

Veilig(er) uitgaan voor doof en slechthorend publiek

Praktische tips voor festivals, evenementen, clubs en poppodia

Inclusief direct bruikbare veiligheidsbriefing
voor personeel en toegankelijkheidschecklist.



Hoe ziet een écht inclusieve uitgaansnacht eruit wanneer toegankelijkheid vanaf het begin wordt meegenomen in ontwerp, communicatie en veiligheidsbeleid?



Inleiding

Het nachtleven moet een plek zijn waar iedereen zich vrij, welkom en veilig voelt. Toch is dat voor dove en slechthorende bezoekers niet vanzelfsprekend.

In veel clubs, festivals en uitgaanslocaties is de ervaring sterk afhankelijk van geluid. Een beveiliging die iets roept, een veiligheidsmelding via een omroepinstallatie, een gesprek aan de bar of een waarschuwing tijdens een incident. Hierdoor ervaren dove en slechthorende bezoekers regelmatig drempels in zowel toegankelijkheid als veiligheid.

Binnen het nachtprogramma van Sencity Festival onderzochten Sencity Festival, Stichting de Veilige Nacht, EKKO en TYD hoe een clubnacht toegankelijker en veiliger gemaakt kan worden voor dove en slechthorende bezoekers.

Daarbij hadden we één belangrijk uitgangspunt: Een veilige ervaring begint bij toegankelijkheid en gezien worden. Wanneer bezoekers informatie kunnen begrijpen, contact kunnen maken met personeel, zichzelf kunnen zijn en uitdrukken en weten waar zij terecht kunnen voor hulp, ontstaat meer vertrouwen en sociale veiligheid.

Daarnaast is het belangrijk voor dove bezoekers om te weten dat ze welkom zijn.

Dit gevoel is namelijk niet altijd vanzelfsprekend bij deze doelgroep.

Met deze handreiking delen we inzichten, ervaringen en praktische aanbevelingen voor festivals, evenementen en poppodia.

Veel van de aanbevelingen in dit document zijn eenvoudig toepasbaar en dragen niet alleen bij aan de veiligheid van dove en slechthorende bezoekers, maar verbeteren de bezoekerservaring voor iedereen.

Toegankelijkheid is altijd een on-going process waarbij je blijft verbeteren a.d.h.v. feedback van bezoekers uit de doelgroep. Ook wij blijven onszelf continu ontwikkelen.

Geïnteresseerd om op de hoogte te blijven van deze ontwikkelingen? Meld je dan aan voor de nieuwsbrief van Possibilize of neem contact op met info@possibilize.today voor specifieke vragen.

Wanneer je zelf niet doof bent, is het moeilijk voor te stellen dat alledaagse situaties anders kunnen verlopen. Toch ervaren dove mensen regelmatig misverstanden.



Huidige situatie

Zo hebben sommigen vaker problemen met hun evenwicht, waardoor ze ten onrechte dronken lijken. Ook kunnen enthousiaste gebaren door horenden verkeerd worden geïnterpreteerd als agressief gedrag.

Heb je ooit meegemaakt dat je onverwachts door een beveiliging werd vastgepakt? Of dat iedereen uit het niets een gebouw verlaat zonder dat jij weet waarom? Dit soort situaties komen voor wanneer belangrijke informatie niet toegankelijk is.

Daarom is het belangrijk om eerst inzicht te krijgen in veelvoorkomende situaties waar dove mensen mee te maken krijgen. Aan het einde geven we praktische tips om hier goed mee om te gaan.

Situatie 1 | communicatie bij de entree

Een beveiliging geeft aan dat iemand niet naar binnen mag lopen of even moet wachten.

Een dove bezoeker hoort dit niet en loopt door. De beveiliging interpreteert dit als het negeren van instructies en grijpt de persoon direct vast.

Waarom dit vervelend of onveilig is:

- De bezoeker begrijpt niet wat er fout gaat.
- Fysiek contact zonder eerst oogcontact te maken kan als bedreigend of agressief worden ervaren.
- Het kan leiden tot escalatie terwijl er eigenlijk sprake is van een communicatieprobleem.
- De dove bezoeker voelt zich niet welkom of onveilig.

“Toen dit bij mij gebeurde schrok ik me rot. Ik vond het een hele vervelende situatie, al helemaal omdat ik ineens vast gegrepen werd zonder dit aan te zien komen. Sindsdien vind ik het altijd spannend om een uitgaanslocatie met beveiliging naar binnen te lopen.”



VEILIG UITGAAN VOOR DOVE EN SLECHTHORENDE BEZOEKERS

Situatie 2 | veiligheidsmelding in de zaal

Crew of beveiliging geeft mondeling instructies tijdens een druk moment, bijvoorbeeld bij een opstopping of incident.

Dove bezoekers krijgen deze informatie niet mee.

Waarom dit vervelend is:

- Mensen missen belangrijke veiligheidsinformatie.
- Dove bezoekers raken afhankelijk van anderen om te begrijpen wat er gebeurt.
- Het kan leiden tot escalatie terwijl er eigenlijk sprake is van een communicatieprobleem.
- Dit kan stress of onzekerheid veroorzaken.

Situatie 3 | om hulp vragen tijdens het uitgaan

Een dove bezoeker voelt zich onveilig of ervaart grensoverschrijdend gedrag, maar weet niet goed waar diegene terecht kan of hoe hulp gevraagd kan worden.

Waarom dit vervelend is:

- De drempel om hulp te zoeken wordt hoger.
- Niet iedereen voelt zich comfortabel om te schrijven of typen in een stressvolle situatie.
- Hierdoor kan iemand langer in een onveilige situatie blijven, met alle gevolgen van dien.

"Wanneer anderen al reageren op een noodsituatie, moet ik eerst vragen wat er aan de hand is. Door ontoegankelijke communicatie ben ik juist op de momenten dat elke seconde telt afhankelijk van anderen."

Ontwerptips: toegankelijkheid & veiligheid voor, tijdens en na je evenement

Toegankelijkheid is een thema waar veel poppodia, festivals en evenementen mee aan de slag willen. Het voelt voor velen echter zo groot, dat er niet altijd iets van terecht komt omdat het onduidelijk is waar je kan beginnen. Het is belangrijk dat je je beseft dat het niet in één keer perfect hoeft. Begin met het doorvoeren van kleine veranderingen en zo kom je vanzelf tot een toegankelijke(re) situatie. Het lezen van dit document is stap 1.

Vooraf aan het evenement

Een toegankelijke uitgaansavond begint al ruim voordat de deuren opengaan. Veel organisaties realiseren zich niet altijd dat dove en slechthorende bezoekers (of überhaupt bezoekers met een beperking) onderdeel kunnen zijn van hun publiek. Daardoor worden belangrijke keuzes rondom communicatie, veiligheid en gastvrijheid vaak onbedoeld volledig ingericht op horende bezoekers en bezoekers zonder beperking.

De eerste stap richting toegankelijkheid is daarom bewustwording: voor wie organiseer je je evenement eigenlijk? En voelen dove en slechthorende bezoekers zich ook aangesproken, welkom en veilig binnen die ervaring?

Toegankelijkheid hoeft niet altijd groots of ingewikkeld te zijn. Juist kleine aanpassingen in communicatie, voorbereiding en houding maken vaak het grootste verschil.

“Nothing about us, without us”

Het is essentieel om dove mensen te betrekken in dit proces, op die manier kan je je eigen aannames blijven checken.

Weet je niet hoe je in contact komt met doof publiek? Er zijn veel dove (jongeren) organisaties die je kan benaderen.

Bijvoorbeeld Nederlandse Dove Jongeren, Silent Social of SH-jong.

VEILIG UITGAAN VOOR DOVE EN SLECHTHORENDE BEZOEKERS

Voor dove en slechthorende bezoekers begint toegankelijkheid bij het maken van de keuze om wel of niet te gaan. Veel bezoekers maken vooraf een afweging:

“Voel ik mij welkom op deze plek, en kan ik hier zelfstandig en veilig deelnemen?”



Daarom is het belangrijk om vooraf duidelijk te communiceren welke voorzieningen er wél en niet aanwezig zijn. Dit geldt overigens voor alle doelgroepen met een beperking. Denk bijvoorbeeld aan:

- een prikkelarme of rustige ruimte;
- rolstoeltoegankelijke toiletten;
- aanwezigheid van gebarentolken;
- visuele communicatie of schermen;
- mogelijkheden om aan de bar te bestellen door te wijzen;
- toegankelijkheid van noodinformatie;
- aanwezigheid van een awareness crew of aanspreekpunt en hoe je deze herkent en kan bereiken.

Wees hierin eerlijk en concreet. Niet alleen wat er mogelijk is, maar juist ook wat nog niet geregeld is. Transparantie helpt bezoekers om zelf een bewuste keuze te maken over hun bezoek. Bovendien voorkomt het teleurstelling of onveilige situaties op locatie.

VEILIG UITGAAN VOOR DOVE EN SLECHTHORENDE BEZOEKERS

Vraag bezoekers wat zij nodig hebben

Geen enkele bezoeker is hetzelfde. Waar de één behoefte heeft aan een gebarentolk, heeft de ander al genoeg aan de wetenschap dat ze welkom zijn.

Geef bezoekers daarom actief de mogelijkheid om aan te geven wat zij nodig hebben voor een toegankelijke ervaring. Dit kan bijvoorbeeld:

- op een toegankelijkheidspagina op de website;
- via een contactformulier;
- tijdens het ticketproces;
- of in bevestigingsmails voorafgaand aan het evenement.

Door op meerdere plekken zichtbaar te maken dat je als organisatie graag meedenkt, laat je bezoekers merken dat er rekening met hen wordt gehouden. Dat kan gaan om praktische ondersteuning, zoals het regelen van een gebarentolk of tijdelijke rolstoelramp, maar ook om openstaan voor suggesties en feedback vanuit bezoekers zelf.

Wist je dat je via het UWV een gebarentolk in kan zetten, als er doof publiek komt?

Gebaren- en schrijftolken kunnen worden ingezet via het UWV. Dove en slechthorende mensen beschikken over persoonlijke tolkuren, en ook stichtingen en evenementen kunnen tolkuren aanvragen. Hierdoor hoeft de organisatie de tolk meestal niet zelf te betalen, mits er minimaal twee dove of slechthorende bezoekers aanwezig zijn. Voor dove of slechthorende medewerkers of artiesten geldt een uitzondering: omdat zij betaald krijgen moeten zij hun werk-uren inzetten. Tolken worden vaak via-via geregeld, maar op [deze website](#) staat ook een overzicht. Omdat veel dove mensen een voorkeur hebben voor een specifieke tolk, wordt de keuze waar mogelijk in overleg gemaakt.

Overigens is het ook mogelijk om in cruciale situaties een tolk op afstand te bellen. Dit werkt via de app van tolkcontact. Als organisatie betaal je hier voor, wanneer dit vanuit een doof persoon wordt gedaan heeft diegene hier vaak inzetbare tolkuren voor. Meer weten? [Kijk hier](#).

VEILIG UITGAAN VOOR DOVE EN SLECHTHORENDE BEZOEKERS

Representatie maakt het verschil

Mensen voelen zich sneller welkom wanneer zij zichzelf herkennen in een programma of organisatie. Wil je een specifieke doelgroep beter bereiken of laten voelen dat zij onderdeel zijn van je evenement? Vertaal dit dan zichtbaar naar je programmering.

Wanneer er bijvoorbeeld een dove of slechthorende DJ, performer of presentator in het programma staat, verlaagt dat de drempel voor dove bezoekers om zich welkom te voelen en daadwerkelijk aanwezig te zijn.

Tijdens je evenement

Productionele keuzes en gedrag van personeel zijn essentieel in een toegankelijke en veilige ervaring. Je kan je evenement nog zo goed voorbereiden; het kan zijn dat het in de praktijk net niet tot z'n recht komt door kleine details.

Deel veiligheidsbriefings actief met het team

Tijdens dit project ontwikkelden we een specifieke briefing voor personeel en beveiliging rondom veilig(er) uitgaan voor dove en slechthorende bezoekers. Hierin staan praktische do's & don'ts over communicatie, lichaamstaal, observeren en handelen in veiligheidssituaties. Door dergelijke briefings actief te delen en gezamenlijk door te nemen vóór opening, ontstaat meer bewustwording én meer handelingsperspectief voor medewerkers op de vloer. Essentieel is hierin het gezamenlijk doornemen; je kan er niet altijd vanuit gaan dat personeel zoiets vooraf leest. Weet je zeker dat er doof publiek komt? Vraag dan een doof persoon de briefing te doen. Dan kan je personeel wennen aan communicatie met een doof publiek.

Veilig(er) uitgaan voor doof en slechthorend publiek

Wat moet je weten als beveiligger of personeel?

1 Iedereen is anders

Niet iedere dove of slechthorende bezoeker communiceert op dezelfde manier. Iedereen is anders:

- Volledig doof of gedeeltelijk gehoor
- Wel of niet spreken
- Gebruik van gebarentaal
- Liplezen
- Voorkeur voor geschreven tekst

2 Gebarentaal = expressief

Dove bezoekers communiceren vaak met grote bewegingen, mimiek en houding. Dit interpreteren mensen soms als boosheid of agressie, terwijl dit vaak niet zo is. Daarom:

- Observeer context vóór je ingrijpt. Check of het gaat om boosheid of enthousiasme.

Voelt het intimiderend of te druk? Vraag op een rustige manier (of beeld uit) of diegene wat rustiger wil gebaren zodat die kan uitleggen wat er aan de hand is.

3 Lichaamstaal

De belangrijkste veiligheid ontstaat vanuit houding. Doof en slechthorend publiek let enorm op lichaamstaal en mimiek. Wees er bewust van wat je uitstraalt. Als je iemand met een vriendelijke lach begroet, zal diegene zich welkom voelen.

5 Onder invloed?

Soms lijkt het alsof mensen dronken zijn omdat ze wankelen of grote gebaren gebruiken. Sommige dove mensen hebben last van hun evenwichtsorgaan waardoor ze minder controle over hun evenwicht hebben. Tip: let op hoe iemand uit de ogen kijkt.

Tijdens Sencity Festival ontvangen we dove, slechthorende en horende bezoekers op gelijkwaardige basis. Voor beveiligers en personeel vraagt dit soms een andere manier van contact maken, observeren en de-escaleren. Goede communicatie is hierin essentieel voor veiligheid, vertrouwen en een positieve uitgaansbeleving.

Ben jij een beveiligger of personeel op een evenement waar doof en slechthorend publiek komt? Neem deze briefing dan goed door!

4 Probeer!

Uit ongemak niet te kunnen communiceren worden dove mensen vaak genegeerd tot dat er een tolk is. Probeer zelf te communiceren!

- Probeer uit te beelden wat je bedoelt
- Schrijf op wat je wilt zeggen in makkelijk Nederlands
- Als een bezoeker kan liplezen, gebruik dezelfde zin wanneer je jezelf herhaalt. Maak er geen andere zin van met dezelfde inhoud, soms heeft iemand tijd nodig om te zien wat iemand zegt.
- Communiceer rechtstreeks met de dove bezoekers, ipv via horende vrienden

DO'S

- Maak eerst oogcontact voordat je iemand benadert
- Benader iemand van voren, zichtbaar en rustig
- Tik alleen zacht op de schouder als aandacht nodig is
- Gebruik duidelijke gebaren, lichaamstaal en wijs routes of objecten aan
- Gebruik je telefoon of notitie met korte, heldere zinnen
- Houd je mond vrij zichtbaar voor bezoekers die liplezen
- Observeer altijd eerst de context: grote of snelle gebaren zijn vaak normale communicatie
- Neem extra observatietijd voordat je mogelijk conflict aanneemt
- Leg zichtbaar uit wat je doet wanneer begeleiding nodig is
- Gevaar of ontruiming? Gebruik visuele alarmen!

DONT'S

- Grijp niet direct fysiek in zonder eerst zichtbaar contact te maken
- Raak iemand niet onverwacht aan
- Stop communicatie niet zodra iemand uit de situatie is gehaald
- Maak geen aannames; vraag altijd wat werkt
- Iemand roepen heeft geen zin, zwaaien is vaak een goede manier

VEILIG UITGAAN VOOR DOVE EN SLECHTHORENDE BEZOEKERS

Goed om te weten...

Voor veel dove bezoekers is Nederlandse Gebarentaal (NGT) hun moedertaal en is geschreven Nederlands hun tweede taal. Omdat de grammatica van NGT anders is dan die van het Nederlands, kunnen geschreven berichten soms warrig overkomen. Woorden staan bijvoorbeeld in een andere volgorde of zinnen zijn volgens de Nederlandse grammatica niet helemaal correct.

Daarnaast kunnen sommige dove mensen door evenwichtsproblemen anders bewegen of lopen. Ook dit kan ten onrechte worden geïnterpreteerd als dronkenschap. Natuurlijk kunnen dove bezoekers, net als horende bezoekers, alcohol hebben gedronken. Maar een afwijkende manier van schrijven, communiceren of bewegen betekent niet automatisch dat iemand onder invloed is.

Tegenwoordig wordt er veel Engelssprekend personeel ingezet. Voor dove mensen kan dit een extra uitdaging zijn en de communicatie minder toegankelijk maken. Wanneer een dove bezoeker aan de bar komt, kijk dan of je iemand kunt oproepen die Nederlands spreekt.

Praktische tips die je morgen kan toepassen:

- print duidelijke menukaarten en laat bezoekers aanwijzen;
- maak oogcontact en kijk vriendelijk;
- zorg voor voldoende licht;
- toon bedragen zichtbaar;
- accepteer schrijven of typen als communicatiemiddel en neem zelf initiatief om op andere manieren te communiceren. Laat dit niet altijd aan de dove persoon over. Dit laatste maakt het verschil in je welkom voelen.

Praktische tips voor een toegankelijke(re) productie

Toegankelijkheid zit ook in praktische keuzes op de vloer. Controleer daarom op de dag zelf of productionele elementen bijdragen aan communicatie en veiligheid.

Dove mensen communiceren visueel en hebben voldoende licht nodig om elkaar te kunnen zien, gebaren te begrijpen en gezichtsuitdrukkingen af te lezen.

Hierdoor blijven dove bezoekers vaak automatisch hangen op plekken waar meer licht aanwezig is.

Dit biedt ook kansen binnen publieksstromen en publieksregie:

- wil je dove bezoekers naar een bepaalde ruimte laten bewegen, zorg daar voor meer licht;
- wil je dat dove bezoekers richting uitgang bewegen na afloop, maak bepaalde ruimtes donkerder;
- zorg dat belangrijke informatiepunten goed zichtbaar en verlicht zijn.

Ook zaken als flitslichten, rookmachines of ruimtes met bijvoorbeeld alleen fel rood licht kunnen invloed hebben op toegankelijkheid en comfort.

Na afloop van het evenement

Als iemand vooraf heeft aangegeven iets nodig te hebben voor een toegankelijke en veilige ervaring, zorg dan dat je altijd opvolgt met de vraag om feedback. Dit is waardevolle informatie voor je organisatie.

Checklist

We hebben een checklist gemaakt die je kan nalopen voor, tijdens en na het evenement. Succes!



VEILIG UITGAAN VOOR DOVE EN SLECHTHORENDE BEZOEKERS



Tot slot

Toegankelijkheid en sociale veiligheid ontstaan door bewuste keuzes. Relatief kleine aanpassingen kunnen al een groot verschil maken voor dove en slechthorende bezoekers.

Een veilige uitgaansomgeving begint met de mogelijkheid om mee te doen, informatie te begrijpen en hulp te vragen. Door toegankelijkheid vanaf het begin mee te nemen in ontwerp, communicatie en veiligheidsbeleid voelt een breder publiek zich welkom en veilig.

We hopen dat dit document organisaties inspireert om toegankelijkheid als vanzelfsprekend onderdeel van gastvrijheid en veiligheid te zien. Je hoeft niet alles tegelijk te doen: ook een paar stappen maken al verschil. Voor advies kun je terecht bij Possibilize, Stichting De Veilige Nacht of TYD.

PRAKTISCHE CHECKLIST VOOR TOEGANKELIJK EN VEILIG UITGAAN

Voorafgaand aan het evenement

- ☐ Je hebt bewust nagedacht wie je wil aanspreken met je evenement en wie er welkom zijn.
- ☐ Op de website staat informatie over toegankelijkheid (wat is er wel geregeld en wat is er niet geregeld). Deze informatie wordt overzichtelijk en leesbaar gecommuniceerd (geen grote lappen tekst, hoog contrast).
- ☐ Op de website staat expliciet genoemd dat doof en slechthorend publiek of mensen met een beperking welkom zijn.
- ☐ Bezoekers kunnen vooraf aangeven wat zij nodig hebben, op meerdere manieren (mail/whatsapp/telefonisch).
- ☐ Er is een contactpersoon voor toegankelijkheidsvragen, deze persoon is bereikbaar per mail, whatsapp en telefonisch.

☐ In de programmering is een bewuste keuze gemaakt welke doelgroepen/community's er vertegenwoordigd worden.

☐ Veiligheidsinformatie is ook visueel beschikbaar.

☐ Aanspreekpunten tijdens het evenement zijn vooraf gecommuniceerd.

Tijdens het evenement

Productie en locatie

- ☐ Belangrijke communicatiepunten en informatiepunten zijn goed verlicht en duidelijk herkenbaar.
- ☐ EHBO-post en hulpvoorzieningen zijn duidelijk visueel herkenbaar.
- ☐ Vluchtroutes zijn ook visueel duidelijk.

PRAKTISCHE CHECKLIST VOOR TOEGANKELIJK EN VEILIG UITGAAN

- ☐ Menukaarten zijn beschikbaar zodat aanwijzen van je bestelling mogelijk is.
- ☐ Pen en papier zijn op cruciale punten beschikbaar, zoals bij de entree, bar en EHBO.
- ☐ Er is gekeken naar de fysieke toegankelijkheid van de locatie. Denk hierbij aan dat drempels goed uitgelicht worden, er genoeg ruimte is om te gebaren en de locatie visueel overzichtelijk is.

Personeel en beveiliging

- ☐ Crew heeft een toegankelijkheidsbriefing ontvangen en deze is centraal doorgenomen.
- ☐ Beveiliging weet hoe te communiceren met dove bezoekers en zijn hier op voorbereid.
- ☐ Aanspreekpunten zijn bekend binnen het team. Hierbij is eventueel een tolk oproepbaar of er is nagedacht over alternatieve manieren.

- ☐ Veiligheidsprocedures zijn besproken vanuit toegankelijkheidsperspectief.
- ☐ Eventuele awareness crew is herkenbaar aanwezig.
- ☐ Crew maakt actief gebruik van visuele communicatie.
- ☐ Er is minimaal 1 Nederlandstalig crewlid aanwezig op elke cruciale plek.

Na afloop

- ☐ Bezoekers kunnen feedback geven.
- ☐ Toegankelijkheid wordt meegenomen in de evaluatie.
- ☐ Verbeterpunten worden vastgelegd voor toekomstige evenementen.