

Auditieve inclusie onderzocht: Hoe de beleving van dagattracties gemakkelijk inclusiever kan worden gemaakt voor slechthorende mensen

AUTEURS

Wim Strijbosch, Karin Stikma,
Marco van Leeuwen en Peter Horsten

Nederland is één van de landen in Europa met de hoogste dichtheid aan dagattracties (IAAPA & Euro-monitor Consulting, 2022). Hoewel dagattracties vaak technisch en operationeel toegankelijk zijn voor mensen met verschillende behoeften, krijgt de inclusieve beleving zelf nog weinig aandacht (Stikma et al., 2022), terwijl beleving juist het kernproduct is van de vrijetijdssector. Het onderzoeksproject dat in dit artikel wordt gepresenteerd levert een aanzet om deze nog grotendeels onopgemerkte kloof te kunnen dichten. Het onderzoek, ondersteund door de “Leisure for a Better World”-subsidie van CELTH en bijdragen van zeven werkveldpartijen, richt zich specifiek op de beleving van mensen die slecht kunnen horen. In co-creatie met deze groeiende maar vaak over het hoofd geziene doelgroep is gepoogd een meetinstrument te ontwikkelen dat het belevingskader van slechthorenden weerspiegelt en beleving inzichtelijk maakt ongeacht iemands uitdagingen op het gebied van horen.

Om belevingsinclusiviteit beter te begrijpen, is het belangrijk toegankelijkheid niet alleen vanuit een technisch of medisch perspectief te benaderen. In de entertainmentindustrie domineert nog vaak het medisch model (Stikma & Sergeant, 2022), waarin beperkingen als individuele problemen worden gezien (Hiskes, 2019). Het sociale model daarentegen ziet beperkingen als een mismatch tussen individu en omgeving (Hiskes, 2019), waarbij de capability approach benadrukt dat iemands mogelijkheden afhangen van de vrijheid om diens capaciteiten te benutten (Sen, 1980). Tezamen nodigen deze perspectieven uit om vrijetijdsbeleving niet enkel te bekijken vanuit het perspectief van mensen zonder beperking (zoals traditioneel gebeurt), maar juist samen mét mensen met een beperking – zeker gezien het gebrek aan beschikbaar onderzoek naar hun belevingen en uitdagingen in vrijetijdsumgevingen, zowel voor dagattracties als breder.

Idealiter wordt bij dagattracties vanaf de oprichting al een inclusief perspectief gehanteerd, zodat inzichten hierin direct kunnen worden meegenomen in het ontwerpproces, een principe dat universal design wordt genoemd (Sergeant, 2021). Omdat veel Nederlandse dagattracties echter al lange tijd bestaan en destijds niet vanuit dit principe zijn ontworpen, is het niet anders mogelijk dan de huidige situatie als uitgangspunt te nemen. Door te onderzoeken in hoeverre de bestaande beleving inclusief is en dat op een betrouwbare en valide manier te meten, kunnen op feiten gestoelde verbeteringen worden doorgevoerd zodat bezoekers met én zonder beperking een vergelijkbare beleving kunnen hebben van een en dezelfde dagattractie.

Om dat te kunnen doen, moet er echter wel een meetinstrument worden ontwikkeld dat recht doet aan iemands belevingswereld ongeacht zijn of haar uitdagingen of beperkingen. Hoewel recente ontwikkelingen de beschikbare meetinstrumenten voor beleving sterk hebben verbeterd (zie

o.a. Lin et al., 2024), is het nog onduidelijk of deze ook geschikt zijn voor mensen met uiteenlopende mogelijkheden en beperkingen.

Beleving meten: Een meetinstrument dat voor iedereen werkt?

Het ontwikkelen van een meetinstrument dat voor iedereen werkt is uitdagend, omdat beleving sterk persoonsgebonden en afhankelijk is van iemands referentiekader (Jacobs, 2006). Deze individualiteit maakt gestandaardiseerd belevingsonderzoek complex en vraagt om methoden die gevoelig zijn voor persoonlijke aspecten. Kwalitatieve methoden bieden die diepgang, maar zijn minder geschikt voor grootschalige dataverzameling die ten grondslag moet liggen aan verbeteringen om de inclusiviteit van een dagattractie te verbeteren. Daarvoor zijn gestandaardiseerde kwantitatieve instrumenten nodig, die – hoewel minder recht doend aan individualiteit – gedeelde patronen blootleggen, bijvoorbeeld onder mensen met vergelijkbare beperkingen. Zo kunnen mensen met een visuele beperking bijvoorbeeld bepaalde belevingen delen door capaciteiten die gepaard gaan met een dergelijke beperking, zij ervaren geluiden bijvoorbeeld vaak intenser dan mensen zonder visuele beperking. Daarom stellen we voor om belevingsmeetinstrumenten stapsgewijs te ontwikkelen per doelgroep met gelijksoortige capaciteiten en beperkingen.

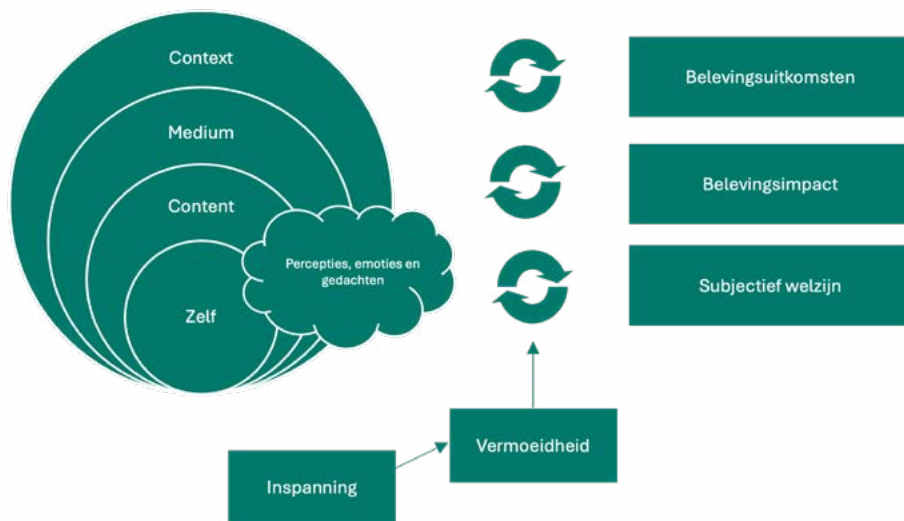
In dit project ontwikkelden we het meetinstrument met een focus op mensen met gehooruitdagingen, variërend van lichte slechthorendheid tot doofgeborenheid. Hoewel vaak wordt gesproken van “auditieve beperking”, is er geen eenduidige definitie voor die term. Toch wordt er geschat dat ruim 1,5 miljoen Nederlanders hiermee te maken hebben (Speaksee, 2023); een aantal dat door vergrijzing en blootstelling aan harde geluiden onder jongeren verder zal toenemen (Speaksee, 2023). Wereldwijd is gehoorverlies al de meest voorkomende beperking (World Health Organization & World Bank, 2011). Door het aanbod inclusief te maken, kunnen aanbieders van dagattracties deze brede en groeiende doelgroep beter bedienen. Bovendien zijn oplossingen die goed werken voor mensen met specifieke ondersteuningsbehoeften vaak ook waardevol voor een bredere groep; een van de kernprincipes van universal design (Sergeant, 2021).

Onderzoeksoepzet

Om samen met slechthorenden een meetinstrument te ontwikkelen dat iemands beleving kan vastleggen (ongeacht diens gehooruitdagingen) hebben we het onderzoek opgedeeld in twee hoofdfases: een ontwerpfase en een kalibratiefase. In de ontwerpfase is een verkenning uitgevoerd van wetenschappelijke literatuur en eerdere projecten van Joint Projects. Op basis hiervan is een eerste conceptueel model ontwikkeld, dat vervolgens werd vertaald naar een eerste versie van een vragenlijstinstrument. Die bevindingen zijn vervolgens besproken in co-creatieve interviews met ervaringsdeskundigen met uiteenlopende uitdagingen op het auditieve spectrum. Zij gaven zo waardevolle inzichten die leidden tot een aanzienlijke uitbreiding van dit initiële model en herziening van het vragenlijstinstrument. Het herziene model werd vervolgens toegepast in een casestudy bij de Apenheul, waarbij de verschillen in beleving van de gorillavoederpresentatie in de Apenheul werden onderzocht onder mensen met uiteenlopende uitdagingen op het auditieve spectrum. Daarbij is gebruik gemaakt van een combinatie van het op het model gebaseerde vragenlijstinstrument, emotionometingen aan het lichaam en interviews na de beleving. Hieronder worden de resultaten gedeeld.

In aanloop naar de ontwerpfase

Op basis van de verkenning van wetenschappelijke literatuur en eerdere projecten van Joint Projects, een adviesbureau op het gebied van inclusie en toegankelijkheid binnen de recreatiesector en één van de uitvoerende partijen binnen dit onderzoek, is een eerste versie van een conceptueel model ontwikkeld waarin beleving wordt beschouwd als psychologisch fenomeen dat 1) getriggerd wordt door verschillende stimuli en 2) leidt tot bepaalde belevingsuitkomsten, impact en subjectief welzijn (voor een visualisatie van dit model, zie Figuur 1). Beleving zelf kan in algemene zin worden opgedeeld in de bouwstenen van perceptie, cognitie en emotie (Bastiaansen et al., 2019; Godovykh & Tasci, 2020). Voor mensen met gehoorproblemen specifiek kwamen vermoeidheid en inspanning ook naar voren als aanvullende belangrijke belevingsfactoren. Deze aspecten komen vaak voort uit het continu moeten compenseren voor ontoegankelijke communicatie.



Figuur 1. Het initiële conceptuele model van de studie

De stimuluskant van het model is geconceptualiseerd aan de hand van de stimuluscape-benadering, waarbij de stimuli om iemand heen kunnen worden opgedeeld in de categorieën content, medium, context en iemands eigen ik. Voor mensen met een auditieve beperking is uit eerder werk van Joint Projects bekend dat vooral contextuele verstoringen (zoals achtergrondgeluid of afstand tot de spreker) de beleving anders kunnen maken. De uitkomstenkant van het model bevat directe uitkomsten (beoordeling, neiging tot aanbevelen en herbezoek), belevingsimpact volgens Duerden et al. (2017) (gewoon, memorabel, betekenisvol en transformatie) en elementen uit het DRAMMA-model waarvan bekend is dat ze bijdragen aan subjectief welzijn (DRAMMA is daarbij een afkorting van de elementen detachment, recovery, autonomy, mastery, meaning en affiliation) (Newman et al., 2013).

Inzichten uit de ontwerpfase door een co-creatieve benadering

In lijn met een transdisciplinaire onderzoeksbepending, waarin wetenschappelijke inzichten evenveel waarde krijgen als praktijkervaringen en erva-

ringsdeskundigheid, werden het initiële model en een vertaling daarvan naar een vragenlijst besproken met ervaringsdeskundigen met slechthorendheid ($n = 5$). Dit was een relevante stap, aangezien er in de wetenschappelijke en professionele literatuur weinig bekend is over de vrijetijdsbeleving van mensen met gehoorproblemen. Het bleek bovendien een goede stap, omdat uit de gesprekken met ervaringsdeskundigen waardevolle inzichten naar voren kwamen. Hieronder delen we enkele van de belangrijkste inzichten, alsook het uiteindelijke gereviseerde model.

Onder de vijf ervaringsdeskundigen bestond grote variatie in persoonlijkheid, auditieve functie, de houding ten opzichte van de gehoorbeperking en copingstrategieën. Vooral persoonlijkheid en houding verschilden sterk: van acceptatie en pragmatisme tot frustratie en vijandigheid tegenover een ontoegankelijke samenleving. Omdat dit beleving sterk doet verschillen, zijn persoonlijkheid en houding ten opzichte van iemands beperking belangrijke elementen om rekening mee te houden.

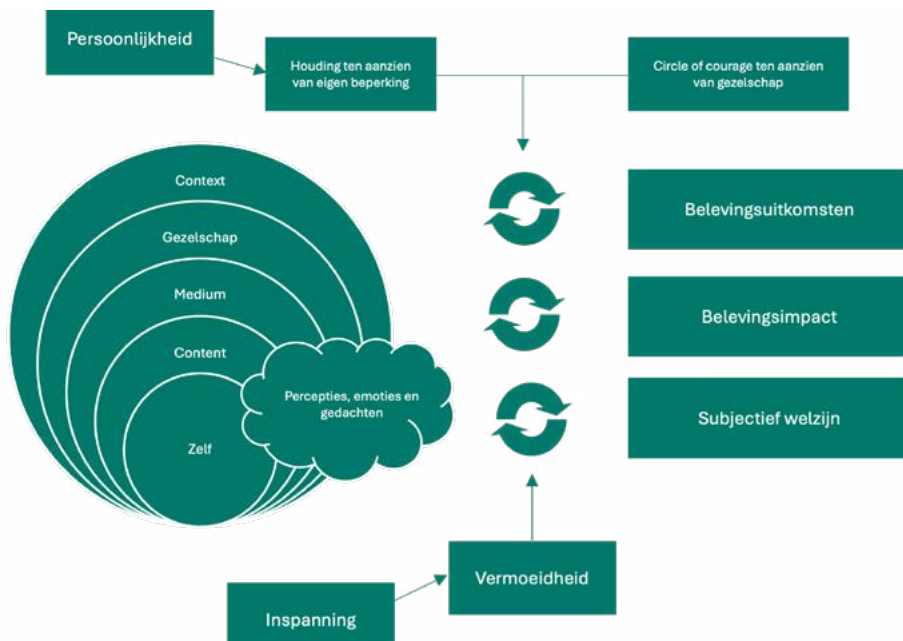
Wat de informanten met elkaar gemeen hadden is de behoefte aan sociale erkenning, vaak geuit als verlangen naar verbondenheid. In auditief complexe omgevingen leidt dit tot overcompensatie, wat fysiek en emotioneel uitputtend kan zijn. Communicatie in lawaaïge omgevingen vergt veel energie: liplezen, lichaamstaal interpreteren en alert blijven. Geluid horen is bovendien niet hetzelfde als informatie begrijpen, wat leidt tot onzekerheid over wat er gebeurt en wat van hen verwacht wordt, met de bijkomende vermoeidheid. Dit laat zien dat dat (hoor)inspanning en de daaruit voortvloeiende vermoeidheid relevante elementen zijn om op te nemen in een meetinstrument dat beleving wil meten bij mensen met verschillende uitdagingen op het auditieve spectrum.

Vrijtijdsbesteding werd door de informanten verschillend gewaardeerd, afhankelijk van de mate van ontspanning, sociale verbinding of ontsnapping die een activiteit biedt. In bezoekersattracties is auditieve veiligheidsinformatie vaak ontoegankelijk. Het missen van cruciale informatie of schrikreacties op harde geluiden draagt bij aan stress.

Auditief rijke activiteiten zoals klassieke concerten of bioscoopbezoek kunnen prettig zijn, mits overstimulatie wordt voorkomen. Sociale activiteiten zijn aangenaam als aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. Geluidrijke omgevingen zoals cafés of pretparken worden vaak vermeden, wat leidt tot selectieve deelname en soms tot gevoelens van isolatie. Toch blijft sociale verbondenheid een belangrijke drijfveer. Respondenten geven aan goed te functioneren zolang hun omgeving, dat wil zeggen de context van een vrijetijdsactiviteit als ook het gezelschap waarmee ze die bezoeken, hun communicatiebehoefte erkent. Dit laat zien dat de sociale context een belangrijke factor is binnen de vrijetijdsbeleving van mensen met gehoorproblemen. In de eerste aanzet van het model kwam dit niet sterk naar voren, en werd beleving vooral als iets individueels gezien.

Een herzien conceptueel model

Op basis van de verkregen inzichten is het conceptuele model dat was opgesteld naar aanleiding van de literatuurstudie herzien. Een geactualiseerde versie van het model is weergegeven in Figuur 2.



Figuur 2. Het conceptuele model van de studie, zoals herzien op basis van co-creatieve interviews met ervaringsdeskundigen met een auditieve beperking

Allereerst zijn er drie nieuwe elementen aan het model toegevoegd: persoonlijkheid, de houding ten opzichte van het eigen gehoorverlies en de manier waarop iemand met gehoorproblemen wordt gedragen binnen het gezelschap waarmee een dagattractie wordt bezocht. Dit laatste aspect is ingebracht als iemands circle of courage, gebaseerd op het gelijknamige model van Brendtro et al. (1990). Het circle-of-courage-model verwijst naar de mate waarin iemand zich binnen het gezelschap gesteund, betrokken, gewaardeerd en competent voelt tijdens het bezoek aan de dagattractie (voor meer detail, zie Brendtro et al., 1990). Ten tweede is de sociale context van het gezelschap waarin men een attractie bezoekt als een afzonderlijke laag toegevoegd aan de stimuluskant van het model, tussen het medium en de bredere context. Het herziene conceptuele model is vervolgens geoperationaliseerd in de vorm van een vragenlijst. De vragenlijst is besproken met dezelfde informanten uit de ontwerpfase, waarbij vooral is gekeken naar lengte, begrijpelijkheid en geschiktheid. Daarna is deze in de kalibratiefase getest aan de hand van een concrete casus: de gorillavoederpresentatie in de Apenheul.

Opzet en inzichten uit de kalibratiefase

Het doel van de kalibratiefase van het project was om te zien of het meetinstrument geschikt was om verschillen in beleving te bestuderen tussen mensen met en zonder gehoorproblemen binnen één vrijetijdscasus. Dit resulteerde in een veldstudie bij de gorillavoederpresentatie in de Apenheul met 32 deelnemers (met en zonder auditieve beperking, variërend van lichte slechthorendheid tot doofgeborenheid), waarbij de presentatie met de gehele groep werd bezocht. Vóór en na de presentatie werd een vragenlijst afgenomen. Tijdens de show werd ook huidgeleiding gemeten als indicator voor emotionele betrokkenheid. Na afloop volgden nog enkele korte interviews met een kleine selectie van respondenten, zowel met als zonder auditieve beperking.

Door gebruik te maken van een combinatie van het op het model gebaseerde vragenlijstinstrument, lichamelijke metingen van emotie en interviews na de beleving, kwam een aantal verschillen in beleving aan het licht tussen bezoekers met uiteenlopende auditieve mogelijkheden – en niet per se in het voordeel van degenen met doof- en slechtho-

rendheid. Alle gegevens wezen er consistent op dat de gorillavoeder-presentatie een minder optimale beleving biedt voor mensen met auditieve uitdagingen vergeleken met mensen zonder. Zij beoordeelden de presentatie als minder goed en minder impactvol, rapporteerden een lagere zintuiglijke en cognitieve betrokkenheid bij de inhoud, maar juist een hogere betrokkenheid bij de context van de presentatie, zichzelf en hun bezoekgroep. Emotioneel beleefden zij positieve emoties minder intens en negatieve emoties juist sterker, waarbij huidgeleidingsgegevens minder en zwakkere pieken in emotionele opwinding laten zien. Deelnemers met een auditieve beperking rapporteerden ook meer inspanning en vermoeidheid en beleven minder elementen die gekoppeld zijn aan welzijn, zoals ontspanning, zingeving en verbinding met anderen.

Conclusie

Dit project had als doel een meetinstrument te ontwikkelen om de inclusieve belevingen te beoordelen voor mensen met uiteenlopende uitdagingen en capaciteiten op het auditieve spectrum. Aan de hand van dat meetinstrument, zorgvuldig ontwikkeld in co-creatie met mensen met gehooruitdagingen, is de casus van de gorillavoederpresentatie bij de Apenheul gebruikt om te onderzoeken in hoeverre er verschillen in beleving zijn van een en dezelfde dagattractie voor mensen met verschillende maten van gehooruitdagingen. Daaruit komt duidelijk naar voren dat mensen met een auditieve beperking een wezenlijk andere beleving hebben dan mensen zonder auditieve beperking, die bovendien minder optimaal bleek dan voor mensen die geen moeite hebben met horen. Doven en slechthorenden ervoeren minder positieve en meer negatieve emoties, lagere betrokkenheid bij de inhoud en meer vermoeidheid. Toch boden de resultaten ook concrete aanknopingspunten voor eenvoudige verbeteringen richting een inclusievere beleving.

Aanbevelingen

Uit de bevindingen kwamen ook verschillende laagdrempelige, praktische verbeteringen naar voren die de toegankelijkheid voor mensen met uitdagingen binnen het auditieve spectrum aanzienlijk kunnen vergroten. Deze omvatten het trainen van presentatoren om niet met hun rug naar het publiek te staan en visuele aanwijzingen

te gebruiken, het integreren van visuele representaties van de presentator (bijv. via spiegels of een live videofeed) en het toevoegen van tactiele of geurcomponenten om de gorillavoederpresentatie multizintuiglijk te maken. Andere suggesties zijn het integreren van visuele taalondersteuning, zoals ondertiteling of gebarentolken, en het verbeteren van de audiokwaliteit via ondersteunende luistertechnologieën en de installatie van een ringleidingsysteem. Tot slot is duidelijke communicatie essentieel. Door te vertrouwen op feitelijke en gedetailleerde informatie kunnen mensen met een auditieve beperking zelf beslissen of zij een bezoekersattractie wel of niet willen bezoeken. Bij een positieve beslissing kan informatie over beschikbare toegankelijkheidsvoorzieningen onzekerheid verminderen, verwachte frustratie beperken en zo de algehele beleving verbeteren.

Slotoverwegingen

Het onderzoeksinstrument blijkt veelbelovend voor het meten van verschillen in beleving tussen mensen met en zonder auditieve uitdagingen. Echter, hoewel er duidelijke verschillen te zien zijn, was de groep respondenten te klein om deze verschillen statistisch hard te maken. Daarvoor zijn grotere groepen respondenten nodig, wat niet in de aard en omvang van deze pilotstudie lag. Ook kwam naar voren dat er nog verdere verbeteringen nodig zijn in taalgebruik, lengte van de vragenlijst en afstemming op met name dove deelnemers. Bovendien is het aan te raden om toekomstige studies in kleinschaligere context uit te voeren (i.e., geen verschillende groepen tegelijk uitnodigen, maar bijvoorbeeld kleinere gezelschappen apart).

Tot slot: dit onderzoek is uitgevoerd binnen een specifieke beleving in een bijzondere dierenruimte voor een afgebakende doelgroep. Toch reiken de inzichten verder dan deze specifieke setting. De combinatie van een co-creatieve aanpak met ervaringsdeskundigen in de ontwerpfase, feedback tijdens de kalibratiefase en de inzet om het onderzoeksinstrument verder te verfijnen, weerspiegelt een sterke iteratieve aanpak. Dat maakt het niet alleen mogelijk om verschillen in beleving zichtbaar te maken, maar ook om laagdrempelige aanpassingen bij een vrijetijdslocatie te identificeren die een grote impact kunnen hebben voor veel mensen. Het is goed voor te stellen wat deze methode zou kunnen betekenen in grootschaligere

omgevingen die ver buiten de reikwijdte van deze eerste pilotstudie vallen. Bovendien kan dezelfde procedure worden toegepast op andere doelgroepen dan mensen met uitdagingen op het gebied van gehoor. Daarmee ondersteunt dit project het bredere doel om belevingen te ontwerpen die niet alleen inclusief zijn, maar ook plezierig voor iedereen. Dat draagt bij aan de bredere beweging naar een vrijetijdssector die recht doet aan de diversiteit van haar publiek en iedereen de ruimte biedt om te ontmoeten, ontdekken, ontwikkelen, ontspannen en genieten.

Sponsorbijdragen

Dit onderzoek is mede mogelijk gemaakt door een deel van de "Leisure for a Better World"-subsidie van CELTH en bijdragen en ondersteuning van Stichting Apenheul, Bold Move Nation, Gemeente Berg en Dal, Ginder, Kalorama, Mack Rides en Vekoma Rides.

Referenties

- Bastiaansen, M., Lub, X. D., Mitas, O., Jung, T. H., Ascensão, M. P., Han, D.-I., Moilanen, T., Smit, B., & Strijbosch, W. (2019). Emotions as core building blocks of an experience. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), 651-668. <https://doi.org/10.1108/ijchm-11-2017-0761>
- Duerden, M., Ward, P., & Freeman, P. (2017). Conceptualizing Structured Experiences. *Journal of Leisure Research*, 47(5), 601-620. <https://doi.org/10.18666/jlr-2015-v47-i5-6096>
- Godovykh, M., & Tasci, A. D. A. (2020). Customer experience in tourism: A review of definitions, components, and measurements. *Tourism Management Perspectives*, 35. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100694>
- Hiskes, A. (2019). Het medische model en het sociale model in Disability Studies: Een introductie. Niets over ons zonder ons. <https://nietsoverons-zonderons.nl/meer-over-het-vn-verdrag-handicap/van-medisch-model-naar-sociaal-model/>
- IAAPA, & Euromonitor Consulting. (2022). 2022 IAAPA Europe Economic Impact Study. IAAPA.
- Jacobs, M. (2006). The production of mindscapes: A comprehensive theory of landscape experience [dissertation, Wageningen University]. Wageningen.
- Lin, Y., Mitas, O., Shen, Y., Bastiaansen, M., & Strijbosch, W. (2024). Objective Measurement of Experiences in Tourism and Hospitality: A Sys-

- tematic Review of Methodological Approaches and Best Practices. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 48(8), 1382-1403. <https://doi.org/10.1177/10963480231226086>
- Newman, D. B., Tay, L., & Diener, E. (2013). Leisure and Subjective Well-Being: A Model of Psychological Mechanisms as Mediating Factors. *Journal of Happiness Studies*, 15(3), 555-578. <https://doi.org/10.1007/s10902-013-9435-x>
- Sen, A. (1980). Equality of what? In S. McMurrin (Ed.), *Tanner lectures on human values* (Vol. 1). Cambridge University Press.
- Sergeant, S. (2021). Working together, learning together. Towards universal design for research. Gompels & Svacina.
- Speaksee. (2023). Aantal doven in Nederland. Speaksee. Retrieved 10 December 2024 from <https://speak-see.com/nl/blogs/introducing-speaksee/aantal-doven-in-nederland>
- Stikma, K., & Sergeant, S. (2022). Recreatieondernemers op afstand van hun potentiële en diverse markt. *Vrijetijdstudies*(1).
- Stikma, K., Sergeant, S., Ars, B., Betermans, A. C. A., & Nitsch, B. (2022). Op weg naar toegankelijke bestemmingen. Een onderzoek naar de toegankelijkheid van regio's. Joint Projects.
- World Health Organization, & World Bank. (2011). *World report on disability*.

Contactgegevens auteurs

Wim Strijbosch, onderzoeker en docent bij Breda University of Applied Sciences, Strijbosch.W@buas.nl

Karin Stikma, onderzoeker en leisurestrateeg bij Joint Projects, karin@jointprojects.nl

Marco van Leeuwen, onderzoeker en docent Breda University of Applied Sciences, leeuwen3.m@buas.nl

Peter Horsten, onderzoeker en docent Breda University of Applied Sciences, Horsten.P@buas.nl