij de formele evaluatie (voor verplaatsingskosten, administratie en het certificaat/uithangbord).

2.4.2 Fair für alle, Oostenrijk

Basisprincipes

Deze certificering is ontwikkeld door Oostenrijkse gehandicaptenorganisaties. Alle bedrijven en organisaties met direct contact met klanten kunnen het “Fair für alle”-certificaat aanvragen.

Het “Fair für alle” certificaat geeft een graad van toegankelijkheid aan in alle delen van de organisatie. Het is een instrument om de implementatie van de UN conventie te verzekeren en de Oostenrijkse wet op gelijkheid van kansen voor personen met een beperking. De implementatie van de criteria zorgt er voor dat er minder kans is dat personen met een handicap gediscrimineerd worden.

www.fairfueralle.at

Ambitieniveau

Met “Fair für alle” optimaliseert men het managementsysteem van een organisatie. Dit betekent dat het de processen in een bedrijf verbetert, zodat er meer toegankelijke aanbiedingen kunnen gedaan worden.

“Fair für alle” certificeert NIET de toegankelijkheid van een gebouwoontwerp. Er wordt wel gekeken of het gebouw globaal in orde is.

Labelniveaus

Het certificaat Fair für alle wordt verkregen wanneer

- Er veel belang gehecht wordt aan toegankelijkheid,
- toegankelijkheid organisatorisch verankerd is,
- toegankelijkheid beschreven is als basis van de serviceketen
- men een toegangsverklaring publiceert
- Men een actieplan maakt voor de implementatie van toegankelijkheid,
- Men toegankelijkheid als criterium bij kwaliteitscontrole hanteert.

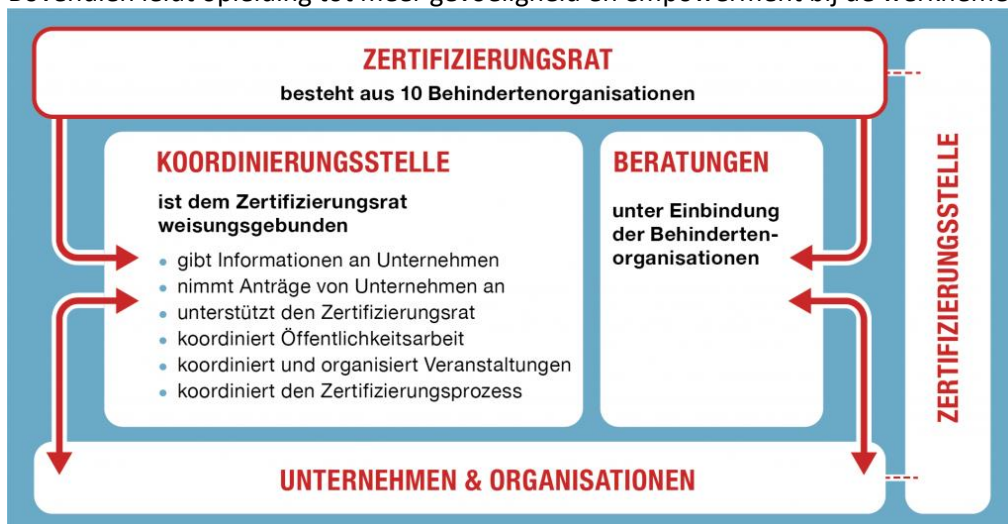
Labelproces

De certificeringscriteria zijn samengevat in een catalogus en geven alle gebieden weer in een organisatie, gerangschikt van de bedrijfsfilosofie en strategie, management, werknemers, communicatie, risicoanalyse en gebouwconstructie. Het doel is om toegankelijkheid deel te laten uitmaken van het kwaliteitsmanagement. Het certificaat maakt deze verbintenis zichtbaar voor anderen.



Validatie

Het certificeringsproces maakt het mogelijk om nieuwe kennis te verwerven voor verbeteringen. Dit gebeurt door evaluaties door auditors, consultaties door gehandicaptenorganisaties en zelfevaluaties. Bovendien leidt opleiding tot meer gevoeligheid en empowerment bij de werknemers.



Ondersteuning

Een handleiding en de criteria zijn verkrijgbaar op de website: www.fairfueralle.at/ablauf/formulare-und-downloads

Kostprijs

Een eerste certificering is betalend (verplicht overleg, basistraining en de audit).

2.4.1 Innovative solutions for Universal Design, IsUD (USA)

Basisprincipes

IsUD, Innovative solutions for Universal Design, bestaat uit een set van Universal Design oplossingen. Het biedt een tool voor ontwerpers, gebouwbeheerders en andere belanghebbenden om Universal Design te implementeren in de gebouwde omgeving, beleid en bedrijfspraktijk.

isUD™ is ontwikkeld met steun van het National Institute on Disability, Independent Living, and Rehabilitation Research USA.

www.thisisud.com/about.php

Ambitieniveau

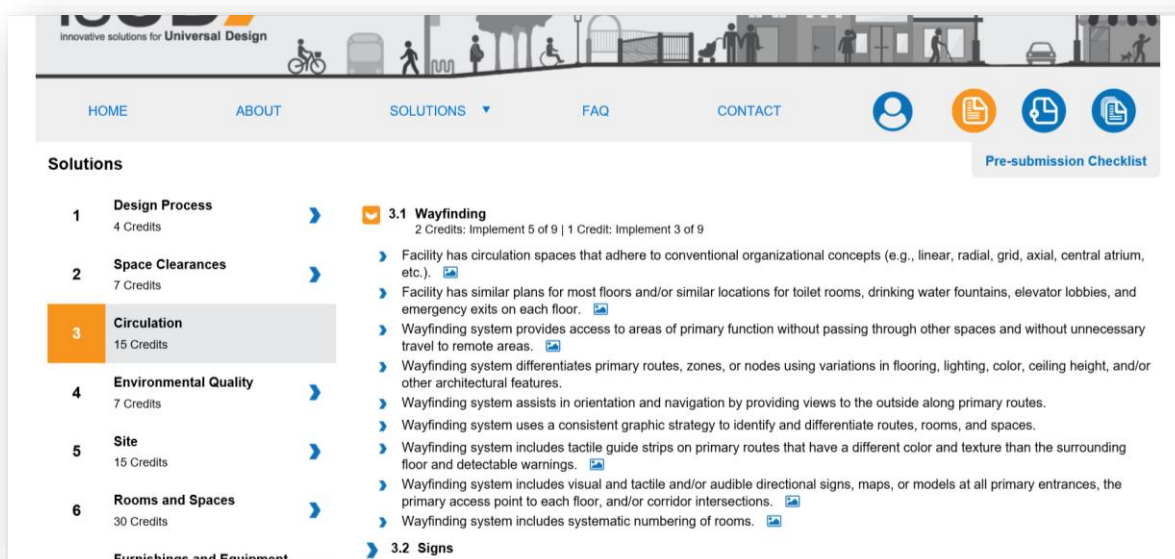
isUD biedt verschillende voordelen:

- Een middel om universele ontwerp oplossingen te implementeren.
- Een marketingopportunity om maatschappelijk verantwoorde activiteiten aan te bieden.
- Minder aansprakelijkheid bij de exploitatie van gebouwen doordat omgevingen toegankelijker, gezonder en veiliger zijn.
- Een verhoogde tevredenheid van werknemers en bezoekers, welke leidt tot hogere productiviteit, herhaalbezoeken en andere voordelen.
- Voorstanders van UD zouden dit kunnen implementeren in onderwijs om de vraag naar een universeel ontwerp bij consumenten te vergroten.

De oplossingen zijn niet bedoeld ter vervanging van de huidige toepasselijke federale, nationale en lokale wetten, voorschriften, normen of codes. Ze zijn bedoeld als aanvulling op deze vereisten.

Labelniveaus

Er is een set met meer dan 500 oplossingen die weergegeven worden met figuren en afbeeldingen. De oplossingen zijn divers zodat ze geïmplementeerd kunnen worden gedurende de levensduur van een project - van het ontwerpproces tot en met de ingebruikname en in het beleid.



Solutions

Category	Credits	Sub-category	Credits
1 Design Process	4 Credits		
2 Space Clearances	7 Credits		
3 Circulation	15 Credits	3.1 Wayfinding	2 Credits: Implement 5 of 9 1 Credit: Implement 3 of 9
4 Environmental Quality	7 Credits		
5 Site	15 Credits		
6 Rooms and Spaces	30 Credits		
7 Furnishings and Equipment		3.2 Signs	

3.1 Wayfinding

- Facility has circulation spaces that adhere to conventional organizational concepts (e.g., linear, radial, grid, axial, central atrium, etc.).
- Facility has similar plans for most floors and/or similar locations for toilet rooms, drinking water fountains, elevator lobbies, and emergency exits on each floor.
- Wayfinding system provides access to areas of primary function without passing through other spaces and without unnecessary travel to remote areas.
- Wayfinding system differentiates primary routes, zones, or nodes using variations in flooring, lighting, color, ceiling height, and/or other architectural features.
- Wayfinding system assists in orientation and navigation by providing views to the outside along primary routes.
- Wayfinding system uses a consistent graphic strategy to identify and differentiate routes, rooms, and spaces.
- Wayfinding system includes tactile guide strips on primary routes that have a different color and texture than the surrounding floor and detectable warnings.
- Wayfinding system includes visual and tactile and/or audible directional signs, maps, or models at all primary entrances, the primary access point to each floor, and/or corridor intersections.
- Wayfinding system includes systematic numbering of rooms.

Labelproces

Zelfbeoordeling:

- Selecteer de oplossingen die u in uw project wilt opnemen.
- Volg uw voortgang op vlak van UD.
- Ontvang een afdrukbaar document waarin uw prestaties worden erkend.

ISUD-certificering:

- Selecteer de oplossingen die u in uw project wilt opnemen.
- Volg uw voortgang op vlak van UD.
- Verzend documenten ter beoordeling.
- Ontvang een plakkaat ter bevestiging van je prestatie.
- Ontvang publieke erkenning op de ISUD-website.

Validatie

Zelfbeoordeling of ISUD-certificering.



Ondersteuning

De oplossingen zijn beschikbaar voor iedereen (gratis account). Gebruikers kunnen de oplossingen bekijken, projecten aanmaken, oplossingen selecteren en opslaan om in andere projecten te implementeren. De huidige reeks oplossingen op deze website is gericht op het universele ontwerp van openbare en commerciële gebouwen. In de toekomst zullen oplossingen voor huisvesting, transport, producten, enz. beschikbaar zijn.

Kostprijs

- Zelfbeoordeling: \$500
- ISUD-certificering: \$2500 (minder dan 4645m²) of \$3500 (meer dan 4645m²)

2.4.2 Come in!, Juli 2016 - juli 2019, Interreg



Basisprincipes

Musea zijn plaatsen waar iedereen de mogelijkheid moet hebben om te kijken en te leren over cultureel erfgoed. Nochtans ondervinden veel musea in centraal Europa moeilijkheden om toegankelijk te zijn voor iedereen. Dit is te wijten aan het ontbreken van georganiseerde kennis en te beperkte financiële middelen, voor zowel investeringen als promotie van het aanbod.

COME-IN! wil de doelgroep van de kleine en middelgrote musea te vergroten, door hen toegankelijk te maken voor een breder publiek met verschillende soorten beperkingen.



COME-IN! zal een veelzijdig netwerk coördineren van musea, gehandicaptenorganisaties, academici, opleidingsinstellingen en beleidsmakers. Zij zullen een innovatieve strategische benadering definiëren voor het bevorderen van de toegankelijkheid van musea.

In dit project gaat het vooral over het definiëren van normen voor toegankelijkheid. Deze worden uitgetest in 7 pilootprojecten. Daarna wordt het COME-IN! label gepromoot en wordt er gekeken of dit uitrolbaar is naar andere musea en culturele sites.

www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN.html

De projectpartners zijn:

- Central european initiative, Trieste, Italy
- Civic Museum and Galleries of History and Art - Udine, Italy
- The Regional Council of Associations of the People with Disabilities and their Families of the Friuli Venezia Giulia Region - Italy
- ACLI Vocational Training Body of Friuli Venezia Giulia Region - Italy
- Maritime museum "Sergej Mašera" - Piran, Slovenia
- Museum of the working world - Steyr, Austria
- Archeological Museum of Istra - Croatia
- Austrian civil disabled association – federal association – Vienna, Austria
- BBRZ - Vocational Training- and Rehabilitation Centre - Austria
- University of applied sciences Erfurt, Germany
- Archeological Museum Weimar - Germany
- NETZ - Media and Society - Germany
- Archaeological Museum - Krakow, Poland
- Municipality of Piran – Slovenia

Ambitieniveau

Het uitgangspunt is Universal design.

Het project heeft volgende doelen:

- Verbetering van webcommunicatie.
- Het verwijderen van fysieke drempels binnen en buiten musea.
- Ontwerpen van tentoonstellingen die voor iedereen volledig toegankelijk zijn.
- Het implementeren van audio- en videogidsen, het bekijken van verbeteringshulpmiddelen, aanraakschermen en multimediatools.
- Het faciliteren van deelname aan culturele evenementen.
- Het opleiden van alle museummedewerkers om de levering van een goede service aan alle bezoekers te garanderen.
- Lancering van het COME IN! label om musea te waarderen die voldoen aan de toegankelijkheidsnormen.

Labelproces

Dit is nog niet geheel duidelijk.

Labelniveaus

Er is maar 1 label.

Validatie

Het COME-IN! label, om musea te belonen die voldoen aan de toegankelijkheidsnormen, wordt gelanceerd eind van 2018.

Ondersteuning

Richtlijnen, het handboek voor beheerders van musea, 7 pilootprojecten en opleidingssessies voor museumbeheerders.

De COME-IN! gids omvat 7 aspecten van de diensten keten voor musea, aangevuld met 2 punten over informatie (voor/na). Er is een matrix gebruikt om deze elementen te analyseren, gebaseerd op 4 relevante aspecten over toegankelijkheid.



Annex 1 - Accessibility requirements mapping

Accessibility Service chain	Physical access	Information access	Social access	Economical access
INPUT Information and communication before the visit		• Access Statement • Web access A/AA or • Web access AAA • Web pages with video components in sign language • Information in simplified language • Accessible design of printed information	• Participation and Collaboration with associations of people with disabilities • Schools' inclusion policy	• Free of charge or • Equal service for equal price
ARRIVAL	• Norms/rules compliance • Parking facilities for people with disabilities near the entrance • Connection to accessible public transport • Tactile / sensorial trails and paving	• Information about the arrival (part of Access Statement) • Accessible orientation system		• Free parking or • Equal service for equal price (and personal assistance for free)

Kostprijs

?

2.4.3 ENAT - World tourism for all quality programm

Basisprincipes

ENAT is een non-profit organisatie die een voorloper wil zijn in de studie, promotie en praktijk van toegankelijk toerisme.

Door het delen van kennis en ervaring in hun netwerk (toeristische organisaties), verbeteren ze de toegankelijkheid van toeristische informatie, transport, infrastructuur, design en het aanbod voor bezoekers met allerlei toegankelijkheidsnoden. Ze geven ook aan welke modellen voor toegankelijk toerisme aangewezen zijn voor de hele toeristische industrie.

ENAT lanceerde recent (06.2018) zijn 'World tourism for all quality programm'. Het is een programma dat leidt tot een 'World tourism for all quality programm label'. Dit is gebaseerd op internationale best practice, ISO Normen en internationale standaarden.



<http://www.accessibletourism.org/>
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.2065>

Ambitieniveau

Het is een internationaal keurmerk dat bedrijven de mogelijkheid geeft hun inspanningen op vlak van toegankelijkheid (internationaal) te vermarkten.

Het Enat Quality Programm is een label dat wordt aangeboden bovenop de nationale en regionale labels, systemen.

- Het Enat QL is ruimer en holistisch en heeft 4 componenten :
 - o Management: toegankelijkheid wordt geïntegreerd in het bedrijfsbeleid
 - o Klantenservice: gecertificeerde staftraining
 - o Toegankelijkheid van gebouwen en faciliteiten
 - o Toegankelijkheid van informatie: de website moet toegankelijk zijn, toegankelijkheid van communicatie en het beleid hierover worden gecommuniceerd

Labelniveaus

?

Ondersteuning

Er zou een handleiding en een document met criteria komen.

Kostprijs

?

Validatie

Het programma is geaccrediteerd door ENAT en zal uitsluitend overgebracht worden door gespecialiseerde organisaties die onder toezicht staan van een onafhankelijke toezichthoudend bestuur.

Internationale promotie gebeurt door ondermeer een publicatie op PANTOU, de internationale website en databank van toegankelijk toeristisch aanbod.

Om het label te bekomen doorloopt men een heel proces, het is vooral de bedoeling om samen met de eigenaar een verbetertraject in te zetten op alle terreinen en hem te begeleiden in het integreren van



toegankelijkheid in zijn bedrijfsstrategie. Het gaat om een quality programma waar bij het label het eindpunt is.

Het label werkt via licenties die worden gegeven aan nationale of regionale organisaties die instaan voor de begeleiding en controle van het label.

Volgende fases worden voorzien:

1. Intekening: lid worden en ondertekenen van een engagementsverklaring
2. 1^{ste} assessment:
 - audit van het gebouw/Bedrijf en rapportage
 - training managers en personeel
 - screening van de website
 - feed back aan de eigenaar
3. Implementatie
 - voorbereiding toegankelijkheidsbeleid en actieplan
 - verbeteringen om te voldoen aan de criteria van het label
4. Quality assessment
 - 2^{de} audit en rapport
 - assessment van het beleids- en actieplan
 - voorbereiding toegankelijkheidsverklaring
 - publicatie van de toegankelijkheidsinformatie
5. Toekenning van het label
 - indienen van het ENAT label
 - goedkeuring label door het ENAT labelcomité
 - toekenning van het label
 - 3 jaar geldig
 - (beroep en klachtenprocedure)

2.5 Voorstel EU label voor de podiumkunsten (culturele sector)

Accessible Culture & Training (ACT) bevorderde gelijke kansen en toegankelijkheid van culturele evenementen op Europees niveau om zo alle burgers, en in het bijzonder mensen met een handicap, de mogelijkheid te geven te genieten van een toegang tot cultuur en kunst. Het was een samenwerking tussen 4 universiteiten (Barcelona, Antwerpen, Wenen en Belfast), 2 theatergezelschappen (Trànsit Projectes en NT Gent), het Departement van Cultuur van de Regering van Catalonië (GENcat), Inter en de European Certification and Qualification Association (ECQA). Het was een project onder het ERASMUS + Programme of the EU - call Knowledge Alliance 2 (reference 2015-1-ES01-KA203-015734).

Binnen het project werd gewerkt rond:

- Het definiëren en kwalificeren van een nieuw Europees professioneel profiel van de "Media Accessibility Expert / Manager in de podiumkunsten met een opstap naar een uniforme EU-certificering.
- Het ontwikkelen van opleidingsmateriaal en trainingsactiviteiten op basis van een Massive Open Online Course (MOOC), een onlinecursus die openstaat voor iedereen.
- Het uitvoeren van democases onder de vorm van hackathons, workshops en andere activiteiten om de projectdoelstelling en resultaten te verkennen en te toetsen. Door budgettaire beperkingen zijn deze niet volledig uitgevoerd.

- Het voorstellen van strategieën voor beleidsimplementatie en onderzoek naar de mogelijkheden om tot een EU label te komen.
- Netwerken en disseminatie via verschillende kanalen.

Alle informatie over het project, de partners en alle projectresultaten zijn terug te vinden op: <http://pagines.uab.cat/act/>.

Binnen dit Europees project werkte Inter mee aan verschillende resultaten zoals het profiel en de MOOC. Inter was trekker van het werkpakket rond het labelonderzoek. Hierbinnen ontwikkelde Inter een voorstel voor een EU labelmethodiek voor de podiumkunsten (geen uitgewerkt voorstel). Deze methodiek werd door alle partners aanvaard en wordt naar voor geschoven om ook in de verschillende EU lidstaten verder te exploreren en te implementeren.

2.5.1 Ambitieniveau van het labelvoorstel

De labelmethodiek voor de toegankelijkheid van de podiumkunsten beoogt toepasbaar te zijn in de hele culturele sector, niet enkel de podiumkunsten. De doelgroep waarvoor het label wordt gepromoot zijn alle aanbieders van culturele evenementen.

De uitgangspunten van het label zijn:

- Cultuur voor iedereen of 'Participatie voor iedereen' als één van de doelen van het VN-Verdrag voor de rechten van personen met een handicap.
- Design for All als rode draad, die het sociale model van toegankelijkheid ondersteunt en gebaseerd is op de diversiteit (van beperkingen) van alle mensen. Het ontwikkelt toegankelijkheidsconcepten, omgevingen, gebouwen, voorwerpen en communicatie op een geïntegreerde en inclusieve manier.
- Het label waardeert de kwaliteit van het volledig aanbod of het evenement dat een organisator of aanbieder van podiumkunsten aanbiedt.
- Het label is algemeen en daardoor bruikbaar voor zowel vaste als tijdelijke evenement locaties.
- Het geeft objectieve informatie over de toegankelijkheid van een evenement of plaats.

Om de doelstellingen kracht bij te zetten, is binnen het labelvoorstel een definitie geformuleerd. "Een cultureel evenement in de podiumkunsten wordt beschouwd als toegankelijk voor iedereen als er aan 4 kwaliteitsindicatoren (QI) is voldaan

QI 1: De communicatie is duidelijk en toegankelijk voor iedereen: toegankelijkheidsinformatie is beschikbaar, baliepersoneel is opgeleid en contactpersonen zijn beschikbaar.

QI 2: Het evenement vindt plaats in een toegankelijke omgeving: de keten van toegankelijkheid is gesloten zowel op vaste als op tijdelijke locaties.

QI 3: Alle toeschouwers kunnen een kwalitatieve ervaring hebben: de voorstelling kan beleefd worden via verschillende zintuigen (zicht, gehoor, smaak, gevoel en reuk).

QI 4: Het evenement is eenvoudig om aan deel te nemen en om te verstaan voor iedereen, inclusief assistentie en diensten voor speciale noden.

2.5.2 Labelproces en Labelniveaus

Het label is gebaseerd op 5 thema's, waaronder de 4 QI's

- Engagement
- Communicatie (QI 1)
- Infrastructuur (QI 2)
- Beleving en diensten (QI 3)

- Management (QI 4)

Het label is gebaseerd op een procesmatige aanpak die kan leiden tot een waardering in 3 gradaties of levels van toegankelijkheid:

- Level 1: toekenning label op basis van basiselementen voor een eenmalig evenement
- Level 2: toekenning label op basis van basiselementen voor de onderneming en zijn diensten
- Level 3: toekenning van uitstekendheid voor de onderneming en zijn diensten

Hoe kunnen de labelcriteria er uitzien?

Elk van de 5 thema's is gedefinieerd in elementen om te meten (ME) en criteria (C).

Schematisch voorbeeld: labelgradaties:

	Labelgradaties in toegankelijkheid van podiumkunsten		
	*	**	***
Engagement	engagementsverklaring getekend voor evenement	engagementsverklaring getekend voor structurele realisatie	engagementsverklaring getekend voor de structurele realisatie
		Actieplan in ontwikkeling	Actieplan is geïmplementeerd
Communicatie (QI 1)	x	xx	xxx
C 1		x	x
C 2			x
Infrastructuur (QI 2)	x	xx	xxx
C 5	x	x	x
C 6	x	x	x
M1	x	x	x
M2		x	x
Beleving en diensten (QI 3)	x	xx	xx
C 8		x	x
C 9			x
Management (QI 4)		x	xx
C 13		x	x
C 14			x

Leeg: niets aanwezig

X: aan enkele criteria is voldaan

Xx: aan de meeste criteria is voldaan

Xxx: aan alle criteria is voldaan

Elke kwaliteitsindicator bestaat uit verschillende criteria (C):

QI 1: De communicatie is duidelijk en toegankelijk voor iedereen: toegankelijkheidsinformatie is beschikbaar, baliepersoneel is opgeleid en contactpersonen zijn beschikbaar.

- C1. Communication about the accessibility of the location & services (what)
- C2. Accessibility of the information: content & format (how)
- C3. Being client friendly by front of house staff
- C4. Accessibility contact person

QI 2: Het evenement vindt plaats in een toegankelijke omgeving: de keten van toegankelijkheid is gesloten zowel op vaste als op tijdelijke locaties.

- C5. Mobility or getting to the event in an accessible way
- C6. Close the (physical) venue access chain
- C7. Temporary event locations: respect the basic access chain

QI 3: Alle toeschouwers kunnen een kwalitatieve ervaring hebben: de voorstelling kan beleefd worden via verschillende zintuigen (zicht, gehoor, smaak, gevoel en reuk).

- C8. Make the event accessible in the right way
- C9. Introductions : clarify content and context
- C10. Accessibility services for auditory support: translate or optimise what you hear
- C11. Accessibility services for visual support: translate or optimise what you see
- C12. Accessibility services for physical support: services and assistance to people

QI 4: Het evenement is eenvoudig om aan deel te nemen en om te verstaan voor iedereen, inclusief assistentie en diensten voor speciale noden.

- C13. Strategic Accessibility management
- C14. General staff training in terms of accessibility
- C15. The organization of accessibility services and assistance to patrons
- C16. Community and user participation

De onderliggende criteria zijn (nog) niet in detail bepaald en kunnen meetbare elementen zijn (resultaten), opmetingen (infrastructuur) of indicatoren binnen een proces (opleiding, delen van een business plan, opgeleid personeel, enz.):

- Op die manier kan nuance komen op maat van een specifiek type evenement/ locatie (vaste of tijdelijke evenementen)
 - o Vb; op tijdelijke locaties zal begeleiding op een meer creatieve of meer alternatieve manier voorzien moeten worden dan op een vaste locatie. Neem hier als vb. het voorzien van audiodescriptie bij een straattheaterfestival.
- Dit verzekert de mogelijkheid om noodzakelijke nuances toe te voegen voor verschillende kunsten types binnen de culturele sector.
 - o Vb; toegankelijkheid van podium kunsten is erg verschillend van het toegankelijk maken van een tentoonstelling.

2.5.3 Validatie

De tijdsduur van de toekenning is minstens 3 jaar, maximum 5 jaar. Deze periode is ook geïntegreerd in de samenwerkingsovereenkomst. Na deze periode moet de culturele aanbieder die het label of het certificaat wenst te behouden een nieuwe evaluatie laten doen.

De labelcriteria of - doelstellingen worden getoetst door opgeleide kwaliteitsauditors (lokale partners) die bekend zijn met toegankelijkheid. Doorheen de tijd van 3 jaar, wordt de continuïteit van het aanbod en de hoge kwaliteit van het label gegarandeerd door tussentijdse kwaliteitstesten, uitgevoerd door een instelling/inspecteur en/of mystery visits door eindgebruikers.

2.5.4 Ondersteuning

De communicatie over het label (informatie, weergave gelabelde culturele aanbieders gebeurt via één centraal platform.

Het label zelf is voorzien in de vorm van een logo of certificaat (voor gebruik in communicatie enz.)

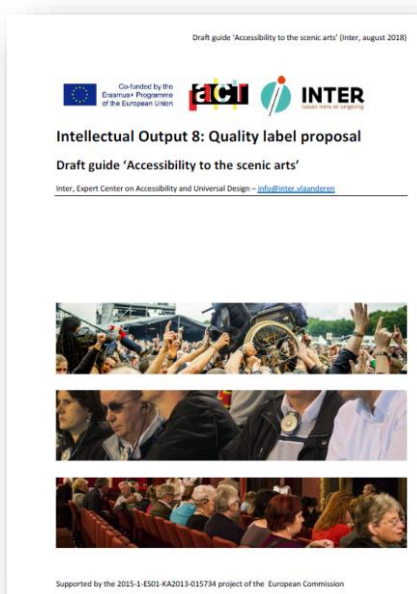
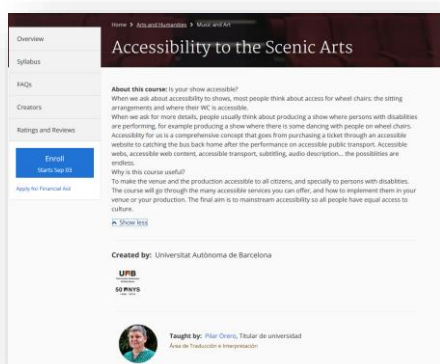
MOOC en publicatie

Om tegemoet te komen aan de noden op vlak van informatie en opleiding, werd binnen het ACT project een online opleidingsmodule ontwikkeld voor een toegankelijkheidscoördinator en een toegankelijkheidsmanager. Deze opleidingsmodule is een teaser van wat mogelijk deel kan uitmaken van een gecertificeerd profiel.

Op dit moment geeft deze Mooc alvast een overzicht van de kwaliteitsindicatoren en de elementen die daarbij van belang zijn. De Mooc is te vinden op Coursera, één van de Mooc platformen:

<https://www.coursera.org/learn/accessibility-scenic-arts>

Bijkomend ontwikkelde Inter een draft voor een publicatie die meer duiding geeft aan de onderliggende kwaliteitsindicatoren en de wijze waarop de toegankelijkheid in de culturele sector op een proactieve en geïntegreerde wijze deel kan uitmaken van een cultureel aanbod. Het geeft informatie over de achtergrond van de toegankelijkheid van de podiumkunsten, het toont de vele toegankelijke diensten die men kan aanbieden en leert hoe men deze kan implementeren in een locatie of een productie.



2.6 Publicaties of papers over toegankelijke cultuur

Er zijn heel wat interessante publicaties en papers te vinden over toegankelijkheid en cultuur (en erfgoed). Deze moeten nog verder bekeken worden.

- www.cultureforall.info/doc/research_and_reports/accessibility_to_cultural_heritage_publication.pdf Accessibility to Cultural Heritage - Nordic Perspectives, *Oddbjørn Sørmoen (ed)*, 2009
- www.researchgate.net/publication/280312809_ACCESSIBILITY_TO_CULTURE_AND_HERITAGE_DESIGNING_FOR_ALL, Alex Deffner, Eva Psatha, Nicolaos Bogiantzidis, Neoklis Mantas, Elena Vlachaki, Polyxeni Ntaflouka, 1Department of Planning and Regional Development, University of Thessaly, Department of Planning and Regional Development, University of Thessaly (Greece), 2015
- ministère de la culture et de la communication France
 - Culture et Handicap – guide pratique de l’accessibilité
www.culture.gouv.fr/Thematiques/Developpement-culturel/Culture-et-handicap/Guides-pratiques/Culture-et-handicap.-Guide-pratique-de-l-accessibilite-2007
 - Expositions et parcours de visite accessibles (2017)
www.culture.gouv.fr/Thematiques/Developpement-culturel/Culture-et-handicap/Guides-pratiques/Expositions-et-parcours-de-visite-accessibles-2017
 - Équipements culturels et handicap mental (2010)
www.culture.gouv.fr/Thematiques/Developpement-culturel/Culture-et-handicap/Guides-pratiques/Equipements-culturels-et-handicap-mental-2010

2.7 Besluit verkennend onderzoek

We traceerden veel initiatieven die de toegankelijkheid in de culturele sector ondersteunen, al dan niet met een waardering (met een vaste inhoud of eerder een engagement):

- **Algemene richtlijnen of checklijsten voor infrastructuur:** In het algemeen zijn er heel wat richtlijnen en kleine publicaties die een onderwerp aanhalen over toegankelijke cultuur op een algemene manier. Deze worden meestal gebruikt om het bewustzijn te wekken of de aandacht te vestigen op en redenen te verstrekken waarom cultuur toegankelijk moet zijn voor iedereen. Daarnaast zijn er ook heel wat checklijsten/handboeken die criteria meegeven voor infrastructuur. Er zijn ook wat papers geschreven. Deze moeten nog verder in detail bekeken worden.
- **Waardering toegankelijkheid door gebruikersinformatie:** We kunnen heel wat lokale initiatieven vinden om gebruikers te informeren over toegankelijkheid van publieke diensten zoals een café, een winkel of een cultureel evenement.
 - o Toevla (2002), Inter en Vlaamse Gelijke Kansenbeleid, geeft informatie over de toegankelijkheid van gebouwen, evenementen en activiteiten aan personen met een beperking.
 - o Met de Inter-events kalender krijgen gebruikers ook informatie over de toegankelijkheid van een evenement: www.intro-events.be/agenda
 - o Access-i, Wallonië, geeft informatie over de toegankelijkheid van gebouwen, evenementen en activiteiten aan personen met een beperking.
 - o Label Tourisme et handicap (2003), Frankrijk geeft in percentages per doelgroep weer in welke mate het toegankelijk is. Inhoudelijk gaat dit label wel verder dan enkel infrastructuur.
 - o Keurmerk Toegankelijkheid, Nederland geeft via www.ongehinderd.nl informatie over de toegankelijkheid van gebouwen, evenementen en activiteiten aan personen met een beperking.
- **Engagementen of intenties voor toegankelijkheid waarderen:** We kunnen heel wat initiatieven (label, certificaat ...) om de inspanningen voor toegankelijkheid te waarderen. Dit heeft echter geen vaste waarde en geeft gebruikers niet altijd een duidelijk zicht op de effectieve toegankelijkheid.
 - o Label voor events (2011), Inter (België)
 - o Label Kultur inklusiv, 2016, Zwitserland waardeert vooral een intentie om te werken aan toegankelijkheid. Het varieert van de pioniers van inclusieve cultuur en toegankelijkheid tot de culturele actoren die op weg zijn naar een inclusie. Als we dit in Vlaanderen doen zouden we ook heel wat culturele instellingen kunnen labelen. Het label mag eigenlijk niet aanzien worden als label – eerder engagementsverklaring.
- **Labels voor infrastructuur:** Wat betreft infrastructuur is dit waarschijnlijk het aspect dat in bijna elke regio gedetailleerd aanwezig is in design gidsen of checklijsten. Methodieken om toegankelijkheid van de gebouwde infrastructuur te checken kunnen we vinden in verschillende landen. Slechts enkele van hen zijn alles omvattend van infrastructuur (Universal Design-gedachte).
 - o Label voor Kantoorgebouwen (2015), Inter (België)
 - o De GRO is een voorbeeld van een waardering van toegankelijkheid die geïntegreerd zit binnen het groter kader van duurzaamheid.

- **Waardering voor een specifieke toegankelijkheid:** De meerderheid van initiatieven ondersteunen of focussen op een specifieke gebruikers groep zoals personen die doof of hardhorend zijn, blind of slechtziend. Meestal zijn er wat toevoegingen die aspecten aangeven voor een meer diverse gebruikers groep, maar meestal leidt geen van hen tot een geïntegreerd perspectief voor toegankelijkheid voor iedereen.
 - o Theater met tolk, nederland focust specifiek op doven en slechthorende mensen en de aanwezigheid van een gebaren- of schrijftolk.
 - o Toevla (2002), Inter en Vlaamse Gelijke Kansenbeleid focust voornamelijk op de toegankelijkheid voor personen met een mobiele beperking.
 - o Label voor hotels, vakantiecentra, jeugdverblijven, vakantiewoningen, campings en gastenkamers (2008) / infokantoren en bezoekerscentra (2012), Toerisme Vlaanderen
 - o Label Tourisme et handicap (2003), Frankrijk geeft in percentages per doelgroep weer in welke mate het toegankelijk is. Inhoudelijk gaat dit label wel verder dan enkel infrastructuur.

Sommige van deze labels of charters kunnen leiden tot een waardering van het resultaat waarbij vooral ook de investering en de acties die zijn gebeurd mee worden opgenomen. De basis van deze charters en/of labels zijn vaak instrumenten die een ambitieniveau bepalen en kunnen worden ingezet om meer geavanceerde toegankelijkheidsoplossingen te bereiken.

- Instrumenten die aansturen tot het opmaken van een actieplan met daarin een **integratie van toegankelijkheid in verschillende aspecten van de organisatie, de omgeving en het culturele programma**.
 - o Innovative solutions for Universal Design, IsUD (USA) Het biedt een tool voor ontwerpers, gebouwbeheerders en andere belanghebbenden om universal design te implementeren in de gebouwde omgeving, beleid en bedrijfspraktijk. Dit geeft meer een beschrijving (500 oplossingen) over de gewenste toegankelijkheid per thema. Het is geen echt normenkader.
 - o Het M-Label en de checklijst voor toegankelijke gebouwen en MICE (Meetings, Incentives, Congresses and Events), Inter (België) is er al een beperkt voorbeeld van. Naast een label (criteria voor het gebouw) is er ook een draaiboek met meer tips gegeven om bestaande gebouwen toegankelijk te maken, tips over het programma, de communicatie, de dienstverlening, extra voorzieningen en eventuele overnachtingen voor de deelnemers. Daarnaast is er ook een engagementsverklaring voor externe partijen om rekening te houden met het draaiboek.
 - o Label Tourisme et handicap (2003), Frankrijk gaat verder dan enkel gebouwgebonden aspecten. Er worden ook eisen gesteld aan personeel. Daarnaast is er ook een document voor managers van toeristische sites. Dus zowel gebouw, communicatie, beleid, management zit er in vervat.
 - o Attitude is everything, charter of best practice, 2000/2016, Verenigd Koninkrijk is een waardering in 3 niveaus waar specifiek criteria aan gekoppeld zijn voor muzieklocaties en festivals. Het gaat verder dan enkel infrastructuur maar ook vb. over een engagement, klantvriendelijk onthaal ... De criteria zijn echter summier weergegeven zonder echte concrete inhoud (normen) vb. een toegankelijke camping.
- Instrumenten die een overzicht geven van de verschillende elementen die belangrijk zijn om toegankelijkheid op een **structurele manier in te bedden in het bedrijf** (management en beleid).
 - o Charter naar een toegankelijke gemeente (2017) van Inter is een referentiekader voor een geïntegreerd toegankelijkheidsbeleid. Inter wil ook de vertaalslag van het



referentiekader te maken naar het Vlaams beleid. Dit wijkt wel af van het labelconcept, gezien we zelf niet bepalen welke scores behaald moeten worden. Er is ook geen controle. We willen met dit model vooral het toegankelijkheidsbeleid ondersteunen en de onderlinge samenhang tussen factoren duidelijk maken.

- The Arts and Disability Equality Framework, Verenigd Koninkrijk een kader om te omschrijven hoe je al aan toegankelijkheid hebt gewerkt en het helpt je om een eenvoudig een toegankelijkheidsactieplan uit te werken voor verbeteringen. Het gaat over de infrastructuur, beleid, tewerkstelling, participatie, publiekswerking.
- Fair für alle, Oostenrijk maakt dat toegankelijkheid een onderdeel is van het management. Dit beoordeelt dan weer niet de infrastructurele toegankelijkheid van een ontwerp maar kijkt naar het management.
- Come in!, Juli 2016 - juli 2019, Interreg heeft de ambitie om toegankelijkheid van musea te vergroten. Het project is nog niet afgerond maar heeft grote ambities op vlak van toegankelijkheid van websites, infrastructuur, tentoonstellingen, belevingselementen, opleiding, publiekswerking, dienstverlening ...
- ENAT - World tourism for all quality programm: dit gaat over management, klantenservice, infrastructuur, informatie en beleid. Het is een holistische aanpak.
- Voorstel EU label voor de podiumkunsten (culturele sector): met het project ACT ontwikkelde Inter een eerste aanzet voor een labelmethodiek voor de podiumkunsten (geen uitgewerkt voorstel). Op deze manier kan elke regio of elk land het gebruiken voor verdere ontwikkeling of implementatie. Ook hier hadden we een holistische visie voor ogen door kwaliteitsindicatoren voor het label vast te leggen die net enkel gaan over het infrastructurele, maar ook over de communicatie, de beleving en het management.

Heel wat voorbeelden worden door een expert toegankelijkheid begeleid. Anderen zijn zelfevaluatie (al dan niet met begeleiding).

De meeste voorbeelden resulteren in een visuele weergave onder de vorm van een logo of pamflet.

3 Besluit over het toegankelijkheidlabel voor cultuur in Vlaanderen

We hebben heel wat vormen van waardering bekeken. En er zijn verschillende mogelijke opties waar een toegankelijkheidlabel voor culturele infrastructuur naar toe kan gaan.

Voor we hier verder aan kunnen werken zijn er echter een aantal vragen, noden ... waarop een antwoord moet komen om een doordachte keuze te maken over hoe we toegankelijkheid binnen culturele instellingen in Vlaanderen kunnen waarderen.

- **Nood aan samenwerking met de sector en zijn gebruikers**

Voordat er gestart wordt aan de ontwikkeling van een label is het noodzakelijk om concreet te specificeren voor welke gebouwen we een waardering ontwikkelen. Cultuur omvat een grote verscheidenheid aan gebouwen met elk zijn specifieke functies en noden op vlak van beleving ... Binnen de waardering moet er hiervoor een antwoord op geboden worden.

- Welke types van culturele voorzieningen zijn er?
 - Lokaal cultuurbeleid:
 - openbare bibliotheken in Vlaanderen
 - cultuurcentra in Vlaanderen
 - cultuurdiensten in Vlaanderen: gemeenschapscentra, culturele centra, ...
 - Private culturele centra (theaterhuizen ...)
 - Musea
 - Openluchttheater
 - Events
 - Bioscopen
 - Podiumkunsten
 - Festivals
 - Galeriers
 - ...
- Wat zijn de specifieke noden naar toegankelijkheid binnen de sector?
- Is een label wenselijk of zoeken we naar een andere soort van waardering?

Daarnaast zijn infosessies over toegankelijkheid binnen cultuur essentieel om tot iets gedragen te komen. Hier kunnen we de sector informeren en de verschillende mogelijkheden aftoetsen.

Dit zal bijdragen tot een algemene visie en een rode draad op vlak van toegankelijke culturele instellingen. Er zijn heel wat ad hoc projecten die goed zijn, maar niet werken aan het groter geheel.

- **Nood aan sensibilisering en bewustwording**

Voor de verdere ontwikkeling en implementering van een toegankelijkheidswaardering, merken we 2 sleutelelementen op die vanuit de culturele sector naar boven kwamen. De uitwerking van een label of andere vorm van waardering kan namelijk niet alleen staan. Dit gaat samen met brede sensibilisering en vraagt daarnaast ook tegemoetkomingen en ondersteuning vanuit het beleid

- **Nood aan een waardering vanuit een holistische visie en aanpak.**

Culture for everyone or 'Access for All' is one of the goals of the UNCPR, the UN convention on the rights of persons with disabilities Art. 9 of the UN... 'participation in cultural life, recreation, leisure activities and sport' (article 30).

- Er is nood aan een label een hoge ambitie nastreeft. Dit is geen makkelijke oefening maar is nodig denken we om voorloper te zijn met een kwalitatieve vorm van waardering. We

zien deze tendensen ook in projecten zoals ACT, het World Tourism Quality label en Come in!. Dit betekent dat:

- Integrale toegankelijkheid voor alle gebruikers wordt nagestreefd.
- Het inzetbaar is voor de hele culturele sector (podiumkunst, musea ...) en niet slechts een deel daarvan.
- De waardering van toegankelijkheid op een holistische manier gebeurt: infrastructuur, communicatie, beleving, management en dienstverlening.
- Een label of andere vorm van waardering op een objectieve manier informatie geeft aan de eindgebruiker.



- Nood aan verdere ontwikkeling

- Een **label voor de infrastructuur** (tijdelijk of vast) is er al deels, maar moet in Vlaanderen nog worden aangevuld (differentiëren naar functies). Eens een duidelijk zicht op de diverse types van culturele instellingen, is het mogelijk om op vlak van infrastructuur en communicatie de vertaalslag van het Inter toegankelijkheidslabel te maken naar cultuur (gediversifieerd naar het type gebouw). We ervaren momenteel ook de nood voor een genuanceerde waardering.
- Verder onderzoek naar een **manier van waarderen voor dienstverlening/aanbod, beleid/management**. Hier neigen we misschien meer naar een soort waardering van een engagement vb. MICE label (gebouw) + draaiboek/engagementsverklaring. Er moet wel een bepaalde garantie zijn dat men er aan werkt en dat er elementen gerealiseerd worden in de praktijk.
- Er zijn nog stappen nodig om tot een **kwaliteitsvolle manier van beleving** te komen. Binnen cultuur is dit een zeer belangrijk iets. Cultuur draait om beleving. Er moet bekeken worden hoe we deze beleving kunnen kwalificeren.
 - Dit onderzoek is al voor bepaalde aspecten uitgevoerd in andere projecten zoals:
 - ADLAB en ADLAB pro werken al rond beleving (AUDIO DESCRIPTION PROJECTS). Ze kunnen het nodige inzicht geven om criteria te kunnen formuleren.
 - Theatab (NTGent en Inter) een inclusief project waarbij een app en tablet worden ontwikkeld om toegankelijke faciliteiten aan te bieden: vooraf opgenomen inleidingen, livebeelden van tolken Vlaamse Gebarentaal, audiodescriptie, boventiteling,...
 - Studiedag met Open in 2019 rond technologieën.
 - ...
 - Er is nood aan verder onderzoek naar een kwaliteitsvolle manier van beleving zodat dit in de toekomst kan leiden tot een waarderingscriteria.