

# Handleiding Training Testteams4ALL

Voor wie: Deze handleiding is voor de coördinator en/of trainer van een testteam.

Instructie: Lees de relevante onderdelen voor de training.

Bijlagen: Download de relevante bijlagen via <https://www.afedemy.eu/testteams4all/>

Er zijn tal van organisaties en stichtingen die zich bezighouden met de belangen van mensen met een beperking. Toch lukt het de meesten niet om samen met mensen met een beperking toegankelijkheidstesten uit te voeren. Daarvoor is het nodig om testteams met ervaringsdeskundigen op te zetten en te coördineren, adviezen op te stellen en het gesprek aan te gaan met organisaties. Dat is niet iets wat je zomaar even doet. Het gevolg is dat veel plekken in de praktijk niet getest worden op toegankelijkheid. Deze handleiding is bedoeld om dat makkelijker te maken, als vertrekpunt om ermee aan de slag te gaan.

Met deze training kunnen mensen met een beperking zelfstandig de fysieke toegankelijkheid testen van locaties. Op deze manier is iemand met een beperking minder afhankelijk van een belangenorganisatie en is het laagdrempeliger om locaties te testen. Het trainingspakket bevat checklists met daarin waarop moet gelet worden m.b.t. toegankelijkheid, zoals: drempels, liften, kleurcontrast, bewegwijzering etc. Daarnaast staat er ook een handleiding in over hoe je een testteam kan samenstellen met een diversiteit aan beperkingen, het geven van toegankelijkheidsadvies aan een organisatie en het opmaken van een adviesrapport. De handleiding is uitgebreid, maar u kan kiezen welke onderdelen u leest.

<a href="#">1. Doel van de training</a>	1
<a href="#">2. Doelgroep</a>	2
<a href="#">3. Inhoud Toolkit</a>	2
<a href="#">4. Opbouw van de training</a>	2
<a href="#">Onderdeel 1: Theoretische voorbereiding</a>	3
<a href="#">Onderdeel 2: Praktijkopdracht - Toegankelijkheidstest uitvoeren</a>	5
<a href="#">Onderdeel 3: Adviesrapport opstellen en presenteren</a>	7
<a href="#">Onderdeel 4: Rollenspel - Adviseren en overtuigen</a>	9

## 1. Doel van de training

Het doel van de training is om mensen met een beperking te trainen om zelfstandig de fysieke toegankelijkheid van gebouwen te testen. Ze gebruiken hiervoor een toolkit met een checklist, methodieken en richtlijnen om advies op te stellen en te presenteren.

## 2. Doelgroep

- Volwassenen (18+) met een beperking
- (Belangen)organisaties actief in volwasseneneducatie of toegankelijkheid

## 3. Inhoud Toolkit

In de toolkit staat alle informatie over het testen van de fysieke toegankelijkheid. Deze toolkit dient als hulpmiddel voor de training. De documenten in de toolkit zijn als volgt:

- Bijlage 1 Wetgeving in toegankelijkheid
- Bijlage 2 Opzet en werving leden testteam
- Bijlage 3 Testmethode per soort beperking
- Bijlage 4 Checklist toegankelijkheid
- Bijlage 5 Advies toegankelijkheid
- Bijlage 6 Beoordelingsformulier Toolkit en Training
- Bijlage 7 Praktijkvoorbeelden

De bijlagen kan u hier downloaden: <https://www.afedemy.eu/testteams4all/>

## 4. Opbouw van de training

De training bestaat uit vier kernonderdelen met opdrachten:

### Onderdeel 1: Theoretische voorbereiding

- **Doel:** Basiskennis verwerven over toegankelijkheid, het gebruik van de checklist en de opbouw van een testteam.
- **Opdrachten:**
  - Kennisvragen over de checklist en handleidingen
  - Voorbereiden van een test door het maken van een wervingsplan voor vrijwilligers en het opstellen van een actielijst
- **Benodigdheden:**
  - Bijlage 2 Opzet en werving leden testteam
  - Bijlage 3 Testmethode per soort beperking
  - Bijlage 4 Checklist
- **Duur:** 30 min

## Onderdeel 2: Praktijkopdracht - Toegankelijkheidstest uitvoeren

- **Doel:** Checklist leren gebruiken in een reële situatie
- **Opdracht:** Het testen van een bekende locatie in de eigen omgeving
- **Benodigdheden:**
  - Bijlage 4 Checklist
  - Camera voor foto's
- **Duur:** 30 min testen + 15 min nabespreking

## Onderdeel 3: Adviesrapport opstellen en presenteren

- **Doel:** Leren een kort en krachtig advies te schrijven en presenteren op basis van testresultaten.
- **Opdracht:** In groepjes een advies maken op basis van een uitgewerkte checklist
- **Benodigdheden:**
  - Bijlage 5 Advies toegankelijkheid
- **Duur:** 50 min:
  - 30 min advies maken
  - 20 min presenteren en feedback

## Onderdeel 4: Rollenspel - Adviseren en overtuigen

- **Doel:** Oefenen met het overbrengen van adviezen aan kritische belanghebbenden
- **Opdracht:** Presentatie van het testteam aan vertegenwoordigers van een organisatie
- **Duur:** 2 uur:
  - 30 min: rollen vooraf verdelen en voorbereiden
  - 45 min: rollenspel uitvoeren met publiek
  - 45 min: nabespreking: doelen, belangen, communicatie, alternatieve aanpak

## Onderdeel 1: Theoretische voorbereiding

### Doel van de opdracht

Deelnemers leren:

- Hoe je een toegankelijkheidstest voorbereidt, zónder dat je beschikt over een eigen testteam.

- Hoe je een doordacht wervingsplan opstelt.
- Hoe je stapsgewijs een test kunt organiseren

## Achtergrond

Je ontvangt het verzoek om de toegankelijkheid van een gebouw te testen (bijv. een gemeentehuis, museum of theater). Je wilt op dit verzoek ingaan, maar beschikt op dit moment nog niet over een eigen testteam.

De opdracht is om deze test voor te bereiden alsof je hem binnenkort moet uitvoeren. Daarbij maak je gebruik van de bijgeleverde annexen, waarin belangrijke informatie staat over:

- Bijlage 2 Opzet en werving leden testteam
- Bijlage 3 Testmethode per soort beperking
- Bijlage 4 Checklist

## Opzet en werkwijze

### Stap 1: Selecteer een locatie voor een fictieve test

Kies een herkenbare locatie, zoals het plaatselijke gemeentehuis of een bekend cultureel centrum. Zorg dat iedereen zich iets kan voorstellen bij deze plek.

### Stap 2: Verken het materiaal

- Lees de bijlagen zorgvuldig door.
- Bespreek wat er in elke bijlage staat en welke onderdelen cruciaal zijn om mee te nemen in de voorbereiding.
- Maak een overzicht van de belangrijkste aandachtspunten per bijlage.

### Stap 3: Stel een actielijst op

Je maakt nu een lijst met concrete acties die nodig zijn om de test goed voor te bereiden. Denk hierbij aan:

- Welke personen/rollen heb je nodig?
- Hoe ziet het testteam eruit?
- Zijn de logistieke en praktische zaken in orde?
- Waar moeten we op letten in de test wat betreft de soorten beperkingen?
- Is de checklist voor iedereen duidelijk?
- Hoe organiseer je de opvolging in de vorm van een advies?

### Stap 4: Evaluatie van de actielijst

Laat de deelnemers reflecteren op hun eigen actielijst:

- Is deze compleet?
- Zijn alle annexen goed benut?
- Zijn er overbodige of juist ontbrekende stappen?

### Voorbeeld van een actielijst

- Onderzoek relevante wet- en regelgeving, zoals het VN-verdrag Handicap.
- Stel een wervingsplan op voor ervaringsdeskundigen.
- Zorg voor een goede spreiding van beperkingen binnen het testteam (visueel, auditief, fysiek, verstandelijk, ASS).
- Bereid de benodigde materialen voor: checklist, plattegronden, fototoestel, notitiemateriaal.
- Geef het testteam instructies over het gebruik van de checklist.
- Organiseer de testdag: coördinatie, vervoer, begeleiding.

- Verwerk de resultaten in een adviesrapport.
- Plan een presentatie van het advies aan de eigenaar of beheerder van de locatie

### **Benodigheden**

- De bijlagen (geprint of digitaal)
- Flip-over, stiften of PowerPoint
- Notitieblokken of laptops/tablets voor de deelnemers

### **Resultaat**

Na deze opdracht kunnen deelnemers zelfstandig:

- Een toegankelijkheidstest plannen en voorbereiden
- Een divers testteam samenstellen
- Praktische stappen formuleren in een overzichtelijke actielijst

## **Onderdeel 2: Praktijkopdracht - Toegankelijkheidstest uitvoeren**

### **Doel van de opdracht**

Deelnemers leren:

- Hoe je in de praktijk een toegankelijkheidstest uitvoert met behulp van de checklist.
- Hoe je observaties en bevindingen systematisch vastlegt.
- Hoe je gezamenlijk reflecteert op de resultaten van een test.

### **Achtergrond**

In deze opdracht testen de deelnemers de toegankelijkheid van een herkenbare, vertrouwde locatie. Bijvoorbeeld het gebouw van de organisatie zelf. De test wordt uitgevoerd met behulp van de officiële checklist uit het trainingsmateriaal.

Vanwege tijdsbeperkingen wordt slechts een deel van het gebouw onderzocht (bijvoorbeeld het onthaal, de gangpaden en het gehandicaptentoilet). De opdracht wordt afgesloten met een nabespreking.

## Opzet en werkwijze

### Stap 1: Kies het testgebied

Selecteer vooraf welk deel van het gebouw je wilt testen. Mogelijke opties zijn:

- De directe omgeving van het gebouw (parkeerplaats, bushalte, stoep)
- De hoofdingang
- Het onthaal en de belangrijkste gangen en ruimtes

### Stap 2: Bereid het materiaal voor

- Print voldoende papieren checklists of zorg voor toegang tot de digitale versie.
- Neem een fototoestel of smartphone mee om knelpunten vast te leggen.
- Zorg voor schrijfmateriaal of begeleiders die observaties kunnen noteren voor deelnemers die hierbij ondersteuning nodig hebben.
- Reserveer een aparte ruimte voor de nabespreking (met beamer of flip-over).

### Stap 3: Voer de test uit

- Gebruik de checklist als leidraad en loop samen het gekozen gebouwdeel na.
- Begin buiten: controleer parkeerplaatsen voor personen met een handicap, de route van de bushalte naar de ingang en eventuele obstakels.
- Werk vervolgens de binnenruimtes af: ingang, route naar toiletten of vergaderzalen.
- Let op: drempels, bewegwijzering, deuren, kleurcontrasten, tactiele markeringen, deurbediening, sanitair, zitmogelijkheden, enzovoort.
- Stimuleer deelnemers om per punt opmerkingen te noteren over wat goed gaat, wat niet of minder en waarom.

### Stap 4: Leg observaties vast

- Noteer belangrijke knelpunten én positieve voorbeelden.
- Indien mogelijk: maak foto's ter ondersteuning van de observaties.
- Laat begeleiders ondersteunen bij het noteren als dat nodig is.

### Stap 5: Nabespreking

- Kom samen in een aparte ruimte.
- Bespreek systematisch de bevindingen: van buiten naar binnen.
- Noteer de belangrijkste knelpunten en goede voorbeelden op een flip-over.

### Voorbeeld van aandachtspunten

- De bushalte heeft geen blindegeleidelijnen naar de ingang.
- De draaideur werkt niet goed en de zij-ingang is vaak gesloten.
- De balie is te hoog voor rolstoelgebruikers.
- In het gebouw ontbreekt duidelijke bewegwijzering.
- Er zijn geen rustplaatsen (stoelen) in de ingang.

- Positief: lift aanwezig en ruim toegankelijk.

### **Uitbreidingsoptie: Levensecht scenario**

Ter verdieping kan er ook een extra opdracht uitgevoerd worden door een realistisch scenario te spelen. Voorbeeld van een scenario: een persoon in een rolstoel wordt uitgenodigd voor een vergadering. Zij komt met het openbaar vervoer en kan vlot uitstappen aan de dichtstbijzijnde bushalte. Ook de route naar het gebouw is drempelloos. Eens aangekomen aan de toegang dient er zich een probleem aan. De deur is zwaar en kan enkel handmatig geopend worden. Gelukkig komt er snel iemand anders langs die de deur voor haar opent. Eens binnen meldt ze zich aan bij de balie. De balie is echter te hoog voor haar wat de communicatie bemoeilijkt. De vergaderzaal bevindt zich op de tweede verdieping. Hiervoor kan ze de lift nemen. Eens boven is de vergaderzaal niet goed aangeduid en moet ze opnieuw iemand aanspreken om haar de weg te wijzen. Gelukkig kan ze in de vergaderzaal vlot plaatsnemen.

Dit scenario wordt herhaald door 2 ervaringsdeskundigen met andere beperkingen (bijvoorbeeld een persoon met een visuele en verstandelijke beperking). Het personeel van het gebouw wordt hiervan niet op de hoogte gebracht.

Nadat de 3 testers hun traject hebben doorlopen, komen zij samen om het te bespreken. Wat liep er goed/minder goed? Hier wordt verslag van gemaakt en deze informatie dient als goede context om de resultaten van checklist verder te onderbouwen. Bijvoorbeeld: de hoge balie die de communicatie bemoeilijkt tussen de baliemedewerker en de persoon in een rolstoel.

### **Benodigheden**

- Eén checklist per deelnemer (digitaal of op papier)
- Pennen en notitieblokken
- Flip-over, stiften of beamer voor nabespreking
- Fototoestel of smartphone voor visuele documentatie
- Een aparte ruimte voor de evaluatie

### **Resultaat**

Na deze opdracht kunnen deelnemers:

- De checklist toepassen in een praktijkomgeving
- Concrete knelpunten en verbeterpunten signaleren
- Hun observaties duidelijk formuleren en onderbouwen

## **Onderdeel 3: Adviesrapport opstellen en presenteren**

### **Doel van de opdracht**

Deelnemers leren:

- Hoe je een toegankelijkheidsadvies opstelt op basis van een uitgevoerde test.
- Hoe je knelpunten, pluspunten en aanbevelingen vertaalt naar een helder advies.
- Hoe je dat advies presenteert aan anderen op een overtuigende en gestructureerde manier.

### **Achtergrond**

Na het uitvoeren van een toegankelijkheidstest is het belangrijk dat de resultaten worden vertaald naar een begrijpelijk en realistisch advies. Een goed advies helpt de eigenaar of beheerder van een gebouw om verbeteringen door te voeren, en draagt bij aan bewustwording en verandering.

In deze opdracht gaan deelnemers aan de slag met een uitgewerkte checklist van een testlocatie. Elke deelnemer analyseert een specifiek deel (bijv. de ingang of het sanitair) en stelt een kort advies op aan de hand van heldere criteria. Daarna presenteert iedereen zijn advies aan de rest van de groep, gevolgd door feedback en gezamenlijke reflectie.

## Opzet en werkwijze

### Stap 1: Criteria bespreken

- Bespreek samen met de groep de criteria voor een goed toegankelijkheidsadvies:
  - Is het advies concreet?
  - Zijn de aanbevelingen uitvoerbaar?
  - Is het taalgebruik duidelijk?
  - Sluiten de adviezen aan bij de doelgroep?
- Bespreek ook de rolverdeling van betrokken partijen bij de uitvoering van aanbevelingen (bijv. gebouwbeheerder, gemeente, architect, ervaringsdeskundige).
- Deel bijlage 5: Advies toegankelijkheid uit aan iedere deelnemer.

### Stap 2: Verdeel de onderdelen van de checklist

- Iedere deelnemer krijgt één onderdeel uit een uitgewerkte checklist, inclusief contextinformatie zoals:
  - Welk gebouw is getest?
  - Wat was de samenstelling van het testteam?
  - Hoe verliep het contact met de locatiebeheerder?
  - Zijn er plannen voor renovatie?
- Bij elk onderdeel zitten indien mogelijk ook foto's van de geobserveerde knelpunten.

### Stap 3: Advies opstellen

- Iedereen stelt een beknopt advies op met behulp van de checklist en bijlage 5: Advies toegankelijkheid.
- Elk advies bevat ten minste:
  - 1 pluspunt: iets dat goed is of al voldoet.
  - 1 verbeterpunt: iets dat beter kan, maar niet urgent is.
  - 1 breekpunt: iets dat echt aangepakt moet worden om toegankelijkheid te garanderen.
  - Top 3 aanbevelingen: praktische aanpassingen of acties.
- Het advies hoeft niet volledig uitgewerkt te zijn — het gaat om het oefenen met de structuur en inhoud.

### Stap 4: Advies presenteren

- Iedere deelnemer presenteert zijn advies aan de rest van de deelnemers (ca. 3 minuten per deelnemer).
- De andere deelnemers geven kort en constructief feedback op basis van de eerder besproken criteria.

### Stap 5: Gezamenlijke bespreking en reflectie

- De evaluatie wordt vervolgens gedaan door de volgende vragen te stellen:
  - Wat viel op aan de adviezen?
  - Welke elementen waren sterk?
  - Welke aanpak werkte goed?

- Wat hebben deelnemers nog nodig om zelfstandig een volledig advies te schrijven?
- Zijn er nog vragen of onduidelijkheden?

### Voorbeeld van een advies

Testlocatie: Ingang van een cultuurcentrum

Pluspunt: Voldoende draaicirkel voor rolstoelgebruikers aan de balie

Verbeterpunt: Gebrek aan duidelijke bewegwijzering voor bezoekers met een visuele beperking

Breekpunt: Onthaalbalie is te hoog en niet bruikbaar voor rolstoelgebruikers

Top 3 aanbevelingen:

1. Installeer een verlaagd gedeelte aan de balie met voldoende beenruimte
2. Voorzie duidelijke en contrastrijke bewegwijzering met pictogrammen en braille
3. Leid het personeel op in gastvrij onthaal voor mensen met een beperking

### Benodigheden

- Bijlage 5 Advies toegankelijkheid
- Onderdelen van uitgewerkte checklists met context
- Eventueel ondersteunend beeldmateriaal (foto's van knelpunten)
- Schrijf- en presentatiemateriaal (papier, stiften, laptop of flip-over)

### Resultaat

Na deze opdracht kunnen deelnemers:

- Op basis van checklistresultaten een gestructureerd advies opstellen
- Aandachtspunten helder formuleren en prioriteren
- Een advies kort en krachtig presenteren

## Onderdeel 4: Rollenspel - Adviseren en overtuigen

### Doel van de opdracht

Deelnemers leren:

- Rollen en belangen herkennen van verschillende partijen in een toegankelijkheidsdossier.
- Inleven in uiteenlopende perspectieven (gemeente, ondernemers, testteam).
- Ervaringen presenteren op basis van testresultaten.
- Oefenen met overtuigen, onderhandelen en omgaan met weerstand.

### Achtergrond

Voor de start van het rollenspel worden de rollen verdeeld door de begeleider. Alleen de begeleider kent de instructies per rol en wat van hen verwacht wordt. Bij de evaluatie van het gehouden rollenspel stelt diegene samen met het publiek vragen aan de spelers om na te gaan wat ieders rol is, of de gewenste resultaten zijn bereikt en of een alternatieve aanpak geleid zou hebben tot een beter resultaat.

Het rollenspel is zo opgezet dat diverse mogelijke argumenten tegen of voor aanpassing – op basis van een gehouden beoordeling van een testteam – aan de orde komen bij de bespreking van de testresultaten, het advies en de mogelijke vervolgacties. Door te oefenen met een rollenspel leren de deelnemers hoe ze hiermee om kunnen gaan.

## **Opzet en werkwijze**

### **Stap 1: Algemene instructie geven aan iedereen (achtergrondinformatie van het rollenspel)**

We gaan zo een rollenspel spelen waarin een aantal van jullie een rol krijgen. Degenen die geen rol krijgen, vormen het publiek. Zodra ik de rollen heb verdeeld, gaan deze zich voorbereiden op hun rol buiten deze zaal. Zodra zij de zaal hebben verlaten, geef ik een mondelinge instructie aan het publiek.

Het rollenspel gaat over de presentatie van een testteam met ervaringsdeskundigen op basis van gehouden toegankelijkheidstesten in een winkelcentrum. Van het winkelcentrum zijn er 2-3 vertegenwoordigers aanwezig met ieder een eigen rol. Daarnaast is iemand namens de gemeente aanwezig met ook een eigen rol.

### **Stap 2: Maken van een afspraak**

Belangrijk is om te benoemen: dit is maar een spel, een oefening. We doen dit onder de afspraak dat we niet oordelen over hoe iemand diens rol speelt; we doen het om ervan te leren met respect voor ieder.

### **Stap 3: Rolverdeling**

Nu vindt de rolverdeling plaats. Als er geen vrijwilligers zijn, wijst de begeleider gewoon mensen aan. Voor het rollenspel hebben we 1-2 vrijwilligers nodig die het testteam vertegenwoordigen, 2 winkeliers, 1 winkelcentrummanager en 1 vertegenwoordiger van de gemeente.

Zodra de rollen zijn verdeeld, gaan zij de zaal uit om de rollen te bestuderen en na te gaan hoe deze aan te pakken. De begeleider zoekt, nadat hij het publiek instructie heeft gegeven, elk groepje apart op om eventuele vragen te beantwoorden.

### **Stap 4: Instructie zaal**

Jullie als publiek moeten vooral luisteren. Probeer te achterhalen wat ieders rol is en wat ieder hoopt te bereiken (welke belangen spelen er). Na het rollenspel bespreken we dit en benoemen we wat we gezien hebben.

**Variante:** verdeel het publiek in subgroepen waarbij elke groep een van de rollen beoordeelt. Wat valt op, wat was diens rol, wat was diens belang, wat wilde die bereiken, heeft die dat bereikt, wat zou jezelf doen?

Belangrijk is om neutraal te oordelen. Er is geen goed of fout, geef vooral opbouwende kritiek.

### **Stap 5 Instructie rol: vertegenwoordiger gemeente**

Je bent aanwezig bij de presentatie van een testteam van de plaatselijke belangenorganisatie voor mensen met een handicap. Jij vertegenwoordigt de wethouder. Jij hebt subsidies gegeven om het testteam op te zetten, te trainen en om testen uit te voeren. Je vindt dit heel belangrijk. Jullie zetten met de gemeente sterk in op toegankelijkheid door de plaatselijke belangenorganisatie met subsidies

te ondersteunen. De gemeente heeft de ambitie om een inclusieve gemeente te zijn volgens het VN-verdrag Handicap. Als het gaat om het uitvoeren van een aanbeveling die een testteam doet, ben je terughoudend. Je vindt dat ondernemers daar de lasten zelf voor moeten dragen.

**Jouw belang:** zorgen dat er steun en aandacht is voor de aanbevelingen van het testteam, publiekelijk steunen van het belang van dergelijke testen, maar je wilt voorkomen dat de gemeente opdraait voor de kosten van aanpassingen.

**Instructie:** bedenk wat de juiste aanpak is in jouw situatie, wat wordt van jou verwacht, wat is onacceptabel en hoe voorkom je dat?

### Stap 6 Instructie rol: winkelier Sportbenodigdheden

Je bent een van de winkeliers van het winkelcentrum. Je hebt het testteam alle ruimte gegeven om de test uit te voeren. Je bent benieuwd naar hun bevindingen, maar ook bezorgd over de kosten voor eventuele aanpassingen. En je maakt je ook zorgen dat aanpassingen in het algemene deel van het winkelcentrum zullen leiden tot huurverhogingen. Je speelt net quitte en vraagt je af of de omzet wel zal verbeteren als je de aanpassingen zal doen. Wegen de kosten op tegen de baten? Je twijfelt bovendien sterk aan de testmethode en of er op basis van de test door de eenzijdige samenstelling van het testteam adviezen kunnen worden opgesteld.

**Jouw belang:** je wil voorkomen dat de aanpassingen leiden tot extra individuele investeringen of huurverhogingen in het winkelcentrum, je vindt dat de gemeente dat maar moet bekostigen.

**Instructie:** bedenk hoe je je opstelt gezien jouw belang, wat wil jij in jouw geval bereiken en hoe doe je dat (je inlevend in jouw rol/belang)?

### Stap 7 Instructie rol: supermarkteigenaar

Je bent de eigenaar van de supermarkt van het winkelcentrum. Je weet dat toegankelijkheid van je winkel belangrijk is. Sterker nog: je hebt een zoon met een beperking en je begrijpt het belang, maar je vindt het niet prettig als die persoonlijke omstandigheid als argument gebruikt wordt. Je weet dat er een aantal aanpassingen wenselijk zijn, maar twijfelt over de kosten-baten-verdeling.

**Jouw belang:** je wilt welwillend overkomen, maar je wil ook dat het publiek kiest voor jouw supermarkt en niet voor de supermarkt die 1 kilometer verderop ligt. Je wilt teveel extra investeringen voorkomen. En mochten die nodig zijn, dan hoort de eigenaar van het winkelcentrum of de gemeente die op te hoesten.

**Instructie:** bedenk hoe je dit aanpakt, hoe ga je om met de presentatie en het eventuele conflict dat er wellicht ontstaat? Hoe realiseer je wat jij wilt bereiken (in inlevend in jouw rol/belang)?

### Stap 8 Instructie winkelcentrum-manager

Je bent verantwoordelijk voor het management van het winkelcentrum en vertegenwoordigt daarmee de eigenaars van diverse winkelcentra. Als manager heb je je welwillend opgesteld bij het uitvoeren van de toegankelijkheidstesten. Je weet immers dat in de lokale politiek toegankelijkheid belangrijk wordt geacht, de gemeente wil een inclusieve gemeente zijn. Je weet dat je de gemeente ook nodig hebt bij andere zaken zoals bijvoorbeeld het parkeerbeleid, het wegennet rondom het winkelcentrum, de beveiliging van het centrum en dergelijke. Maar je wilt ook voorkomen dat aanpassingen tot extra kosten leiden. Je bent bereidwillig om een aantal dringende aanpassingen te doen, maar dat betekent wel dat winkeliers dit mede zullen moeten dragen via de huren.

**Jouw belang:** een goede relatie met de gemeente, een toegankelijk winkelcentrum voor de buurt, maar voorkomen van onnodig veel kosten.

**Instructie:** bedenk hoe je je opstelt tijdens de presentatie en voorkom dat je eigenaar opdraait voor de kosten.

### Stap 9 Instructie leden testteam

Jullie hebben 3 testen uitgevoerd in het plaatselijke winkelcentrum met een testteam bestaande uit 2 mensen met een visuele beperking, 2 mensen in een rolstoel, 1 iemand met een auditieve beperking en 1 iemand met een verstandelijke beperking. Dit testteam heeft de toolkit en training van het Testteams4all-project volledig eigen gemaakt, jullie weten hoe jullie namens andere ervaringsdeskundigen testen moeten uitvoeren en namens hen adviezen kunnen opstellen en hun belangen kunnen benoemen.

Jullie gaan een presentatie geven over de gehouden testen en de adviezen op basis van deze testen. Jullie nemen de leiding tijdens de presentatie. Omdat er meerdere mensen aanwezig zijn, zorgen jullie ervoor dat voor iedereen duidelijk is wie aanwezig is voordat de presentatie start. Vooraf bespreken jullie wat en hoe jullie gaan presenteren.

**Jullie belang:** aanwezigen erkennen het belang van een toegankelijk winkelcentrum en winkels, erkenning en waardering van jullie rol als testteam, en ervoor zorgen dat er afspraken gemaakt worden over hoe en wanneer de belangrijkste adviezen te gaan opvolgen.

**Instructie:** lees de samenvattingen van de testresultaten per testlocatie door, bedenk welk advies per locatie het belangrijkste is om te presenteren, en bedenk samen hoe jullie belang het beste te bereiken. Wat doe je wel, wat doe je niet, hoe ga je om met de reacties van de aanwezigen? Kun je die al voorspellen en weet je hoe dan er mee om te gaan? Wat is het minimum resultaat dat je wilt bereiken?

Informatie per testlocatie:

1. Winkelcentrum:
  - Het winkelcentrum ligt nabij de tram- en bushalte.
  - Er is een blindengeleide lijn van de halte tot de stoep voor het winkelcentrum maar niet de laatste 20 meter tot de ingang ligt deze er niet.
  - In het winkelcentrum zelf zijn geen blindengeleide lijnen.
  - De draaideur van het winkelcentrum blokkeert regelmatig waardoor vaak hulp van anderen nodig is, en voor mensen met een rolstoel is de zij-ingang vaak gesloten.
  - Deurknop voor automatische opening in en uit ontbreekt aan beide zijden.
  - In de hal van het winkelcentrum staan de plantenbakken kriskras door de hal, wat een goede toegang blokkeert.
  - Er is weinig gelegenheid om te zitten.
  - De winkelmanager was aanwezig bij de test.
2. Bij de winkelier van de sportbenodigdheden stonden fietsen buiten diens zaak die de toegang tot de zaak erg belemmerden, de eigenaar stelde zich erg onvriendelijk op, bagatelliseerde telkens het belang van de test, de winkel had een trap naar de eerste verdieping maar geen lift. De zaak was bovendien erg vol, waardoor het lastig was om alle delen van de zaak te bezoeken in een rolstoel. Bij de kassa waren de pinautomaten bovendien op zo'n hoogte dat je vanuit je rolstoel er vrij moeilijk bij kon. Het aanwezige personeel had geen idee hoe mensen te helpen die wat extra hulp nodig hadden vanwege hun handicap. Een van hen liet ontvallen dat blinden toch niet sporten.

3. De eigenaar van de supermarkt stelde zich erg open voor het testteam, hij vroeg ook of er trainingen beschikbaar waren voor zijn personeel hoe ze mensen met een handicap beter kunnen helpen in de winkel, ook hier was het soms moeilijk om tussen de uitgestalde producten te manoeuvreren met de rolstoel. Dit verbaasde een van de leden van testteam achteraf, omdat hij wist dat de eigenaar van de supermarkt zelf ook een zoon had in een rolstoel. Er is een zelfscanoptie maar de instructie is alleen beschikbaar via audio en bovendien bevat deze veel moeilijke woorden. Het vinden van de juiste producten in de winkel bleek lastig. Ze staan niet op een logische plek. Er is een apparaat waar je de prijs kan scannen van een product, maar deze hangt te hoog en ook leest deze alleen in audio de prijs voor. Personeel weet vaak ook niet hoe iemand goed te helpen.

## Stap 10 Evaluatie

Op het moment dat je als begeleider vindt dat iedereen genoeg aan het woord is geweest, vraag je aan de deelnemers van het rollenspel om hun indruk ervan kort mee te geven. Daarna ga je het publiek vragen om aan te geven wat ieders belang was, en of duidelijk is welk resultaat er bereikt moest worden door het testteam en de andere rollen.

Daarna evalueer je samen hoe het spel is verlopen. Wat was moeilijk? Hoe kon je het beste omgaan met de kritische opstelling van anderen? Hoe kon je omgaan met de verschillende belangen? Ben je tevreden met het resultaat? Waarom wel of waarom niet?

## Tijdsplanning

- Instructie & rolverdeling: ± 15 minuten
- Voorbereiding rollen: ± 15 minuten
- Uitvoering rollenspel: ± 45 minuten
- Evaluatie: ± 45 minuten

**Totale duur: maximaal 2 uur**

## Benodigheden

- Ruimte voor het rollenspel met publiek
- Rustige plekken voor spelers om hun rol voor te bereiden
- Uitgeprinte of digitale instructies per rol

## Resultaat

Na deze opdracht kunnen deelnemers:

- Zich inleven in verschillende belangen rond toegankelijkheid
- Ervaren hoe weerstanden en conflicten ontstaan en hoe je ermee omgaat
- Leren van elkaars reacties en presentaties
- Bewuster optreden bij het presenteren van toegankelijkheidsadvies



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.