

# IN:museum

## Prettig kennismaken

Een gebruiksvriendelijke website

---

## Wegwijzers

De stille hulp in het museum

---

## 'Musea IN Gebaren'

Museum in je eigen taal



# inhoudsopgave

Via deze QR-code of de link kom je bij de toegankelijke digitale versie van dit magazine. In deze PDF-versie kun je in- en uitzoomen en op de links klikken. Deze versie is bovendien voorzien van Alt-teksten (Alternatieve teksten). [www.accessibility.nl/inmuseum-magazine-4](http://www.accessibility.nl/inmuseum-magazine-4)



**08 Toegankelijk site**  
De klantreis van een bezoeker begint vaak bij de website. Hoe toegankelijk is jouw website?

**12 Doe de quickscan**  
Het Dordrechts museum liet een quickscan uitvoeren voor de website. Waarom en wat kwam er uit?

**14 Prettig kennismaken!**  
Hoe maak je jouw website zo gebruiksvriendelijk, dat bezoekers zich welkom voelen?

**17 Durf te vragen**  
Wat doet Rijksmuseum Twenthe aan toegankelijkheid op de website en in de communicatie?



17

23

### **Bewegwijzering**

Bewegwijzering is een stille hulp die bijna onopvallend aan bezoekers enorm veel informatie geeft.

26

### **Musea IN Gebaren**

Weinig musea bieden informatie aan in Nederlandse Gebaren Taal (NGT). Musea IN Gebaren helpt.



26

31

### **Steffie Museumproject**

Steffie.nl geeft informatie op een begrijpelijke en laagdrempelige manier. Van gezondheid tot musea.

34

### **B1 of jip-en-janneketaal?**

Welke vormen van eenvoudige taal zijn geschikt voor jouw museumteksten?



# Voorwoord

Wat gaaf dat de vierde editie van IN:museum weer bij jullie op de mat is gevallen. Ik hoop dat jullie er net zo van zullen genieten als ik.

Deze editie gaat over communicatie. Er zijn veel momenten en manieren waarop je als museum tijdens de klantreis met je (toekomstige) bezoeker communiceert. Dat begint al bij de website. Is die toegankelijk, gebruikersvriendelijk en staat de juiste

informatie over toegankelijkheid erop? 100% toegankelijkheid is niet zomaar bereikt, maar je kunt de verwachtingen van je bezoeker sturen door erover te communiceren. Weten de medewerkers hoe zij het beste met mensen met een beperking kunnen communiceren? Welke vormen van communicatie kies je in je museum en welke ondersteuning kan iemand daarbij krijgen?

IN:museum 4 staat vol tips, weetjes en artikelen die ook mij weer bewust maken hoe belangrijk heldere en toegankelijke communicatie is. Voor iedereen! Ik moedig je aan lekker aan de slag te gaan met een nog inclusiever museum, juist ook op het gebied van communicatie.

Veel leesplezier!

**Erwin Bel**

directeur Accessibility ■

# IN:museum

## **Uitleg over deze uitgave**

IN:museum is het magazine over inclusie en toegankelijkheid van musea. Werken aan inclusie en toegankelijkheid is geen project, maar een veranderproces. Deze vierde editie gaat over communicatie. Goede communicatie is de brug tussen verwarring en duidelijkheid. Dat geldt voor communiceren met mensen zonder én met een beperking. We kijken hoe je de communicatie op verschillende manieren en plekken toegankelijker kunt maken. Van de website tot bewegwijzering. Van de manier waarop je iemand welkom heet tot begrijpelijke taal.

Aan de hand van mooie voorbeelden en tips geven we je inspiratie om aan de slag te gaan met dit belangrijke onderwerp.





in het teken van het beleven van de expositie. Het tweede nummer ging over gastvrijheid. Het derde over facilitaire voorzieningen. In dit nummer staat communicatie centraal.

In alle edities komen inzichten vanuit de bezoeker, de museummedewerker en de toegankelijkheidsadviseur aan bod. Bovendien zoeken we in iedere uitgave antwoord op de vraag hoe je de sociale,

fysieke en digitale toegankelijkheid kunt aanpakken.

### **Aan de slag**

Wij hopen dat IN:museum jou inspireert en enthousiast maakt. Zodat je met toegankelijkheid en inclusie aan de slag blijft. Heb je tips, vragen of opmerkingen?

Neem dan contact op via [info@accessibility.nl](mailto:info@accessibility.nl) of 030 23 98 270. ■

# Is jouw website toegankelijk?

**Stap voor stap kom je een heel eind**

Een website is een belangrijk communicatiemiddel, zeker ook voor een museum. De klantreis van een toekomstige bezoeker begint vaak bij de website. Maar hoe toegankelijk is jouw website?

Een toegankelijke website kan door iedereen gebruikt worden. Een gebruiksvriendelijke website zorgt ervoor dat bezoekers deze ook willen gebruiken. De juiste informatie (content) maakt onder meer dat bezoekers weten of ze naar het museum kunnen komen, ongeacht een beperking. In dit artikel zoomen we in op de toegankelijkheid van de website voor mensen met een visuele beperking.

## **Waarneembaar, bedienbaar en begrijpelijk**

Een toegankelijke website is voor iedereen waar te nemen, te bedienen en te begrijpen. Maar hoe maak je iets waarneembaar, bedienbaar en begrijpelijk voor iemand die niets ziet en geen muis of tablet kan bedienen? Hiervoor zijn internationale WCAG-richtlijnen (Web Content Accessibility Guidelines) opgesteld.





We nemen je kort mee in de wereld van iemand met een visuele beperking, om een beeld te geven wat deze richtlijnen betekenen.

## **Toetsenbordtoegankelijkheid**

Mensen die niet zien, werken niet met een muis. Daarom moet je website zo ingericht zijn, dat de bezoeker via het toetsenbord kan navigeren. Alles wat belangrijk is op de website, is dan bereikbaar door bijvoorbeeld te navigeren met de tabtoets in plaats van met de muis. We noemen dit toetsenbordtoegankelijkheid.

Gebruikelijk is dat de tabtoets het logo en het menu activeert (voorleest). Zo weet een blinde bezoeker welke website het is. De volgorde waarin de tabtoets door de webpagina's gaat, is bepalend voor de bezoeker. Dit is in het content management systeem (cms) geprogrammeerd. Ook wel de achterkant van de website genoemd. Veel mensen die blind zijn, maken gebruik van een brailleleesregel en/of voorleessoftware (screenreader). Daarom moet een website met voorleessoftware kunnen communiceren.

## **Structuur**

Over het algemeen lees je een website niet van voor naar achteren. Het is daarom noodzakelijk dat een website een structuur heeft. De meeste bezoekers zien dit aan de lay-out van een webpagina. Bijvoorbeeld door het gebruik van koppen. Zo kan iemand snel een pagina scannen en de juiste informatie vinden. Voorleessoftware moet onder meer koppen kunnen herkennen. Als koppen juist zijn geprogrammeerd in het cms van de website, geeft dit structuur aan de pagina. Zo krijgt ook een bezoeker die niets ziet een goed beeld van wat er op de pagina staat.

## **Afbeeldingen en knoppen**

De meeste museumwebsites bevatten afbeeldingen. Wanneer deze informatie geven over bijvoorbeeld een kunstwerk, een logo of het gebouw, moeten ze voorzien zijn van een alternatieve tekst (alt-tekst). Zo komt een blinde bezoeker via voorleessoftware te weten wat er op de afbeelding staat. Wanneer een afbeelding alleen voor de aankleding is, kun je deze 'uitzetten' (artefact). De voorleessoftware slaat deze afbeelding dan over.

Vergeet niet knoppen te 'labelen', zodat de software voorleest waar de knop voor is. De blinde bezoeker heeft anders geen idee.

## Contrast

Een laatste punt is contrast. Voor iemand die slecht ziet, is contrast een belangrijke voorwaarde voor de leesbaarheid van de website. Zodat teksten of een tijdtabel goed te onderscheiden zijn van de achtergrond.

## WCAG-richtlijnen

Zojuist las je enkele voorwaarden om een website toegankelijk te maken voor iedereen. Er zijn 55 WCAG-richtlijnen opgesteld waaraan een toegankelijke website moet voldoen.

Het is best pittig om je huidige website helemaal toegankelijk te maken. Maar je kunt wel stappen zetten om dit te bereiken. Als je een nieuwe website laat maken, neem de WCAG-richtlijnen dan mee in de bouw van je website.

De WCAG-richtlijnen zijn sinds 2018 verplicht voor overheidsorganisaties en overheidsinstanties. Ze worden

voor onderwijsinstellingen en non-profitorganisaties sterk aangeraden. Vanaf 2025 is WCAG de norm voor veel financiële instellingen en e-commerce bedrijven ■

### Tip

Laat je een nieuwe website bouwen? Vraag of de webbouwer kennis heeft van de WCAG-richtlijnen en neem toegankelijkheid mee in de voorwaarden.

### Tip

Doe een quickscan op WCAG-toegankelijkheid voor je website of laat dit doen.

# Doe de quickscan

## Website Dordrechts Museum



Het Dordrechts museum heeft een quickscan op WCAG-toegankelijkheid laten uitvoeren voor de website. Waarom was dat en wat is er met de uitkomst gebeurd? We vragen het Heleen van 't Hoff, online marketeer van het museum.

### Waarom heeft het Dordrechts museum een quickscan laten uitvoeren voor WCAG-toegankelijkheid van de website?

'In 2021 zijn we gestart met het vernieuwen van onze websites. In 2023 waren we klaar. Omdat wij onderdeel zijn van gemeente Dordrecht - en dus een overheidswebsite hebben - moeten wij voldoen aan de landelijke digitale toegankelijkheidseisen. Overigens willen we dat ook graag hoor.'

### Welk inzicht heeft de quickscan jullie gegeven?

'Gelukkig blijken we al goed op weg. Enkele verbeterpunten waren eenvoudig op te lossen. Met enkele opmerkingen moest onze websitebouwer aan de slag. Wij maken gebruik van micrio's op onze site. Daarmee kun je sterk inzoomen op afbeeldingen. Deze mogelijkheid is nu zo aangepast dat het ook mogelijk is via het toetsenbord door de ingezoomde afbeelding te bewegen met de tabtoetsen. Het bedrijf Micrio was blij met de feedback en heeft de aanpassing direct doorgevoerd.

**DORDRECHTS**  
**MUSEUM**



### **Hebben jullie naar aanleiding van de quickscan nog andere zaken aangepakt op jullie website?**

‘Ja, alle video’s zijn ondertiteld. Aan de achterkant van de site is het een en ander gewijzigd en het contrast is waar mogelijk aangepast. Omdat we werken met kunstwerken, is dat niet overal mogelijk.’

### **Hoe belangrijk vinden jullie een digitaal toegankelijke website?**

‘Heel belangrijk. Wij willen als museum en archief toegankelijk zijn voor iedereen. Zo organiseren wij rondleidingen voor mensen met een visuele beperking. Er is een rondleiding in de Nederlandse gebarentaal. We hebben speciale activiteiten voor mensen met dementie. We bieden een mentaal

gezondheidsprogramma en nog veel meer. We willen die toegankelijkheid ook online bieden.’

### **Zouden jullie andere musea adviseren ook een scan te laten doen? Of in ieder geval aandacht te besteden aan de toegankelijkheid van hun website?**

‘Het aantal Nederlanders met een beperking is hoog. Om iedereen mee te laten doen, is het belangrijk dat je website en je locatie toegankelijk zijn. Het is een continu proces waarbij je ook keuzes maakt in esthetiek en functionaliteit. Dat ligt bij ons natuurlijk anders dan bij de Belastingdienst. Maar er is heel veel mogelijk. De start kan overweldigend zijn. Maar als je stap voor stap aan de slag gaat en hulp vraagt, dan kom je een heel eind.’ ■

# Prettig kennismaken!

## Een gebruiksvriendelijke website

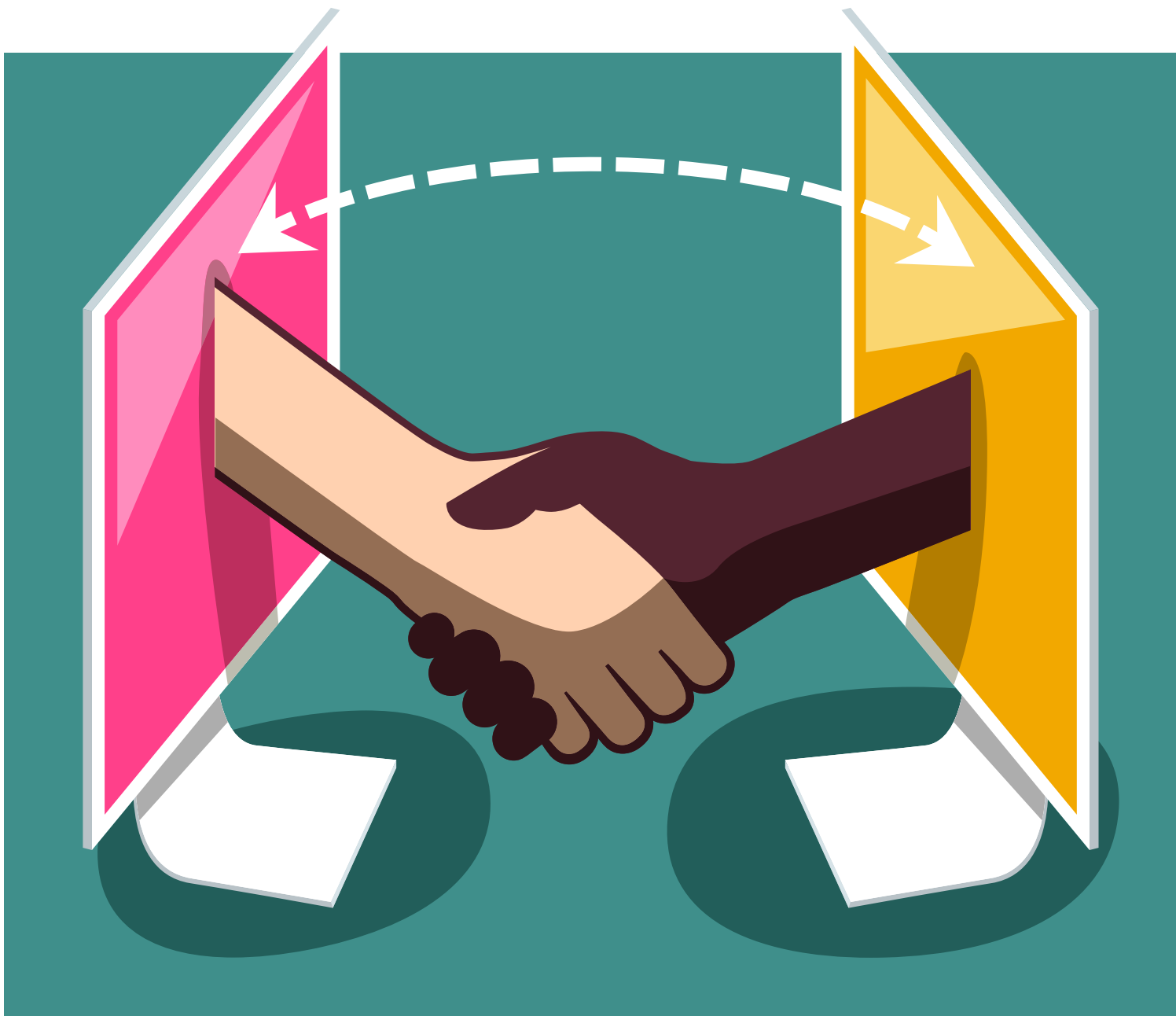
Kan de bezoeker informatie op jullie website makkelijk vinden? Wordt de informatie behapbaar weergegeven? Is de opbouw van de pagina's logisch? Is kleurgebruik helpend en niet te afleidend? Ofwel: is je website zo gebruiksvriendelijk dat bezoekers deze gebruiken en zich welkom voelen?

Voor iemand met een beperking kan het dagelijks leven meer energie kosten. Sommige mensen zijn sneller geprikkeld. Een gebruiksvriendelijke website is voor hen - en eigenlijk voor iedereen - net zo belangrijk als een toegankelijke website. Maar hoe maak je je website zo gebruiksvriendelijk mogelijk? Hier volgen enkele tips.

### Entree

Zorg dat je homepage een fijne binnenkomer is.

- Gebruik niet te veel kleur.
- Gebruik liever geen bewegende beelden. Dit kan afleiden van de reden waarom iemand de museumwebsite bezoekt.
- Een goede en duidelijk zichtbare zoekfunctie is goud. Dit biedt een snelle weg naar de gewenste informatie.
- Een overzichtelijk menu met heldere categorieën maakt het mogelijk snel bij de juiste informatie te komen.
- De homepage biedt informatie in hapklare brokjes.



- Tekstblokken hebben niet te veel tekst en elk blok gaat over één deelonderwerp.
- Tekstblokken hebben duidelijke titels en genoeg witruimte. Zo kan de bezoeker zijn ogen laten rusten.

### Tip: Less is more!

Het liefst wil je meteen laten zien wat er allemaal in het museum te doen is. Maar je kunt hier beter keuzes in maken.

## Komt dat zien!

Je wilt op je website natuurlijk alles meegeven wat er te zien en te doen is in het museum. Maar te veel informatie kan lastig verwerkt worden. Vooral door bezoekers die prikkelgevoelig zijn of een visuele beperking hebben.

Ook hier geldt:

- Doseer informatie.
- Gebruik een duidelijke structuur in categorieën en koppen.
- Zorg dat koppen duidelijk vertellen welke informatie je vindt in de tekst onder de kop.
- Maak onderscheid in wat er nu te zien is, wat was (wil je dit nog noemen?) en komt.

## Plan je bezoek

Een pagina met alle informatie over toegankelijkheid bespaart de bezoeker zoektijd. Een goede plek in het menu is bijvoorbeeld bij 'Plan je bezoek'. Kijk ook wat andere musea doen. Hoe uniformer, hoe fijner voor de gebruiker.

## Bestellen maar

Een kaartje kopen voor het museum moet zo makkelijk en overzichtelijk mogelijk

zijn. Maak bijvoorbeeld voor elke stap in het bestelproces een aparte pagina en een procesbalk waar de stappen zichtbaar zijn.

Musea hebben vaak verschillende kaartopties, zoals een museumkaart, studentenkaart en seniorenkaart. Dit maakt het voor een bezoeker met een beperking al snel minder overzichtelijk. Je kunt zorgen voor meer overzicht door de kaartopties onder te verdelen in subcategorieën.

Gegevens invullen kan lastig zijn. Hoe minder in te vullen gegevens, hoe beter. Dus vraag alleen het hoognodige.

## Nog even betalen

Als de bezoeker bij de online kassa staat, is een overzichtspagina handig waarop alle gegevens staan. Zo kan de bezoeker de gegevens controleren en zo nodig aanpassen. Dit voorkomt dat iemand het overzicht kwijt is of onzeker over de gegevens en terug moet gaan in het proces. Met de kans het bestelproces weer van voren af aan te moeten beginnen. En nu op pad! ■



# 'Durf te vragen'

## Rijksmuseum Twenthe over toegankelijkheid



Wat doet Rijksmuseum Twenthe in Enschede aan toegankelijkheid in het algemeen? En wat betreft hun website en communicatie in het bijzonder? Een impressie.

### **Special interest groepen**

Frederike Windhorst, programmamanager: 'Het toegankelijkheidszaadje is geplant door een rapport van Accessibility,

drie jaar geleden. Naar aanleiding daarvan is een werkgroep Inclusie gestart, om toegankelijkheid richting te geven. Wij hebben de afgelopen jaren contact gezocht met verschillende organisaties. Zoals Museumplusbus voor minder mobiele mensen en Aveleijn voor mensen met een verstandelijke beperking. Ook hebben we veel met ervaringsdeskundigen gesproken. Daarna hebben we diverse programma's

ontwikkeld voor special interest groepen, zoals wij dat noemen.'

'Zo bieden we de rondleiding Voelen en Verbeelden voor mensen met een visuele beperking. Ook is er een programma Topstukken on Tour voor ouderen in een verpleeghuis en zijn er mogelijkheden voor mensen die prikkelgevoelig zijn.'

Britt, marketeer en medeverantwoordelijk voor de website van het Rijksmuseum



Twenthe: 'Het bereiken van de doelgroepen voor deze programma's is nog wel een uitdaging. We sturen nu berichten via verschillende kanalen aan iedereen. Dus niet specifiek naar de doelgroep. Op deze manier geven we in ieder geval meer kenbaarheid aan onze activiteiten voor special interest groepen. Zo weet men dat wij hiermee bezig zijn. Een specifiek netwerk opbouwen, heeft tijd nodig.'

## **Nog niet zoals we willen**

Frederike: 'Onze website is nog niet helemaal zoals we willen. We weten wat mist, maar we kunnen die slag nu niet maken. We roeien met de riemen die we hebben. We hebben een algemene pagina over de toegankelijkheid van ons museum, maar die staat nog niet op de meest handige plek.'

## **Vorbereiding op je bezoek**

Frederike: 'We hebben ook tips gekregen van ervaringsdeskundigen met een visuele beperking die bij ons kwamen testen. Ze vroegen of wij iets konden vermelden over de route naar het museum toe en hoe het eruitziet als je binnenkomt. Op onze website vind

je een document dat je kunt printen: [Vorbereiding op je bezoek aan het museum](#). Hierin staan beschrijvingen en foto's van belangrijke plekken. Zoals de ingang, het toilet en de garderobe. Iemand met een beperking, kan zo van tevoren op verkenning gaan en mogelijke obstakels overzien. Of in ieder geval beter geïnformeerd het museum bezoeken.'

## **Uitdagingen**

Britt: 'Mensen met een visuele beperking kunnen bij ons deelnemen aan de gratis rondleiding Voelen en Verbeelden. We hadden het op de website zo ingericht dat ze dit direct bij het entreebewijs konden reserveren. Helaas merkten we dat veel mensen zonder visuele beperking ook via deze weg een kaartje kochten. Toen moesten we het weer los trekken. Dat zijn uitdagingen. We willen het heel graag gebruiksvriendelijk maken, maar dat gaat niet altijd.' ■

## **Tip van Britt**

'Ga niet in de schoenen van de doelgroep staan, maar durf te vragen.'

# Museum in beeld

## Informatie over toegankelijkheid

Als toekomstige bezoekers op je website zoeken naar informatie over de toegankelijkheid van je museum en de collectie, waar vinden ze die dan? Wat is een goede plek hiervoor en zijn er nog meer zaken waarmee je rekening kunt houden?

### **Meteen op je homepage**

Het is het meest gebruiksvriendelijk als informatie over de toegankelijkheid van je museum een eigen pagina heeft op je website. Deze pagina staat in het beste geval in het menu op je homepage. Ook hoe informatie over de collectie toegankelijk aangeboden wordt, kun je hier vermelden.

### **Goede zoekfunctie**

Staat informatie over toegankelijkheid nog niet op de juiste plek? Dan gebruiken bezoekers waarschijnlijk de zoekfunctie. Een goede zoekmogelijkheid op de site is natuurlijk altijd handig. Zorg dat in je teksten woorden staan als 'toegankelijk'

en 'minder valide'. Dan wordt deze informatie eerder gevonden.

### **Toegankelijke collectie**

Zijn er speciale voorzieningen en/of programma's voor bezoekers met een beperking? Kun je iets horen over of voelen aan objecten die tentoongesteld staan? Is er informatie in eenvoudige taal? Vertel hierover op de website en laat weten hoe je in aanmerking komt voor een programma.

### **Museum als uitgangspunt**

Het is belangrijk dat iedereen zich gezien voelt. Met regelmaat staat er informatie voor mensen met een lichamelijke

beperking op een site, maar niet voor mensen die slechtziend, slechthorend of hooggevoelig zijn.

### Een goede tip is om het museum als uitgangspunt te nemen.

- Vertel én laat zien hoe je museum eruitziet.
- Geef informatie over trappen met of zonder leuning, liften, toiletten en zitplekken.
- Vermeld wat rustige en drukke momenten zijn.
- Geef aan wat het maximum aantal deelnemers is bij workshops of rondleidingen. Op basis hiervan kunnen bezoekers informatie filteren en zelf bepalen op welk moment zij het museum willen bezoeken.

## Bereikbaarheid

Ook informatie over de bereikbaarheid is belangrijk. Hoe kom je bij jullie museum? Vermeld de route met het OV en hoever het lopen is naar de ingang. Geef dit aan in tijd en afstand. Waar kun je afgezet worden met een taxi? Zijn er parkeerplekken voor minder validen? Beschrijf ook de weg van de OV-halte of parkeerplaats naar de ingang.



## Eenvoudige taal

Voor mensen die laaggeletterd zijn of een lichte verstandelijke beperking hebben, is het fijn om extra informatie te krijgen in eenvoudige taal over het museum. De tekst op je website vertelt zo helder mogelijk waar het museum over gaat. In Duitsland is deze informatie in gemakkelijke taal (Leichte Sprache) verplicht op de website van elk museum. [Een mooi voorbeeld biedt het Deutsches Museum in München.](#) Kijk op hun site via de qr-code of url voor in dit blad. ■

## Tip

Vermeld altijd een telefoonnummer en een e-mailadres van het museum voor meer informatie. Hoe compleet je ook bent, er zijn altijd vragen.

# Top Tien

## Communiceren is een vak

**1** Gebruik pictogrammen. Ook handig voor bezoekers die niet kunnen lezen of de taal niet spreken.

**2** Laat geschreven tekst horen via een audiotour. Of via een link naar de tekst op de website.

**3** Nederlandse Gebarentaal is leuk om te leren. Bied een warm welkom aan mensen die zich in deze taal uiten.

**4** Een aangepast toilet klinkt vriendelijker dan een mindervalide toilet.

**5** Fijn als er altijd iemand bereikbaar is met kennis over de toegankelijkheid van het museum.

**6** Vertel wat er in je museum (nog) niet toegankelijk is. Dit is ook een vorm van toegankelijkheid.

**7** Check of je communicatie begrijpelijk is. Verdiep je eens in B1 taalniveau. Wees kritisch op elkaars schrijfstijl.

**8** Handig om iets te vermelden over de toegankelijkheid in een uitnodiging voor een evenement.

**9** Bekijk de richtlijnen eens voor toegankelijke digitale communicatie.

**10** Bij een bezoeker met een begeleider, hoef je er niet vanuit te gaan dat communicatie via de begeleider loopt.



# Bewegwijzering

## De stille hulp in het museum

Bewegwijzering in het museum is een manier van communiceren waar je misschien niet zo gauw aan denkt. Het is een stille hulp die bijna onopvallend aan bezoekers enorm veel informatie geeft en zorgt dat niemand iets hoeft te missen.

Een goede bewegwijzering voldoet aan enkele voorwaarden, waarvan toegankelijkheid er één is. We spraken met Guus Janssen, adviseur toegankelijkheid bij Accessibility. Hij buigt zich vaak over de vraag of bewegwijzering toegankelijk is voor iedereen.

### Voor wie is een toegankelijke bewegwijzering belangrijk?

‘Voor iedereen! Iedere bezoeker heeft belang bij een duidelijke, zichtbare, begrijpelijke en soms alternatieve route. Dat zijn de vier pijlers waarmee ik de toegankelijkheid van de bewegwijzering beoordeel. Natuurlijk kunnen we



specifieke groepen aanwijzen die meer baat bij bewegwijzering hebben.'

### Welke specifieke groepen zijn dat?

'Denk aan mensen die minder goed kunnen zien, mensen die de omgeving minder goed begrijpen of de taal niet spreken en mensen die de trap niet gebruiken. Dat hoeft niet altijd iemand met een rolstoel of een visuele beperking te zijn. Het kan ook iemand zijn die achter een kinderwagen loopt of iemand met een beslagen bril. Iedereen heeft baat bij een toegankelijke omgeving.'

### Wat versta jij onder een duidelijke bewegwijzering?

'Bewegwijzering is duidelijk wanneer deze herkenbaar is. Het hoeven geen

grote neonletters te zijn. Door eenduidig te zijn, valt bewegwijzering op in de ruimte. Wanneer een bord vanaf grote afstand herkenbaar is, hoeven de letters niet overdreven groot te zijn.'

### Hoe groot moeten die letters zijn?

'Ga uit van een lettergrootte die hoger is dan 1 cm en minimaal 3% van de afstand waarop je bij het bord in de buurt kunt komen. Kun je op maximaal 2 meter afstand van de bewegwijzering komen, dan moeten de letters 6 cm hoog zijn om toegankelijk te zijn voor zoveel mogelijk mensen.'

### Wat bedoel je met zichtbare bewegwijzering?

'Dat heeft te maken met contrast en verlichting. Uiteraard wil je dat bewegwijzering niet in een donker hoekje hangt. Maar je moet ook niet recht in een lamp kijken. Verder is het belangrijk dat het contrast goed is. Geen wit bord op een witte muur. Ook het contrast van de letters of pictogrammen is belangrijk. Gele tekst op een witte achtergrond kan lastig zijn. Een goede tip is om een zwartwit foto van de situatie te maken. Hebben twee kleuren dezelfde grijstint of



liggen deze dicht bij elkaar, dan is er geen goed contrast.'

### **Je had het ook over begrijpelijke bewegwijzering. Wat houdt dat in?**

'Het gebruik van pictogrammen is vaak een goede stap om de bewegwijzering duidelijker te maken voor meer mensen. Maar soms kom ik pictogrammen tegen die meer vragen oproepen, dan antwoorden geven. Dan moet je eerst een soort rebus oplossen voordat je weet welke deur naar het heren- of damestoilet gaat.'

### **Wat bedoel je met alternatieve routes?**

'Wanneer iemand geen gebruik kan maken van de trap, volgt die vaak een andere route door het museum. Het is goed hierover na te denken bij het inrichten van je bewegwijzering.'

### **Zijn er nog meer zaken waar we aan moeten denken bij bewegwijzering?**

'Nog te vaak wordt ontworpen op de gemiddelde persoon en worden bijvoorbeeld borden opgehangen op een hoogte van 1,75 m. Iemand in een rolstoel of een kleiner persoon mist deze informatie misschien.'

### **Wat kun je als museum doen om dit te verbeteren?**

'Je kunt de verlichting verbeteren als dit nodig is. Bewegwijzering kun je omlijnen om het contrast te vergroten. Misschien kun je stickers met pictogrammen toevoegen. Het is goed om te checken of alle (alternatieve) routes duidelijk zijn aangegeven. Vraag het ook aan een ervaringsdeskundige. Wanneer de bewegwijzering van een museum voor het eerst of opnieuw ontworpen wordt, kun je een adviseur in de arm nemen.' ■



# Musea IN Gebaren

‘Kunst snap je het best in je moedertaal’



Nederlandse Gebarentaal (NGT) is een erkende taal. Maar er zijn weinig musea die hierin informatie aanbieden. Musea IN Gebaren wil daarin verandering brengen.

Stel je voor: je bent op vakantie in Frankrijk en gaat naar een museum. Het is voor veel Nederlanders lastig om de

Franstalige informatie goed te begrijpen. Zo voelt iemand die Nederlandse Gebarentaal (NGT) gebruikt zich elke

dag. Om de behoeften van mensen die doof zijn beter te begrijpen, hielden we een schriftelijk interview met Roos Wattel. Zij is oprichter en directeur van Stichting IN Gebaren, waaronder Musea IN Gebaren valt.



## Oprichter Stichting IN Gebaren

Roos richtte in 2014 Stichting IN Gebaren op. Deze stichting zet zich in om de maatschappij toegankelijker te maken voor gebarentaligen. Dit zijn doven en slechthorenden die gebruik maken van gebarentaal. Foam startte een paar jaar eerder als eerste museum in Nederland met het aanbieden van rondleidingen in NGT. Martine Wattel, de zus van Roos, was een van de eerste dove museumgidsen. Samen met Foam ontwikkelden Martine en Roos de training voor dove museumgidsen. Ook zetten ze Musea in Gebaren op,

een platform voor toegankelijke musea in NGT. Sinds 2018 is Musea IN Gebaren landelijk actief.

## Museum in je eigen taal

Roos vindt het belangrijk dat mensen die doof of slechthorend zijn in hun eigen taal musea kunnen bezoeken. Zelf geniet Roos ook van de rondleidingen in NGT in de aangesloten musea. Zij vindt het prettig als museum personeel op de hoogte is van de behoefte van mensen die doof zijn. Het is fijn als ze een beetje kunnen gebaren en vooral een open houding hebben.

## Verschillende behoeften

Niet iedere dove of slechthorende heeft dezelfde behoeften. Het is een diverse groep met verschillende auditieve uitdagingen en uiteenlopende wensen. Voor iemand die licht slechthorend is, kan het genoeg zijn als een museummedewerker duidelijk articuleert. Terwijl een ander meer heeft aan goede verlichting om gebaren te kunnen zien. Mensen die al op vroege leeftijd ernstig slechthorend of doof zijn, leren vaak Nederlandse Gebarentaal (NGT) als hun moedertaal.



## **De verantwoordelijkheid van een goede communicatie ligt altijd bij beide gesprekspartners!**

### **Driedimensionale taal**

NGT is een driedimensionale taal die uitgebeeld wordt. Handbewegingen, houding en mimiek brengen de taal tot leven. In een museum zul je daarom gebruik moeten maken van gidsen of videotours om NGT aan te bieden. Gebarentaligen krijgen zo toegang tot dezelfde informatie als horende mensen. Roos: 'Kunst en cultuur hebben vaak een diepere laag. Die kun je het beste begrijpen en waarderen in je moedertaal.'

### **Goede voorbeelden**

Binnen de museumwereld zijn goede voorbeelden van musea die toegankelijk zijn in NGT.

Rondleidingen in NGT kun je regelmatig volgen in Amsterdam bij onder meer:

- Foam fotografiemuseum;
- Rijksmuseum;
- Van Gogh museum;
- Stedelijk museum;
- EYE filmmuseum.

En in Utrecht bij het Nijntje Museum.

Het Rijksmuseum in Amsterdam was het eerste met een NGT-videotour. Het Verzetsmuseum Amsterdam is het eerste volledig toegankelijke museum voor gebarentaligen. Hier zijn de vaste en tijdelijke collectie voorzien van NGT-videotours.

Onlangs opende het Nationale Holocaust museum in Amsterdam de deuren. Het eerste museum dat vanaf de opening toegankelijk is in NGT!

### **Vijf tips**

Jouw museum kan ook aansluiten in dit rijtje. Wij vroegen Roos een paar tips om jouw museum vandaag nog iets toegankelijker te maken.

1. Verdiep je in de doelgroep

Leer meer over NGT, de cultuur van mensen met een auditieve beperking, de drempels die zij in musea ervaren en hun behoefte. Het mooiste is als je van ervaringsdeskundigen leert. Zo kun je inspelen op de wensen van deze doelgroep.

2. Wees open en creatief in communicatie  
Het gebeurt wel dat museum personeel

schrikt van een dove of slechthorende bezoeker. Soms gaan ze Engels praten of lopen weg om een collega te halen. In plaats daarvan kun je beter rustig en vriendelijk blijven. Wees creatief met communiceren. Durf iets aan te wijzen of probeer het uit te beelden met je handen. Als je er echt niet uitkomt, kun je het opschrijven op papier of via de smartphone. Sommige gebarentaligen kunnen goed spraakafzien.

### 3. Wees eerlijk op de website

Geef duidelijk aan welke onderdelen van jouw museum wel of niet toegankelijk zijn voor NGT-gebruikers. Dit kun je het beste plaatsen op de toegankelijkheidspagina van jouw website.

4. Leer een paar woorden gebarentaal om NGT-gebruikers welkom te heten. Hoe leuk is het om begroet te worden in je eigen taal!

5. Voor sommige slechthorenden is het fijn als zij hun hoortoestel kunnen aansluiten op de ringleiding van geluidsapparatuur.



## Meer weten?

[www.ingebaren.nl](http://www.ingebaren.nl)

[www.tyd.nl](http://www.tyd.nl) (cursus gebarentaal)

[www.gebarententrum.nl](http://www.gebarententrum.nl)

[www.stichtinghoormij.nl](http://www.stichtinghoormij.nl)

[www.dbconnect.info](http://www.dbconnect.info)

(beperking in horen én zien)



**‘Nu kan ik eindelijk op een ontspannen manier, in mijn eigen taal een museum bezoeken! Ik wist niet dat er zoveel moois en boeiends te zien en leren is.’**



# Het Steffie Museumproject

## Toegankelijke communicatie over musea

**Steffie.nl is een gebruiksvriendelijk platform met informatie op een begrijpelijke en laagdrempelige manier. In eenvoudige taal kun je lezen wat een museum is en een museum kiezen dat bij je past.**

[De stichting Leer Zelf Online](#) kwam met Steffie.nl in 2006. Met behulp van animaties, gesproken tekst en eenvoudige taal, vind je op dit platform informatie over verschillende onderwerpen. Van gezondheid tot kunst en cultuur en het Museumproject.

### **Museumproject**

Met het Museumproject wil Steffie zoveel mogelijk mensen op het idee brengen om naar een museum te gaan. Ook vindt Steffie dat musea



voor iedereen toegankelijk moeten zijn, wat je achtergrond, capaciteiten of vaardigheden ook zijn. Met gebruiksvriendelijke technologie en eenvoudige taal wil het project drempels wegnemen en een inclusieve ervaring bieden aan alle bezoekers. Steffie wil ervoor zorgen dat iedereen kunst en cultuur zoveel mogelijk begrijpt en waardeert. Al hoef je natuurlijk niet

alles mooi te vinden. Het platform maakt materialen op verschillende manieren om dit te bereiken.

Steffie moedigt musea, educatieve instellingen en organisaties die zich inzetten voor inclusie aan om samen te werken. Door kennis en middelen te delen, kunnen zij samen voor verandering zorgen. Musea kunnen zo nog inclusiever en gastvrijer worden.





## Hoe werkt het Steffie Museumproject?

Het Steffie Museumproject biedt musea praktische middelen en begeleiding om hun faciliteiten en programma's toegankelijker te maken voor een breed publiek. Aan (toekomstige) bezoekers geeft Steffie op een zo helder mogelijke manier informatie.

“

**Met de expertise van Steffie.nl kan jouw museum educatieve materialen ontwikkelen die gemakkelijk te begrijpen zijn.**

[Bekijk de video Naar een museum met Steffie \(youtube.com\)](#)

Zie [www.steffie.nl](http://www.steffie.nl) en

[www.naarenmuseum.nl](http://www.naarenmuseum.nl) ■



# B1 of jip-en-janneketaal?

## Ik wil gewoon naar het museum

**Een dagje naar het museum, dat verdient iedereen. Toch zijn er veel mensen in Nederland die nooit naar een museum gaan. Een van de redenen die zij geven, is dat de taal in het museum te moeilijk is. Ze begrijpen niet goed wat wordt verteld over de museumcollectie. Misschien goed om de teksten van jouw museum eens onder de loep te nemen.**

Hoe schrijf je een eenvoudige tekst? De één zweert bij taalniveau B1. Een ander gaat voor jip-en-janneketaal. We leggen uit wat hiermee bedoeld wordt en wat je kunt gebruiken voor de communicatie in jouw museum.

### Taalniveau B1

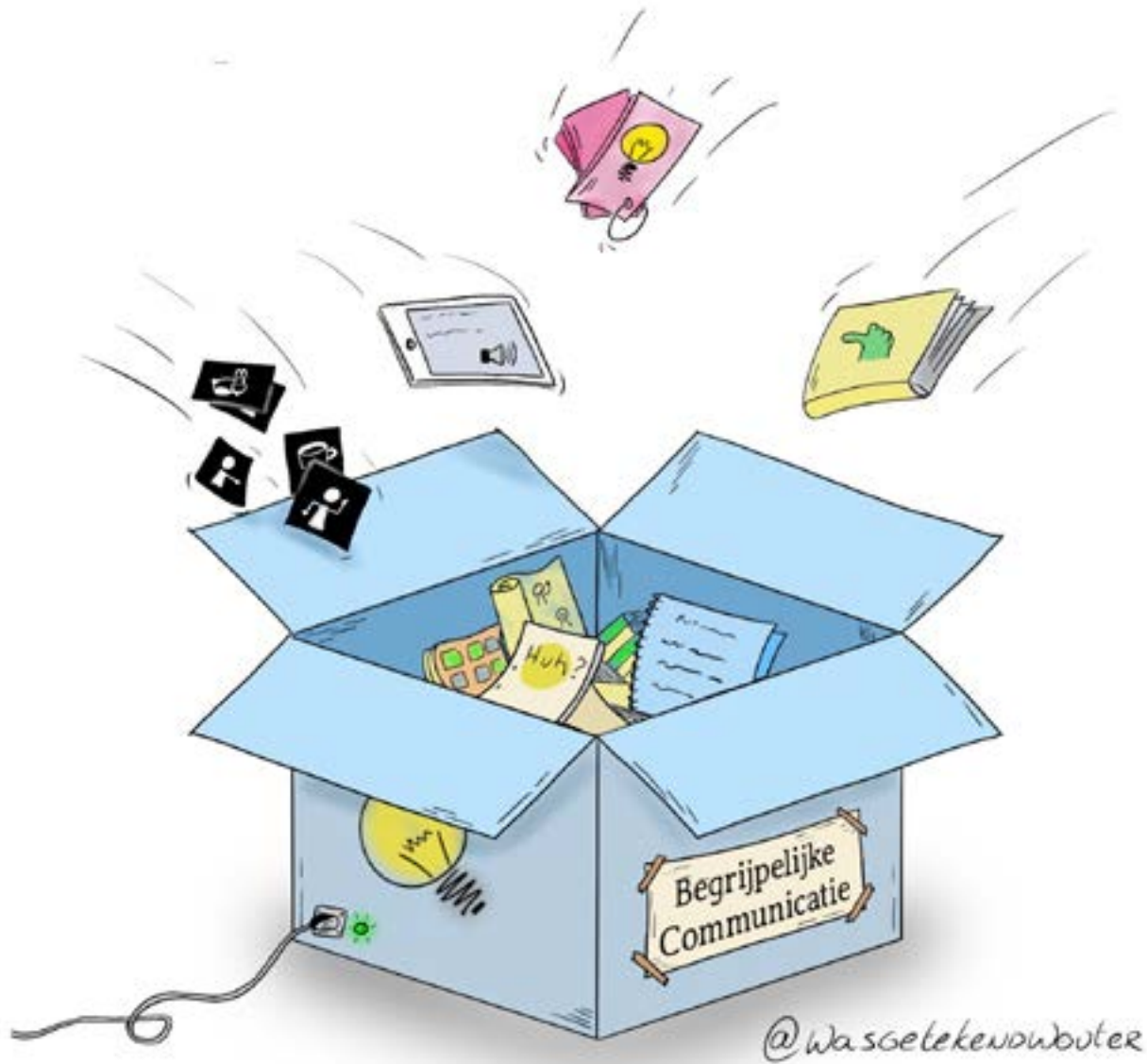
De term B1 is ontleend aan het Europees referentiekader voor taal. Een methode die het spraak- en leesniveau meet van mensen die een nieuwe Europese taal leren. Er zijn zes niveaus: A1, A2, B1, B2, C1 en C2. Als je begint met het leren van

de taal, heb je A1. Wanneer je de taal net zo goed spreekt als iemand van wie het de moedertaal is, heb je C2. Dit zegt dus iets over hoe goed een niet-inheemse spreker een taal spreekt en leest. Het zegt niets over het niveau van een tekst. Er zijn geen duidelijke richtlijnen. Je kunt wel op steeds meer plekken een cursus volgen 'Schrijven op taalniveau B1'.

### De Rijksoverheid geeft de volgende kenmerken:

- Duidelijke titel en tussenkoppen.
- Actieve schrijfstijl met voorbeelden.
- Eenvoudige woorden die iedereen kent.
- Korte en duidelijke zinnen.

over	in plaats van	betreffende
maken	in plaats van	creëren
voorrang	in plaats van	prioriteit
belangrijk	in plaats van	relevant
geven	in plaats van	verstrekken
toekomstige	in plaats van	potentiële



Weet je niet zeker of een woord duidelijk genoeg is? Controleer het woord dan op [www.ishetb1.nl](http://www.ishetb1.nl) of [www.zoekenveelgewoorden.nl](http://www.zoekenveelgewoorden.nl)

## Jip-en-janneketaal

Een andere methode die genoemd wordt als het gaat over eenvoudige taal, is jip-en-janneketaal. Veel mensen denken door deze benaming dat toegankelijke taal kinderachtig is, terwijl de taal van Anne M.G. Schmidt juist

heel vindingrijk is. Twee tekstdeskundigen doken in haar werk en gingen na wat wij daarvan kunnen leren (bron: [www.nemokennislink.nl](http://www.nemokennislink.nl)).

- Korte zinnen met korte woorden. Gemiddeld zes woorden per zin en vier letters per woord.
- Duidelijke samenhang. Makkelijke signaalwoorden, zoals: maar, want en toen. Kinderen kennen deze woorden al snel.

- Actieve schrijfstijl. Iemand doet iets in de tegenwoordige tijd. Bijvoorbeeld: Jij leest deze alinea over jip-en-janneketaal.

Zo schreef Annie M.G. Schmidt haar verhalen glashelder en met een behapbare informatiedichtheid. Deze manier van schrijven is eenvoudig, maar misschien niet zo geschikt voor het bijschrift van de Nachtwacht.

## Hoe kan het ook?

Geef eens antwoord op de volgende drie vragen bij het schrijven van je tekst:

- Is dit de belangrijkste informatie?
- Kan de zin korter, bijvoorbeeld door werkwoorden weg te halen?
- Kan ik hetzelfde zeggen met makkelijkere woorden?

## Nog toegankelijker

Wil je jouw museum ook toegankelijk maken voor mensen die laaggeletterd zijn? Volg dan de volgende tips.

- Kies een onderwerp waarmee de lezer bekend is.
- Bied niet meer dan 3 onderwerpen in een tekst aan.
- Maximaal 5 alinea's.

- 2 tot 10 zinnen per alinea. Maximaal 10 woorden per zin.
- Gebruik opsommingstekens.
- Houd werkwoorden zoveel mogelijk bij elkaar.
- Begin elke zin op een nieuwe regel.
- Maak het niet kinderachtig.
- Bied rondleidingen aan in eenvoudigere taal.
- Zorg voor een woordenlijst waarin je belangrijke termen uit de kunst uitlegt. Wat is perspectief en wat verstaan we onder barok?

Wil je meer weten over laaggeletterdheid? Bekijk dan het kennisblad eenvoudige taal op [www.lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl)

## De echte criticus: jouw publiek!

Tot slot kun je je tekst voorleggen aan de echte criticus: jouw publiek! Denk ook aan mensen die laaggeletterd zijn, dyslexie of een lichte verstandelijke beperking hebben. ■

10 tips voor begrijpelijke museumteksten vind je op pagina 38 en 39.

## Drie getekende situaties waarin het mis gaat met de communicatie:



Een persoon wijst en zegt tegen iemand met een taststok: 'Het is daar.' Degene met de taststok antwoordt: 'Waar is daar?'



Een persoon heeft een denkwolkje met de woorden rolstoeler, roller, rolstoel gebruiker, rijder, beperkte... en vraagt aan iemand in een rolstoel: 'Hoe wil je dat ik je noem?' Diegene antwoordt: 'Noem mij maar Bob.'



Een persoon vraagt aan iemand in een rolstoel: 'Waar is je begeleider?' Diegene antwoordt: 'Vandaag begeleid ik mijzelf.'

# Tien tips voor begrijpelijke museumteksten

## 1. Beantwoord de belangrijkste vragen

Leef je in in het perspectief van de bezoeker. Wat wil die echt weten over dit schilderij, beeldhouwwerk of deze expositie? Wat valt het meeste op? Hier wil je in ieder geval iets over vertellen. Zorg dat je deze vragen als eerste beantwoordt.

## 2. Bied structuur

Gebruik een titel om aan te geven waar de tekst over gaat. Gebruik voor elk deelonderwerp een korte subkop. Zorg dat teksten die niet bij elkaar horen, verder uit elkaar staan. Gebruik bijvoorbeeld een witregel.

## 3. Schrijf actief

In een actieve zin voert het onderwerp de

actie uit. Een passieve zin herken je vaak aan het werkwoord 'worden' of 'zijn'. Een passieve zin kun je actief maken door te beginnen met het onderwerp. Bijvoorbeeld: ik, wij of de naam van de kunstenaar.

## 4. Gebruik alledaagse woorden

Weet je niet zeker of een woord eenvoudig genoeg is? Controleer het woord dan op [www.ishetb1.nl](http://www.ishetb1.nl) of [www.zoekeenvoudigewoorden.nl](http://www.zoekeenvoudigewoorden.nl)

## 5. Maak korte zinnen

Lange zinnen zijn moeilijker te begrijpen. Knip zinnen daarom liever in twee delen. Een goede zinslengte is 3 tot 12 woorden. Hierin kun je variëren, zodat de tekst niet te staccato klinkt.

## 6. Let op je zinsvolgorde

Zinnen met een logische woordvolgorde zijn makkelijker te lezen. Zo gaat de aandacht naar de inhoud van de tekst in plaats van het begrijpen van de zin. Probeer daarom zinnen te maken met de volgende opbouw:  
onderwerp-persoonsvorm-  
lijdend voorwerp

Als een zin meerdere werkwoorden heeft, let dan op de volgorde van de werkwoorden. Eerst hulpwerkwoorden en koppelwerkwoorden en dan pas zelfstandige werkwoorden

### Zo wel:

Edelman Piero Soderini heeft het David standbeeld uit marmer laten bikken door Michelangelo.

### Zo niet:

Het David standbeeld werd door Michelangelo uit marmer gebikt voor edelman Piero Soderini.

## 7. Vermijd vaktermen

iets bestaands	in plaats van	figuratief
buitenkant	in plaats van	exterieur
ijdelheid	in plaats van	vanitas

## 8. Gebruik signaalwoorden

Een tekst kan nog zo makkelijk zijn. Zonder goede verbanden kan de zin moeilijk zijn om te lezen. Maak gebruik van makkelijke signaalwoorden, zoals: en, maar, toen, omdat. Gebruik geen ingewikkelde, ouderwetse signaalwoorden zoals: alsmede, echter, terstond, aangezien.

## 9. Maak de tekst scanbaar

Om de bezoeker snel informatie te geven, kun je belangrijke begrippen of vragen vetgedrukt en/of in een andere kleur weergeven.

## 10. Zorg dat de tekst goed leesbaar is

Gebruik een schreefloos lettertype met veel ruimte in de letters, zoals Arial, Verdana of Helvetica.

Kan de tekst groter, dan is dit goed om te doen. Het is niet snel te groot.

Houd rekening met contrast. Zorg dat tekst altijd op een effen achtergrond staat. ■

# Hoe toegankelijk is jouw museum?

Wanneer je als museum aan de slag gaat met toegankelijkheid, kan dat best spannend zijn. Je wilt het goed doen, maar je kunt misschien niet direct aan alle verwachtingen voldoen. Hoe kun je hierover duidelijk zijn in je communicatie?

## Hierbij onze acht tips:



**1** Geef aan dat je de toegankelijkheid van het museum wilt verbeteren, maar een lerende organisatie bent. Heeft iemand suggesties? Dan ontvang je die graag.



**2** Wees duidelijk wat jullie beleid is rond begeleiders en hulphonden. Zo ontstaat hierover geen discussie.



**3** Vermeld duidelijk wat toegankelijk is in het museum en wat (nog) niet. Je hoeft geen reden te noemen, maar dat mag natuurlijk wel. Zo kan iedereen een afweging maken of een museumbezoek het waard is.





**4** Zorg voor een pagina over toegankelijkheid op je website. Ga ervan uit dat hier eerder te weinig dan te veel informatie op staat. Je kunt niet compleet genoeg zijn!



**6** Geef informatie over de sanitaire voorzieningen. Ook hier is het belangrijk duidelijk te zijn. Is er een aankleedtafel? Vanaf welke kant kan iemand in een rolstoel een draai maken? Voldoe je niet aan alle criteria, geef dit dan aan.



**5** Leg de situatie uit. Is een drempel hoger dan 2 cm? Dan zullen de meeste adviseurs zeggen dat de ruimte niet rolstoeltoegankelijk is. Maar er zijn veel rolstoelgebruikers die er hun hand niet voor omdraaien. Wanneer je deze informatie duidelijk geeft, kan iemand zelf beslissen of het te doen is of niet.



**7** Deel ook toegankelijkheidsinformatie waar je geen invloed op hebt. Zoals waar de meest dichtbijzijnde aangepaste parkeerplaats is.



**8** Natuurlijk ben je trots op je toegankelijke museum. Maar besef ook dat toegankelijkheid voor iedereen een vanzelfsprekendheid hoort te zijn. ■

# Hoe kun je ons bereiken?

Dit magazine is samengesteld door Stichting Accessibility, die zich inzet voor een digitaal, fysiek en sociaal toegankelijke samenleving. Een samenleving waarin iedereen, in het bijzonder mensen met een beperking, zelfstandig aan het maatschappelijk verkeer kan deelnemen en zich optimaal kan ontplooiën.

Accessibility ondersteunt maatschappelijke organisaties bij het realiseren van toegankelijkheid. Zo dragen wij bij aan een inclusieve samenleving waarin iedereen - zonder hulp - producten, diensten, gebouwen en voorzieningen kan gebruiken. De artikelen in dit magazine zijn geschreven door onze adviseurs. Samen met verschillende musea in Nederland. En met Kennis Over Zien, een samenwerking tussen Bartiméus, Koninklijke Visio, Robert Coppes Stichting, Oogvereniging en MaculaVereniging die gericht is op

het ontwikkelen en delen van kennis over visuele beperkingen.

Ook hebben verschillende bezoekers hun ervaringen met ons gedeeld. Hierdoor hebben wij toegankelijkheid vanuit het perspectief van de museummedewerker, de bezoeker en de expert kunnen belichten.

Deze editie is mede mogelijk gemaakt door de inbreng van:

- Dordrechts museum
- Twenths museum
- Stichting IN Gebaren
- Steffie.nl

Het Bartiméus Fonds en de Museumvereniging hebben het uitbrengen van het magazine mede mogelijk gemaakt.

### Meer informatie

Wil je meer weten over toegankelijkheid?

[info@accessibility.nl](mailto:info@accessibility.nl)

030 23 98 270, [www.accessibility.nl](http://www.accessibility.nl)

### Tip

In het boek Rijksmuseum Onbeperkt Toegankelijk beschrijft het Rijksmuseum Amsterdam de voortdurende zoektocht naar een steeds toegankelijker museum. Ook in [digitaal toegankelijke pdf](#) verkrijgbaar via de qr-code of url voor in dit blad.



### Colofon

Aan dit nummer werkten mee:

Anouk Butterlin

Arja Boer

Bert van Meteren (vormgever)

Brenda Roos (cover, p29)

Erwin Bel

Eurorouting (p23-25)

Guus Janssen

Jolijn Jansen

Jorgen Snoep (p13)

Iris Stekelenburg (redacteur)

Joke Hoogeduin

Lars Smook (p18)

Pinta Grafische Producties (p37)

Regalis (productiecoördinatie)

Séverine Kas

Steffie.nl (p37-39)

Tamara Visser

Wouter Hekkenberg (p27)

Wouter Lenssen

Met dank aan de verzamelde kennis van alle medewerkers van Accessibility.

### Accessibility

Christiaan Krammlaan 2

3571 AX Utrecht

Tel. 030 23 98 270

E-mail: [info@accessibility.nl](mailto:info@accessibility.nl) ■



## Column Séverine

Het is tien jaar geleden dat ik mijn baan als architect op moest geven vanwege te weinig zicht en energie. Als gevolg van een progressieve aandoening (Ushersyndroom) word ik langzaam doof en blind.

Inmiddels werk ik alweer vele jaren met plezier als adviseur toegankelijkheid. Ik kom in die hoedanigheid op fantastische plekken, zoals musea, scholen en architectenbureaus.

Op deze plekken vertel ik altijd mijn blunder rondom toegankelijkheid. Ik dacht dat ik als architect goed aandacht gaf

aan toegankelijkheid in ontwerpen van nieuwbouw. Er was een handboek met richtlijnen om toegankelijk te ontwerpen en dat paste ik toe. Niets mis mee, toch? Maar ik paste het alleen toe bij zorgprojecten, zoals woonzorglocaties. Niet bij kantoren, hotels of andere gebouwen. Zo liet ik toegankelijkheid alleen toe in de zorg. Terwijl een toegankelijke omgeving voor iedereen goed is. Niet alleen voor mensen met een beperking.

Zo blijkt dat zaalteksten in groter letterformaat in musea goed zijn voor mensen met minder zicht. Maar dat ook meer bezoekers de tekst lezen. Kortom: goede toegankelijkheid is voor iedereen! ■