TOEGANKELIJKHEIDSCERTIFICERING WORLD FORUM THE HAGUE

"TOEGANKELIJKHEID MOET IN HET DNA VAN EEN LOCATIE ZITTEN"

Meeting- en eventlocaties in Nederland besteden steeds meer aandacht aan hun toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Een mooi voorbeeld hiervan is het World Forum The Hague. Deze locatie is sinds 2019 trotse bezitter van het certificaat van Welkom Toegankelijkheid & Evenementen, dat na een toetsing eind augustus voor twee jaar is verlengd. Meeting Magazine sloot aan bij de toetsing en keek mee.

De drijvende kracht achter het certificaat van Welkom Toegankelijkheid & Evenementen is Marianne Dijkshoorn, die naast haar functie als eventprofessional ook als ervaringsdeskundige de nodige kennis heeft opgedaan op het gebied van service verlenen en faciliteren aan mensen met een beperking. "Nadat ik in 2017 mijn opleiding voor professional eventmanagement had afgerond en zelf aan events deelnam, merkte ik dat deze voor mensen met een beperking op een aantal punten lastig zijn ingericht. Na afloop van een event in het World Forum besloot ik contact op te nemen met general manager Michiel Middendorf en dit aan te kaarten. Zijn team bleek hier al mee bezig te zijn, alleen hij wilde dit graag door een onafhankelijk expert laten toetsen. Sinds 2019 hebben zij het certificaat in handen dat ik speciaal heb ontwikkeld. Dit certificaat geeft aan dat locaties goed toegankelijk zijn voor mensen met een beperking."

Michiel knikt: "Enkele jaren geleden ontvingen we na afloop van een theatervoorstelling een klacht over het rolstoeltoegankelijk toilet van een dame in een rolstoel. In plaats van een extern consultancybureau te raadplegen, besloot ik haar uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Als je zelf geen beperking hebt, sta je er niet altijd bij stil waar iemand met een beperking tijdens een bezoek aan onze locatie mee te maken krijgt. Voor het toetsen van onze locatie hebben we gekozen voor Welkom Toegankelijkheid & Evenementen. Het feit dat Marianne naast eventprofessional ook ervaringsdeskundige is, maakt haar de meest geloofwaardige consultant op dit gebied."

VISUELE AANPASSINGEN

Voor de hercertificering gaat Marianne in gesprek met Johanna Weiland en Maud Blok. Johanna is als Quality, Contracting & Compliance Manager verantwoordelijk voor alle certificeringen van de locatie. Maud is sinds juli van dit jaar als Duty Manager in dienst en studeerde vorig jaar af met een onderzoek naar de service en toegankelijkheid voor mensen met een visuele beperking die het theater van het World Forum bezoeken. “Onlangs heb ik een uitgebreide presentatie voor het team gehouden en daar zijn een aantal punten uitgekomen waar we de komende maanden mee aan de slag gaan”, vertelt Maud. “Zo willen we op de website een aparte kopje toegankelijkheid maken, omdat uit eigen navraag is gebleken dat mensen met een visuele beperking daar behoefte aan hebben. Deze informatie gaan we aanbieden volgens de WCAG (Web Content Accessibility Guidelines; een verzameling richtlijnen voor de toegankelijkheid van web content, gericht op mensen met een beperking, red). Ook gaan we aan de slag met audiodescriptie tijdens de theatervoorstellingen en passen we de briefing voor het personeel tijdens theatershows en congressen aan. We willen mensen graag op een prettige manier en op de juiste toon persoonlijke begeleiding aanbieden wanneer zij bijvoorbeeld naar de zaal worden begeleid.”

PERMANENTE AANPASSINGEN

Johanna vertelt dat het World Forum de afgelopen twee jaar de nodige adviezen heeft gehad en diverse permanente maatregelen heeft doorgevoerd. “In april van dit jaar hadden we een event waar een slechtziende CEO aan deelnam. De assistenten die de locatie vooraf kwamen bekijken, gaven ons handige tips zoals ledverlichting in het trappenhuis backstage en mobiele ramps. Daarnaast hebben we extra bordjes bij liften geplaatst. Op de marmeren trappen hebben we aan het begin, halverwege bij het platte gedeelte en onderaan zwarte, contrasterende tape aangebracht voor mensen met een visuele beperking. De trapverlichting in het theater is helderder afgesteld en de parkeergarage heeft ruimere gehandicaptenparkeerplekken.” Marianne is erg te spreken over deze aanpassingen. “Het geeft aan dat het thema hoog op de agenda staat.”

Op de marmeren trappen is aan het begin, halverwege bij het platte gedeelte en onderaan zwarte, contrasterende tape aangebracht voor mensen met een visuele beperking.

BEGELEIDING

Marianne neemt samen met Johanna en Maud het vorige rapport door en checkt of er sinds de laatste inspectie dingen zijn aangepast of veranderd. Zo is ze onder andere benieuwd of het mogelijk is om een standplaats voor rolstoeltaxi's in te richten en of de banners om de rolstoeltoegankelijke toiletten te markeren standaard tijdens een congres staan opgesteld. Ook vraagt ze naar de mate van inclusie binnen het personeelsbestand: "Er zijn best wat functies om weg te zetten, zoals bij de receptie en bij de parking." "Het management en het strategisch team is er actief mee bezig", bevestigt Johanna. Verder geeft Marianne een aantal praktische tips waar de locatie heel makkelijk mee aan de slag kan. "Gasten met een beperking kunnen niet altijd even makkelijk de weg vinden van de tram- of bushalte naar de locatie. Je zou eens in gesprek kunnen gaan met de gemeente over het aanleggen van geleidelijnen. Verder is het natuurlijk mooi als je iemand met een visuele beperking kunt begeleiden van de halte naar de locatie. Laat je personeel dan wel kleding met fluoriserende accenten aantrekken en communiceer dit van tevoren naar de mensen die van de begeleiding gebruik willen maken. En kennen jullie de Sunflower keycord voor hidden disabilities? De mensen die deze koorden dragen, willen graag op een rustige manier worden benaderd waarbij enige afstand wordt bewaard. Je ziet ze steeds vaker tijdens evenementen." Maud vindt dit goede tips: "Die gaan we zeker meenemen in de briefing voor onze medewerkers."

INSPECTIERONDE

Tijdens de inspectieronde zelf worden onder andere de rolstoeltoegankelijke toiletten bekeken. In de hal van de toiletgroep op de eerste verdieping hangt een pompje met hygiënegel op rolstoelhoogte. Op het toilet zelf hangt het briefje met het noodnummer echter op een onhandige plek. "Dat briefje moet beter in het zicht hangen vanaf de toiletpot", geeft Marianne aan. Ook zit er geen wc-papier in de houder aan de steunbeugel. "Dat is slechts een kwestie van uitleg en instructies geven aan de schoonmaak. Dan begrijpen ze waarom dat belangrijk is en wordt er vanzelf aandacht aan besteed. Hetzelfde geldt voor het uitklappen van de beugels na het schoonmaken. Voor iemand die in een rolstoel zit, is dat lastig om zelf te doen." Bij navraag bij de afdeling building blijkt dat de rode noodlijn/zusterlijn in ieder geval regelmatig wordt getest.

RUIME OPSTELLING

In de theaterzaal zijn er twaalf rolstoel/hulpmiddel-plaatsen aan het eind van de

rij. Ook kunnen bij elk evenement speciale rolstoelplekken ingericht door stoelen te verwijderen. Marianne: "Daar kun je eventueel rolstoelmatten voor gebruiken. Zo'n mat heeft twee voordelen. Je creëert ruimte voor de rolstoelgebruiker en de andere gasten om te kunnen bewegen. Bovendien is het een teken van gastvrijheid. Je geeft het signaal af dat er speciaal voor hen een plek is gereserveerd. Overigens is de achterste rij in deze zaal ideaal voor mensen met een hulphond. Die hebben hier alle ruimte om te liggen zonder anderen te hinderen." Ook bij de zalen die voor zakelijke bijeenkomsten worden ingezet, wordt rekening gehouden met voldoende ruimte. Johanna: "Onlangs hebben we de capaciteit van de zalen herzien. We kiezen standaard voor een ruimere opzet. Bij de zaalindeling houden we altijd een pad van 90 cm breed vrij."

TOILETTEN

De toiletgroep op de begane grond wordt eveneens aan een inspectie onderworpen. "Sinds de vorige keer hebben jullie het bordje dat de toiletgroep aanduidt duidelijker in beeld gehangen", constateert Marianne tevreden. "Ook hier zijn de beugels uitgeklapt. Een ander pluspunt zijn de schuifdeuren. Dan hoef je niet vanuit de rolstoel naar een klink te reiken. Wel loopt de rode noodlijn niet helemaal strak." De nooduitgangen zijn perfect: "Geen drempels en breed genoeg voor een rolstoelgebruiker. Hier word ik heel gelukkig van! Hetzelfde geldt voor de hoge en lage kluisjes voor het opladen van je mobiele telefoon."

BLIJVEN INNOVEREN

Na deze positieve beoordeling bevestigt Marianne dat World Forum het certificaat opnieuw heeft behaald. "Er zijn altijd een paar kleine aandachtspunten die vaak relatief makkelijk verholpen kunnen worden. Op een extra rolstoeltoegankelijktoilet na kun je bijna alles in een locatie aanpassen. Uiteindelijk gaat het niet alleen om het papiertje en moet de toegankelijkheid en de bijbehorende gastvrijheid en service van een locatie ook onderdeel uitmaken van het dna. Juist die kleine details zoals de handpompjes die op rolstoelhoogte zijn bevestigd laten zien dit bij World Forum ook echt zo is. Ze hebben het certificaat dik verdiend." Johanna en Maud zijn trots. "De toetsing geeft een goed gevoel en toont aan dat we goed bezig zijn. Met de leuke en praktische tips kunnen we dit niveau behouden en blijven innoveren."