

Vejledning til

Tilgængelighed og handikapservice ved udendørs musikarrangementer

[Vejledningen er udarbejdet i samarbejde mellem Roskilde Festival, Smukfest, Grøn, Sølund Festival, Gimle mfl. Dansk Live, Danske Handikaporganisationer og eventuelt med støtte fra Bevica Fonden og SUMH]

Livemusik for alle!

Mennesker med handicap skal kunne deltage, bidrage og være en del af fællesskabet – også når de er til udendørs koncert og festival.

Derfor har en række festivaler under Dansk Live taget initiativ til at udarbejde en praktisk vejledning, som skal medvirke til at styrke tilgængeligheden og sikre god handikapservice ved festivaler og udendørs koncerter.

Vejledningen er ment som inspiration og supplerer det arbejde som Dansk Live tidligere har arbejdet for – fx Volue anbefalingerne, så livemusikken bliver tilgængelig for alle.

Det er vores håb at man som arrangør vil orientere sig mod vejledningens indhold i planlægningsfasen og aktivt inddrage og videregive de gode råd til medarbejdere og frivillige.

Vejledningen kommer omkring emner som indtjekning og adgangsforhold, platforme og ramper, tilgængelighed ved boder, skjulte handikaps samt god takt og tone overfor handikappede.

Vi glæder os til at se jer ALLE sammen ude til koncerter rundt omkring i landet

Med Venlig hilsen

Dansk Live

1. Check-in og Billethuse

Det skal være så nemt som muligt for gæster og medarbejdere at checke ind og få bånd til sig selv og en evt. hjælper, også selv om de har et eller flere handicaps. Derfor er der i det følgende beskrevet forhold i forbindelse med checkinn og billethuse.

Adgang

Der skal være handicap P-pladser og mulighed for at sætte folk af ganske tæt på. Det kan være svært at orientere sig, hvis der er mange mennesker og man kommer i kørestol. Derfor skal der være en tydelig markering af, hvordan man som handicappet bedst kommer frem til og væk fra den relevante skranke. Det gælder hele vejen – fra man nærmer sig check-in eller billet-huset, til man er helt ude igen.

Brug vores handicap-symbol, placeret højt oppe, så det er nemt at få øje på. Det gælder også i de områder, hvor man som handicappet skal følge de samme ruter som alle andre. Der bør være vagter, som er klar til at vejlede og hjælpe folk på rette vej. Det hjælper til at holde et godt flow.

Det skal være muligt i kørestol at køre på plant og fast underlag hele vejen frem til og væk fra skranken. Der må ikke være stigninger på mere end 10 cm pr meter (kaldes også 10%, kan også skrives som 1:10). Adgangsvejen skal overalt være mindst 120 cm bred.

Skranken

Der skal være en skranke i lav højde, så også folk i kørestol kan se, hvad der foregår og få en god betjening. Det sænkede område af disken skal være ca. 85 cm højt, og der må ikke være mere end 100 cm mellem personen og medarbejderen bag skranken. Det er fint, hvis der er plads under skranken, så man som kørestolsbruger kan køre forlæns helt hen til skranken.

Den sænkede skranke skal markeres tydeligt – igen med vores handicap-symbol, placeret højt oppe, så det er nemt at få øje på. Hvis det er ikke er muligt at lave en sænket skranke, skal medarbejderne være klar til at kunne komme folk i møde og betjene dem, mens de sidder i kørestolen.

Information

Medarbejderne skal informere om de særlige tilbud til handicappede gæster og medarbejdere: adgang til handicap-toiletter og Handi-Camp, udlevering af teleslynge m.m. I tvivlstilfælde henvises til vagttelefonen for Handicap-Service.

Toiletter

Der bør være et handicap-toilet tæt ved billet-huse og check-in. Medarbejderne skal kunne vise folk vej til toilettet.

Adgang for hjælpere

...

Udlevering af bånd

Som handicappet kan man i nogen tilfælde få en hjælper gratis med ind. Det kræver for det første, at den handicappede kan fremvise en gyldig "Disabled with Companion"- billet eller et gyldigt Check-In kort.

Derudover skal den handicappede enten kunne fremvise et gyldigt Ledsagekort eller være opført på en særlig liste, som Handicap-Service leverer til Check-In. Hjælperen skal have samme slags bånd som den handicappede. Både den handicappede selv og hjælperen skal være til stede, når de får bånd. Husk at mange mennesker har skjulte handicaps, så man ikke umiddelbart kan se på dem, at de har behov for en hjælper.

Rulle-bånd

Det skal være muligt for en handicappet at skifte sin hjælper ud i løbet af festivalen. Det sker i Check-In, hvis det drejer sig om hjælpere til handicappede medarbejdere, og i Billet-husene, hvis det drejer sig om hjælpere til handicappede gæster.

Den hjælper, som skal afløses, skal aflevere sit bånd, inden den nye hjælper kan komme ind og overtage. Den nye hjælper skal kunne identificere sig selv og skal være opført på den liste over handicappede og hjælpere, som Handicap-Service leverer og vedligeholder.

2. Platforme og ramper

Platforme giver folk, som har svært ved at stå i en menneske-mængde, mulighed for at se scenen. Det kan f.eks. være kørestols-brugere, folk med gigt, sklerose eller lammelser, eller svagtsynede, som har behov for et fast holdepunkt.

Adgang

Op til og under koncerter bør der ved hver platform være en vagt, som sørger for, at platformen udnyttes optimalt: at de folk, som har størst behov for adgang, faktisk kan få en plads. I stille perioder kan der være helt fri adgang, i andre perioder må der laves en mere hård prioritering. Det er svært at sætte faste regler op. Vagten bør udvise stor menneskelig forståelse og have erfaring med et bredt spektrum af handicaps. Mange folk har skjulte handicaps, nogen har stort behov for at være tæt på deres hjælpere.

Det er vigtigt at kunne hjælpe de rigtige folk op på platformen. Men også at kunne hjælpe folk ned og væk fra platformen, når de ønsker det.

Placering

Platformen bør placeres, så publikum på platformen er så tæt som muligt på det øvrige publikum. Men også sådan, at platformen er nem at komme til, gerne med en markeret adgangsvej, som holdes fri for passage. Hvis scenen er i et telt, bør platformen ligge inden for teltdugen.

Platformen skal markeres tydeligt med vores handicap-symbol i stor størrelse, højt over jorden, så folk har nemt ved at finde platformen.

Toiletter ved platformen

Der bør være et handicap-toilet tæt på platformen. Vagten ved platformen skal kunne vise folk vej til toilettet.

Udstyr

På platformen bør der være let adgang til

- Stole, så folk uden kørestol kan sidde ned.
- Affaldssække, pantsække og koste til rengøring
- Stikkontakt til opladning af elektriske kørestole
- Drikkevand

Mål og specifikationer

I det følgende gives vejledning til mål og specifikationer for platforme idt. antallet af gæster til en koncert. Platformen bør generel være aflang, så alle på platformen har godt udsyn.

Forventet antal publikum i alt	Antal pladser på platformen	Anbefalet areal	Dimensioner (eks.)
1.000	10	14 m ²	5 x 2,5 m
2.000	20	27 m ²	7 x 3,5 m
5.000	50	68 m ²	12 x 6 m
10.000	100	135 m ²	16 x 8 m
20.000	150	200 m ²	20 x 10 m
50.000	230	310 m ²	25 x 12,5 m

Ovenstående er anbefalingerne fra den engelske organisation "Attitude is Everything". Husk, at hvis det ikke er at etablere en platform så stor som angivet, er en mindre platform bedre end slet ingen platform.

Højde

Højden af platformen bør være ca. 65 cm, svarende til at en person i kørestol på platformen er i hovedhøjde med en høj person, som står ved siden af platformen. På den måde kan folk på platformen være i tæt kontakt med venner, hjælpere og andre gæster ved siden af platformen.

Rampens stigning

Rampen op til platformen bør aldrig have en stigning på mere end 8 cm pr. meter (kaldes også 8%, kan også skrives som 1:12 eller 5 grader). For hver 5 meter rampe bør der være en flad "rastepads" på mindst 1,5 meter.

Det er fint, hvis rampen kan laves i L-form, som vist her.

(Tegning)

På den måde føles både turen op og ned ad rampen i kørestol mere overkommelig.

Hvis platformen er 65 cm høj, kan rampen f.eks. udføres som 4 meter rampe fra jorden op til ca. 32 cm højde, en flad rastepads på 1,5 meter, og 4 meter rampe videre op til platformen.

For både ramper og platform gælder:

- Der skal være 2 sæt håndlister (gelænder), et højt og et lavt, med en diameter på mindst 40 mm rundt om platformen og langs med rampen. Håndlisterne på forsiden af platformen skal sidde så lavt, at udsynet ikke blokeres
- Alle skarpe hjørner og kanter skal pakkes ind og markeres tydeligt med hvidt eller rødt gaffa-tape.
- Der skal være 10 cm høje kanter for enden på både platformen og langs med ramperne for at undgå at kørestols-hjul, krykker og fødder træder ud over kanten.
- Overfladen skal være plan (ingen kanter, rør eller ledninger) og non-slip. Tagpap fungerer godt.
- For at undgå problemer for folk med krykker, må der ikke være huller med en diameter på over 2,5 cm.
- Begge ender af rampen skal markeres tydeligt.

3. Tilgængelighed ved boder

Det er vigtigt at man som kørestolsbruger, ordblind, tunghør, svagtsynet, allergiker m.m. så vidt muligt føler sig velkommen og kan få en god betjening i boderne på i forbindelse med arrangementet. Derfor har vi lavet disse anbefalinger.

Det vil ikke være alle steder være muligt at følge alle anbefalingerne. Men brug dem som inspiration og husk, at en mindre eller ikke fuldt udbygget løsning som regel er bedre end slet ingen løsning.

Adgang til boden

Af hensyn til kørestolsbrugere og gangbesværede bør der være niveau-fri adgang på fast underlag til boden. Hvis der bruges paller eller lignende som underlag foran boden, bør der være en rampe op. Rampen bør være mindst 1 meter bred og stigningen bør højst være på 8 cm pr meter (kaldes også 8%, kan skrives som 1:12 eller 5 grader). For at komme op på en almindelig Europa-palle, bør rampen være cirka 2 meter lang.

Hvis der er blødt underlag, f.eks. sand eller flis foran boden, bør der gennem det bløde område være en sti med fast underlag i mindst 1 meters bredde. Hvis der er særlige kø-områder, bør man også kunne komme gennem dem i kørestol – det vil sige på fast underlag, uden niveau-spring og med mindst 1 meters bredde.

Det kan være svært at orientere sig, hvis der er mange mennesker og man kommer i kørestol. Derfor bør der være en tydelig markering af, hvordan man som handicappet bedst kommer hen til boden. Brug vores handicap-symbol, placeret højt oppe, så det er nemt at få øje på.

Adgang til disken

Der bør være en disk i lav højde, så også folk i kørestol kan se, hvad der foregår og få en god betjening. Det sænkede område af disken bør være ca. 85 cm højt, og der bør ikke være mere end 100 cm mellem kunden og personalet i boden.

Det er fint, hvis der er plads under disken, så man som kørestols-bruger kan køre forlæns helt hen til disken. Den sænkede disk bør markeres tydeligt – igen med vores handicap-symbol, placeret højt oppe, så det er nemt at få øje på.

Skiltning

Der bør i boden være skilte og laminerede ark, som tydeligt viser de varer, som man kan vælge mellem. På den måde kan man pege sig frem, også selv om kunden og personalet har svært ved at snakke sammen. Det er ikke bare en fordel for tunghøre, men for alle.

Betjening

Personalet i boden bør være klar til at kunne gå ud og komme kunder i møde, som af en eller anden grund har svært ved at komme hen til disken. De bør kunne præsentere varerne, tage imod bestilling, komme med varen og tage imod betaling (transportabel Dankort-terminal).

Af hensyn til folk med allergier, skal personalet i mad-boderne kunne give klar besked om indholdet i de forskellige retter, meget gerne i form af en detaljeret liste over ingredienserne. For nogle mennesker kan selv små spor af f.eks. nødder være et stort problem. Det er vigtigt, at listen er fyldestgørende – at "dagens ret" svarer til beskrivelsen i listen.

4. Skjulte og usynlige handikaps

(...)

5. God takt og tone i forhold til folk med handicaps

Folk med handicaps har familie, arbejde, interesser, problemer og glæder. Et handicap kan have stor indflydelse på folks liv, men folk er meget mere end deres handicap. De er kæresten, jyder, vegetarer, vinterbadere, skolelærere ...med et handicap.

Handicaps er meget forskellige. En døv og en kørestols-bruger har vidt forskellige udfordringer og behov. Undgå at tale om og tænke på en person som "handicappet".

Vær i stedet for konkret - personen er svagsynet, hjerneskadet, autist eller ordblind.

Lad være med at gøre folk med handicaps til stakler eller helte. De er mennesker.

- Tal direkte til folk - ikke til deres ven eller hjælper
- Tal almindeligt, som ét voksent menneske til et andet
- Hjælp aldrig uden at spørge først
- Gå ud fra, at folk kan tage vare på sig selv
- Sig fra, hvis folk stiller urimelige krav

Tænk over den fysiske kontakt

- Vær forsigtig med at omfavne eller tage folk i hånden - folk kan have problemer med balancen.
- Pas på med at røre ved folks kørestole, stokke og andre hjælpemidler. Det vil mange omfatte som ret intimt. Ligesom andre har det med deres mobiltelefon.
- Hvis du skal hjælpe, så lad folk selv være i 100% kontrol. Gør kun noget, hvis du er helt sikker på, at folk er indforstået med din hjælp.

Specifikt i forhold til forskellige handicaps

Gangbesværede

- Undgå at bruge ordet "rullestol". De fleste foretrækker "kørestol".
- Mange kørestols-brugere kan stå og gå korte distancer
- Sæt dig ned, når du snakker med en person i kørestol - det gør samtalen mere naturlig
- Hvis folk falder, så spørg, inden du hjælper.
- Mange gangbesværede har svært ved at flytte ting - de har ikke hænderne fri.

Blinde og svagtsynede:

- Mange personer er svagtsynede, men klarer sig uden hvid stok og førerhund.
- Vær klar til at tilbyde hjælp
- Gør opmærksom på, at du er til stede - undgå at overraske personen

Døve og tunghøre

- Mange døve elsker musik.
- Kik på og tal til personen selv - ikke til en evt. tolk
- Hold øjenkontakt
- Lad være med at råbe

Talehæmmede

- Undgå at afbryde. Lad personen tale ud og selv gøre sine sætninger færdige.
- Du må ikke bare lade som om, du forstår, hvad personen siger. Bed personen om at gentage, hvis du ikke forstod, hvad personen sagde.
- Find evt. andre måder at kommunikere på - bed f.eks. personen pege på den rigtige ret på menukortet.

Spastikere

- Spastikere kan have underlige bevægelser og mimik. Det betyder ikke, at de er berusede, syge eller har brug for hjælp.
- Hvis en spastiker beder om hjælp, så spørg, hvordan du kan hjælpe - lad være med at gøre noget, som personen ikke har bedt om.

Skjulte handicaps

- Mange folk har handicaps, som man ikke kan se. Derfor kan de spørge om ting eller opføre sig på måder, som umiddelbart virker mærkelig.
- Lyt til hvad de siger og beder om, respektér deres behov og ønsker, hvis det er muligt.

Spørgsmål og gode ideer

Har du spørgsmål, kommentarer eller egne gode råd omkring tilgængelighed, så skriv gerne til Dansk Live på sekretariat@dansklive.dk