

Toegankelijkheid en Gastvrijheid in het Rijksmuseum

Do's en don'ts

Algemeen

- Doe gewoon normaal en gastvrij, zoals je tegen iedere bezoeker doet, niet kinderlijk of paternalistisch communiceren
- Richt je rechtstreeks tot wie je wilt spreken – niet tot de begeleider of tolk
- Focus je op mogelijkheden, niet op beperkingen
- Praat spontaan, ben niet angstig, het is niet erg om het woord zien te gebruiken bij een blinde persoon of lopen bij iemand in een rolstoel
- Vraag niets over de aard van de beperking
- Vraag of de persoon geholpen wilt worden. Pak iemand niet zomaar vast.
- Neem nooit beslissingen voor iemand met een beperking als het hem of haar zelf aangaat.

Tips voor bezoekers met een beperkte mobiliteit

- Communiceer op ooghoogte
- Kom achter de informatiebalie vandaan
- Bedenk dat een rolstoel, stok of rollator heel belangrijk voor iemand kan zijn. Het maakt hem of haar onafhankelijk. Raak het niet ongevraagd aan.
- Als jij of de betrokkene met andere mensen in gesprek raken, ga dan zo staan dat de rolstoelgebruiker ook aan het gesprek kan deelnemen, zonder dat deze zijn of haar nek hoeft te verrekken.

Tips voor blinde en slechtziende bezoekers

- Stel jezelf voor met naam en functie
- Vertel wat je gaat doen, zeker als je wegloopt.
- Zeg het als je iets aangeeft.
- Een glimlach wordt niet gezien, druk je dus uit in woorden.
- Scheid de blindengeleidehond nooit van zijn baasje, aai hem nooit, hij is aan het werk.
- Als je iemands aandacht wilt, ga dan dichtbij staan en noem hem bij zijn naam als je het weet en anders alleen meneer of mevrouw. Pas als je de aandacht hebt, kun iemands arm pas aanraken, anders kan hij/zij schrikken.
- Vraag of je hulp kunt bieden en hoe. Zo vermijd je dat je de bezoeker betuttelt.
- Geef duidelijke aanwijzingen: Over 5 meter naar rechts, i.p.v. daar naar rechts.

Tips voor dove en slechthorende bezoekers

- Wil je iets zeggen of tonen, trek dan de aandacht door te zwaaien of op de schouder te tikken.
- Blijf in gesprek oogcontact houden, zo kan de bezoeker eventueel liplezen. Geen hand voor je mond houden. Weet wel dat niet iedereen kan liplezen en dat mensen ook maar 20-40 % kunnen liplezen van wat je zegt. De rest moet gegokt worden.
- Ook als er een tolk bij is, richt je je tot de dove of slechthorende persoon. De tolk is alleen de stem van deze persoon.
- Ga niet harder praten, maar spreek langzaam en articuleer duidelijk, maar niet te overdreven. Praat niet door elkaar.
- Gebruik mimiek en gebaren.
- Als je doorhebt de bezoeker je niet begrijpt, schrijf het dan even op.
- Ga niet tegen het licht staan, dan is je gezicht donker.
- Ben geduldig, als je de bezoeker niet begrijpt, zeg het dan gewoon. Doe niet alsof je het wel begrijpt.

Tips voor bezoekers met een verstandelijke beperking

- Lach vriendelijk; je gezichtsuitdrukking is cruciaal.
- Wees niet angstig. Zeg direct: Goedendag, welkom in het Rijksmuseum of iets dergelijks. Dan is het ijs gebroken.
- Praat eenvoudig en vorm korte zinnen, maar niet kinderachtig.
- Luister goed, neem de tijd om de persoon zijn verhaal af te laten maken, vat samen.

Tips voor bezoekers met autisme

- Gebruik concrete taal en zeg exact, ondubbelzinnig wat je bedoelt
- Maak niet te lange zinnen, wees duidelijk
- Stel jezelf voor en leg uit bij wie hij of zij terecht kan met vragen.
- Raak hem of haar liever niet aan
- Geef aan wat de rustige en drukke plekken in het museum zijn.
- Besef dat het niet onbeleefd bedoeld is als de bezoeker je niet aankijkt en niet lacht
- Besef dat vriendelijkheid voor mensen met autisme voor 90% uit duidelijkheid en voorspelbaarheid bestaat.