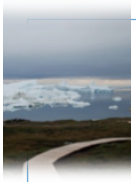
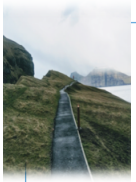
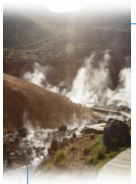
Tilgængelig turisme for alle i den Vest-nordiske region: Grønland, Færøerne og Island



Grønland



Færøerne



Island

NORA

Torshavn, Reykjavik, Nuuk 2017

2017

Lavet af:

Birna Hreiðarsdóttir, hovedredaktør, birna@norm.is

Harpa Ingolfsdóttir, harpa@adgengi.is

Ása Olsen, asa@mbf.fo

Theresa Turidardóttir, theresa@torshavn.fo

Peter Barfoed, peter@tegnestuen.gl

© alle rettigheder forbeholdes

"Tilgængelighed til turist destinationer er et centralt element i enhver ansvarsfuld og bæredygtig turismepolitik. Det er både en menneskeret og en enestående forretningsmulighed. Fremfor alt må vi komme til at acceptere, at tilgængelig turisme ikke kun gavner personer med handicap eller specielle behov; den gavner os alle."

Taleb Rifai, generalsekretær i UNWTO,

United Nations World Tourism Organisation

Forord

En turistdestination er meningsløs uden turister, og mange turister har ikke mulighed for at besøge en destination med mangelfuld tilgængelighed, lige meget hvor appellerende den er. For at alle turister skal have mulighed for at besøge en turistdestination, må tilgængelighed sikres, eftersom det er en af flere faktorer, der påvirker en turists beslutninger i valg af attraktioner at besøge.

At sikre tilgængelighed til turistfaciliteter i Vest-Norden regionen, som er Island, Færøerne og Grønland (herefter også omtalt som "Regionen") er en stor udfordring, som med sikkerhed vil gøre det mere attraktivt og sikrere for alle turister at besøge Regionen, uanset deres fysiske færdigheder. Dette er specielt vigtigt med tanke på, at turister, der besøger Regionen, i stor grad rejser til og i for dem ukendte territorier. Videnen om, at principperne vedrørende tilgængelighed har en høj prioritet, er derfor særdeles vigtig for disse turister.

Denne rapport, som til henvisning vil hedde "guide", er ingenlunde en dybdegående analyse af alle aspekter af tilgængelighed i turisme, kun en generel oversigt. Ved at give praktisk information omkring måder og midler til at forbedre tilgængelighed til turistfaciliteter, og ved at markere betydningen af at gøre tilgængelighed til turistfaciliteter til en prioritet i Regionen, er håbet at denne guide kan være basis for bedre kvalitet i turismens infrastruktur i Regionen i fremtiden.

Projektet blev gjort muligt ved hjælp af bidrag fra forskellige kilder, med den Nordatlantiske Samarbejdsorganisation NORA som den største bidragsyder. Fuld liste er på side 41.

Denne guide vil være tilgængelig på engelsk, islandsk, dansk, færøsk og evt. senere på grønlandsk.

En inderlig tak til alle, som har været involveret i at lave denne guide. Det har været en stor udfordring og samtidig en fornøjelse at deltage i det første projekt nogensinde om tilgængelighed til turistfaciliteter i Vest-Norden regionen.

Maj 2017

Birna Hreiðarsdóttir og Harpa Ingolfsdóttir, Island

Ása Olsen og Theresa Turidardóttir, Færøerne

Peter Barfoed, Grønland

Indholdsfortegnelse

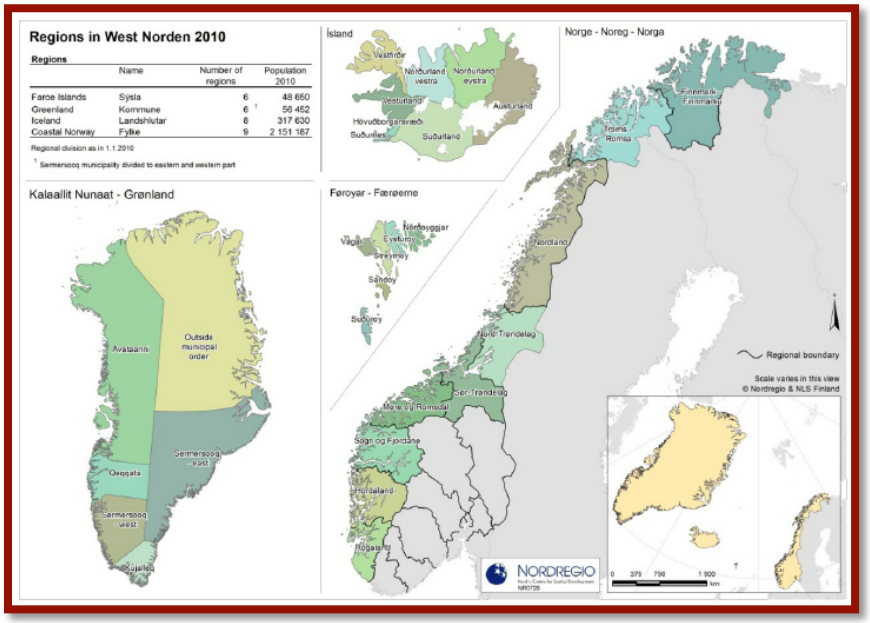
1. kapitel. Introduktion 7
1.1 Området 7
1.2 Projektet 7
1.3 Bæredygtighed og turisme 8
2. kapitel. Tilgængelig turisme for alle 9
2.1 Definitioner 9
2.2 Målgrupper 10
2.3 Statistikker 11
3. kapitel. Turismens egenskaber i Regionen 12
3.1 Generelle aspekter 12
3.2 Forskellige typer turisme i Regionen 13
3.2.1 "Traditionel" turisme 13
3.2.2 Adventure-turisme 13
3.2.3 Krydstogtskibe 14
4. kapitel. Tilgængelighed 16
4.1 Hovedprincipper 16
4.2 Ny vision 17
4.3 Hovedområder der kræver forbedring 17
4.4 God tilgængelighed avler flere indtægter 18
5. kapitel. FN-konventionen om Rettigheder for personer med handicap 21
5.1 Turisme og CRDP 21
5.2 Påvirkningen af CRDP 23
6. kapitel. Lovgivning 24
6.1 Overblik 24
6.2 National lovgivning 25
7. kapitel. Samarbejde og interessenter 26
7.1 Regionalt samarbejde 26
7.2 Offentlige og private enheders rolle 26
7.3 Den offentlige sektor 27
7.4 De kommunale myndigheder 28
7.5 Den private sektor 28
8. kapitel. Universelt design 29
8.1 Hvordan universelt design kan fremme tilgængelighed 29
8.2 Tilgængelighedskæden 30
8.3 Transportforbindelser 31
9. kapitel. Kvalitet i turisme 32

10. kapitel. Adgang til information 33
10.1 Betydningen af information 33
10.2 Den rigtige information 33
10.3 Informationskanaler 34
10.4 Informationsteknologi 34
11. kapitel. Oplæring af personale 36
11.1. Hovedprincipper 36
11.2. Kompetencer hos personale i turistservicesektoren 36
12. kapitel. Anbefalinger og konklusion 38
Kildeliste 40
Anerkendelser 41
Forkortelser 41
Fotos og billeder 42

1. kapitel. Introduktion

1.1 Området

Nordisk Råd definerer Vest-Norden regionen (Vestnorden) som Island, Færøerne, Grønland og den norske vestkyst, som illustreret på kortet nedenfor.



Denne guide dækker dog ikke den norske vestkyst, da Norge allerede har udviklet sit eget program for tilgængelighed til turistfaciliteter, og har gjort markante fremskridt på det om

råde. Derfor vil referencer i guiden til den Vest-nordiske region (eller Regionen) kun omfatte Island, Færøerne og Grønland.

1.2 Projektet

Hensigten med denne guide er at give en oversigt over de tiltag, som er nødvendige for en bedre tilgængelighed til turistfaciliteter i Vest-Norden regionen. Der bliver lagt mest vægt på support og rådgivning til private operatører af turistfaciliteter med hensyn til måder og midler at forbedre tilgængeligheden for alle turister, som rejser i Regionen. Samtidig vil de offentlige myndigheders ansvar, så vel som den afgørende betydning af samarbejde mellem alle involverede parter vedrørende tilgængelighed, blive fremhævet.

I diskussionen omkring tilgængelighed til turistfaciliteter er fokus hovedsagelig på tre indbyrdes forbundne elementer:

(a) generelle aspekter af de tilgængelige byggede omgivelser, som med afstand er det mest omfangsrige element,

(b) generering af information til turister vedrørende tilgængelighed,

(c) oplæring af personale, sum er det fundamentale værktøj til vellykkede tilgængelige faciliteter.

Guiden vil dække alle disse aspekter. Anbefalinger vil også blive givet til interessenter at tage til efterretning.

På internationalt niveau konkurrerer destinationer ofte kun på det billede, som potentielle rejsende har i deres hoveder. Billedet af den Vest-nordiske region som en turistattraktion i de kommende år vil i høj grad afhænge af en forbedret infrastruktur. I den henseende er en af de vigtigste opgaver at gøre Regionen tilgængelig for alle turister, og måder og midler til at gøre det vil blive fremhævede i denne guide.

1.3 Bæredygtighed og turisme

Bedre tilgængelighed er et meget vigtigt tema i den Vest-nordiske region, som må tages op til debat. Men samtidig bør det også nævnes, at turismen i Regionen står overfor adskillige andre udfordringer i fremtiden. Som i andre dele af verden, forventes det både politisk og internationalt af Regionen, at der udvikles en turismepolitik, som tager højde for det nødvendige i at bevare bæredygtigheden. Tilgængelighed og bæredygtighed er på mange måder to sider af samme sag og må derfor adresseres samtidig.

En sund infrastruktur må udvikles og opretholdes for at sikre fundamentet for, at turisme i Regionens lokale samfund bliver baseret på bæredygtighed.

Passende ledelse af bæredygtig turisme er vigtig og bør være tydeligt baseret på miljøværn og relaterede faktorer. Begrænsning af tilgængelighed på grund af miljøbeskyttelse kan i nogle tilfælde være en nødvendig del af en ansvarsfuld og bæredygtig turismepolitik i Regionen. Men samtidig bør myndigheder i den Vest-nordiske region værne om alle turisters ret til at besøge turistattraktioner, som er åbne for offentligheden.

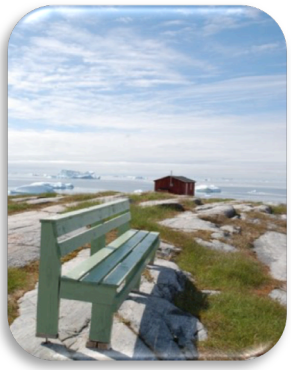
2. kapitel. Tilgængelig turisme for alle

2.1 Definitioner

Turistaktivitet bliver af Verdensturismeorganisationen (UNWTO) defineret som følgende: *"Turisme omfatter personer, der i en periode på under et år rejser til destinationer eller indlogerer sig på steder, som ligger udenfor deres sædvanlige miljø i forbindelse med enten fornøjelse eller professionelle sammenhænge og uden relation til en aktivitet, der aflønnes på det pågældende sted*[1].

Nu har UNWTO tilføjet følgende reference vedrørende tilgængelighed: *Mere specifikt relaterer turisme sig til de rejser, vi foretager i vores ferier primært med det formål at slappe af, lære andre kulturer og levemåder at kende, eller for at have det sjovt. Personer, der foretager sådanne rejser, udgør gruppen "turister" og indbefatter personer, der har mulighed for at rejse frit til diverse destinationer, der er tilgængelige for alle*[2].

Idéen om at skabe muligheder for alle at få adgang til turistfaciliteter, er et relativt nyt interesseområde, og derfor har det betydning at klarlægge, hvat det indebærer.



Som tidligere nævnt kan bæredygtighed og andre omstændigheder stå i vejen for ubegrænset adgang for turister i Regionen, men restriktioner bør ikke være baseret på nogen form for fysiske begrænsninger, en turist måtte have. Derfor er det irrelevant at pointere, at der ikke er "mangel" på turister i Regionen. Den fundamentale idé bag tilgængelig turisme for alle er at skabe forudsætninger for alle at kunne nyde at besøge turistfaciliteter.

[1] http://statistics.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_tsa_1.pdf)
[2] http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416585)

Det er en underliggende misforståelse, at tilgængelig turisme for alle hovedsagelig refererer til mulighederne for kørestolsbrugere at få adgang til turistfaciliteter. Dette er ikke tilfældet, da der er mange andre grupper, som ville drage fordel af bedre tilgængelighed.

2.2 Målgrupper

Tanken bag tilgængelig turisme for alle indebærer, at i forbindelse med planlægning af turismestrategier vil der blive taget hensyn til alle turister. Derfor kan en beslutning vedrørende tilgængelighed ikke ekskludere grupper af mennesker i kørestol eller mennesker med et specifikt handicap, så som visuel funktionsnedsættelse, mennesker som er døve eller hørehæmmede, mennesker med et intellektuelt handicap eller funktionsnedsættelse, o.s.v.

Alle de nævnte grupper bør tages i betragtning i forbindelse med tilgængelig turisme for alle, men tilgængelighed kan på samme måde være gældende for dem med mindre synlige lidelser eller helbredstilstande, så som mennesker med astma eller allergier, mennesker med kort- eller langtidssygdomme, helbredelige eller uhelbredelige.

Blandt andre, men ikke begrænset til, følgende grupper er udsat for begrænset tilgængelighed til indendørs eller udendørs turistfaciliteter, og vil derfor have fordel af bedre tilgængelighed:

• Personer med visuelle funktionsnedsættelser

• Personer, der bruger kørestol

• Personer, der går langsomt eller bruger krykker

• Personer med forståelsesproblemer

• Personer med høre- og talevanskeligheder

• Personer med adfærdssygdomme

• Personer med andre funktionsnedsættelse

Til denne liste kan også tilføjes andre grupper, som muligvis kan påvirkes af manglende tilgængelighed, så som familier med små børn, gravide kvinder, personer med baggage eller andet udstyr, og store og små personer.

I diskussionen om tilgængelighed for alle til turistfaciliteter vil bestemte grupper, for redegørelse, blive nævnt i teksten i denne guide. Men i de fleste tilfælde vil de, som generelt vil have fordel af bedre tilgængelighed til turistfaciliteter, blive nævnt under betegnelsen "turister med nedsat mobilitet" eller "turister med nedsatte funktionsevner" i denne guide.

Nedsat mobilitet hænger tæt sammen med alder, da hyppigheden af diverse funktionsnedsættelser stiger i takt med at mennesker bliver ældre. Selvom en stor del af ældre mennesker på rejse ikke betragter sig selv som handicappet, vil de uden tvivl også kunne drage fordel af forbedret tilgængelighed. I denne sammenhæng må det også tages i betragtning, at proportionelt er der en dramatisk stigning i den ældre del af verdensbefolkningen.

2.3 Statistikker

Estimeringer af fremtidige potentielle turismebehov fra personer med nedsat mobilitet varierer meget, men der kalkuleres med, at over en milliard mennesker, cirka 15% av verdens befolkning, har en form for handicap, og derudover er der mellem 110 og 190 millioner voksne mennesker med betydelige funktionelle vanskeligheder. Det estimeres også, at 30% av den generelle befolkning på et eller andet tidspunkt i livet vil have specielle behov for tilgængelighed, og næsten alle mennesker vil have en form for nedsat funktionsevner eller handicap på et tidspunkt i deres liv[3].

En opsummering af dem, som kan drage fordel af bedre tilgængelighed til turistfaciliteter, omfatter mennesker med handicap, ældre mennesker, gravide kvinder, familier med unge børn og mennesker med andre funktionelle, helbredsmæssige eller mobile begrænsninger. Det estimeres, at generelt vil mellem 30% og 40% af den generelle befolkning, i forskellig grad, drage fordel af forbedret tilgængelighed til turistfaciliteter og –tilbud.

[3] WHO, World Health Organization, World Report on Disability: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf)

3. kapitel. Turismens egenskaber i Regionen

3.1 Generelle aspekter

På trods af, at der er visse geografiske, historiske og kulturelle forskelle mellem Island, Færøerne og Grønland, bliver det antaget, at disse lande har tilpas mange fællestræk til at bygge. fundamentet til en fælles strategi om tilgængelig turisme for alle.

Areal og indbyggertal i landene, som udgør Vest-Norden regionen, er som følger: Grønland: 341.701 km2, 56.239 indbyggere (2017). Island: 100.351 km2, 338.450 indbyggere (01.12.2016). Færøerne: 1.401 km2, 50.000 indbyggere (2017). Det samlede indbyggertal på disse tre øer er 444.689 (2017.

I Regionen findes der store ubeboede eller tyndt befolkede områder og vildmark, foruden langstrakte kystområder med diverse muligheder for turister.

Det ugæstfri terræn i Regionen er en stor udfordring for konstruktionen af en infrastruktur, som er pålidelig og tilgængelig for alle turister.

Det er vigtigt at bevare regionens fælles historie som et fokuselement i turismen. Regionens image som et rent, miljøansvarligt område bør også bevares og forbedres.

Sammenlignet med det europæiske fastland har Vest-Norden regionen andre udfordringer med hensyn til tilgængelighed for alle til turistfaciliteter. Øerne kan kun nås luftvejs eller søvejs, hvorimod turister på det europæiske fastland også kan benytte bil og/eller tog til at besøge andre lande.

Den største udfordring, som turismen i Vest-Norden regionen står overfor i de kommende år, er at forbedre infrastrukturen og at inkludere tilgængelighedsaspekter i al planlægning. Bedre tilgængelighed til turistfaciliteter kan have en stor betydning for at reducere sæsonafhængigheden for bestemte destinationer – noget, der i Vest-Norden regionens tilfælde ville være en stor fordel.

3.2 Forskellige typer turisme i Regionen

De fælles karakteristika for landene i Vest-Norden regionen lægger op til nogenlunde lignende typer turisme i Regionen. Men det betyder ikke, at udfordringerne med at udvikle en tilgængelig turisme er de samme, fordi infrastrukturen er forskellig.

Men når man adresserer tilgængelighed til turistfaciliteter i Regionen, er det nyttigt at definere de primære typer af turisme, og hvordan tilgængelighedskrav skal imødekommes under forskellige omstændigheder.

3.2.1 "Traditionel" turisme

Turister, der kommer fra hele verden, enten i grupper eller alene, kun for at udforske de vigtigste turistattraktioner i Regionen, vil altid være den største del af alle turisterne, som besøger Regionen.

Generelle principper om tilgængelighed vil være gældende for denne kategori af turister, og da de vil rejse frit til forskellige steder, er det uundgåeligt, at nogle turistdestinationer vil være uden for rækkevidde for turister med nedsat mobilitet. For disse turister har information om tilgængelighed afgørende betydning.

3.2.2 Adventure-turisme

Adventure-turisme kan defineres som *"en fritidsaktivitet, der finder sted i en usædvanlig, eksotisk, fjern eller øde destination, og som sædvanligvis forbindes med stor involvering og aktivitet af de deltagende, for det meste udendørs."* [4]

[4] Thomson River University: http://www.tru.ca/act/adventure/programs/adventureguide/adventuretourism.html)

Med henblik på, at adventure-turisme har oplevet en forøget popularitet på det seneste, er det klart, at Vest-Norden regionen kan tilbyde meget interessante muligheder for denne type turisme og allerede gør det.

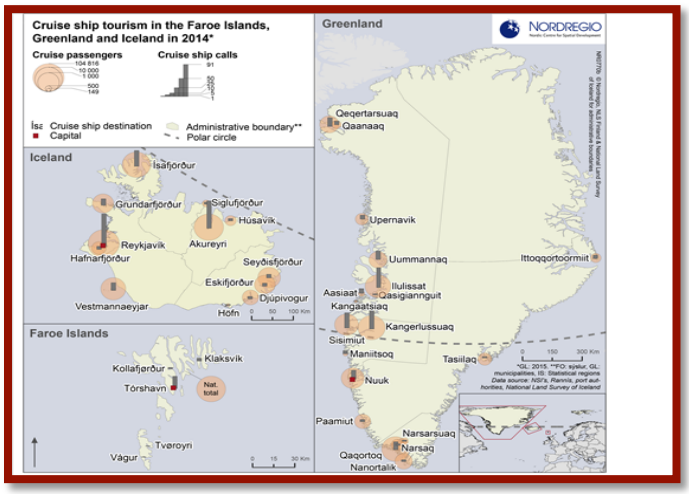
I Canada, USA og mange andre nationer er der en klar trend med at inkludere turister med nedsat mobilitet i denne form for turisme, hvor det er muligt. Det samme bør være tilfældet for turister i Vest-Norden regionen.[5]

Dette er et område, som man bør se nærmere på i de kommende år, men tilgængeligheden i denne type turisme vil givet blive sværere at imødekomme end i "traditionel" turisme.

3.2.3 Krydstogtskibe

I de seneste år er det blevet mere populært at besøge Vest-Norden regionen med krydstogtskibe. Denne form for turisme har sine fordele, når det kommer til at sikre tilgængelighed for alle passagerer, fordi tour-operatører kan have et bestemt overblik over de destinationer, som vil blive besøgt, mens skibene er i havnen.

Kortet nedenfor illustrerer, at disse skibe sejler til adskillige steder i Vest-Norden regionen.



Krydstogtskibes destinationer i Vest-Norden regionen

[5] UNWTO, Global Report on Adventure Tourism: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/final_1global_report_on_adventure_tourism.pdf)

En idé værd at notere sig er en mulig fælles strategi for landene i Regionen om, hvordan man håndterer denne type turisme. Et samarbejde kunne muligvis bane vejen for en mere effektiv krydstogt-turisme med fælles tilgængelighedskrav in mente, blandt andre ting.

For tour-operatører ville det være et incitament til at gøre stop ved flere destinationer på Island, Færøerne og Grønland, hvis de kan være sikre på, at spørgsmål vedrørende tilgængelighed vil blive adresseret på fælles vis. Dog er det værd at have renovationsomkostninger med i disse betragtninger – renovationer, der vil være nødvendige for turister med nedsat mobilitet men vil selvfølgelig være til nytte til alle og øge sikkerheden. Spørgsmålet om, hvem er ansvarlig for at forbedre tilgængeligheden til turistfaciliteter, bør stilles. Hvordan vil passagerer på krydstogtskibe, som får nytte af investeringer i infrastruktur på landjorden, gengælde de fordele, disse investeringer vil give dem? Dette er et vigtigt emne, som ikke vil blive behandlet mere i denne rapport.

Det er klart at tættere samarbejde mellem alle interessenter er nødvendigt for at skabe muligheder for alle slags skibe, fra sejlbåde til internationale krydstogtskibe, at sejle til Regionen, som ville være en gateway til arktisk turisme. Hvis dette skal ske, vil det være nødvendigt at adressere spørgsmål vedrørende tilgængelighed, helst i forening med alle landene i Regionen.

I denne sammenhæng er meget oplysende at læse rapporten „ Skemmtiferðaskip á Íslandi úttekt á áhrifum" som blev udgivet 2014 og handler om krydstogskibe "industrien" i Island.[6]

[6] Skemmtiferðaskip á Íslandi útttekt á áhrifum. 2014. Edward H. Huijbens og Kristinn Berg Gunnarsson.

4. kapitel. Tilgængelighed

4.1 Hovedprincipper

Hvad gør en facilitet eller et tilbud tilgængeligt for alle? Svaret på dette spørgsmål er ikke så ligetil, da der ikke hersker universel enighed om definitionen af "*tilgængelighed*". Det lader til, at forskellige aktører (erhversliv, forbrugere, designere, politikere og offentlige myndigheder) og forskellige lande bruger betegnelsen ud fra deres egne traditioner, kulturer, professionelle procedurer, lovgivning o.s.v..

Forskellige fortolkninger og anvendelser har ført til mange variationer rundt omkring i verden. Selv tilgængelighedsstandarder fra International Standard Organisation (ISO) findes i varierende versioner. [7]

Det kræver en del at forstå det komplekse samspil mellem turisme, mobilitetsspørgsmål og miljømæssige sammenhænge.

Tilgængelighed giver forudsætningerne, som gør det muligt for os at nå, komme ind i, gå ud af og benytte faciliteter, huse, butikker, teatre, parker, og ultimativt alle omgivelserne. Tilgængelighed giver mennesker mulighed for at deltage i sociale og økonomiske aktiviteter, som de byggede omgivelser er skabt til. Dette er gældende for turister såvel som andre.

Tilgængelighed er en grundlæggende del af de byggede omgivelser, både indendørs og udendørs. I turisme dækker tilgængelighed over mange forskellige aspekter udover omgivelserne, så som produkter og tilbud, der bør være tilgængelige for alle.

Vigtigheden af denne tilgang er, som før nævnt, at det bliver estimeret, at i gennemsnit vil mere end 30% af befolkningen på et givet tidspunkt i livet få specielle behov for tilgængelighed, og de fleste mennesker vil på et eller andet tidspunkt i deres liv opleve reduceret mobilitet.

[7] Tourism for everyone with accessibility standards. A comprehensive overview of ISO standards as regards accessibility http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2123

Generelt refererer politik og praksis omkring tilgængelighed til to hovedaspekter: Hvem er tilgængeligheden tiltænkt, og hvilke optioner giver tilgængelighed? Dette kan også formuleres sådan, at tilgængelighed er et koncept, som kan ses fra to forskellige perspektiver: "letheden eller vanskeligheden ved at nå en destination" og "antallet af muligheder, som destinationen byder på."

4.2 Ny vision

Betydningen af at integrere mennesker med nedsat funktionevner eller handicap i alle dele af samfundet får større opmærksomhed over hele verden, og denne opmærksomhed vil kun stige i den nærmeste fremtid. Faktisk kan det, når man ser på handicap i en social model, argumenteres, at handicap er normalt og at det i virkeligheden er omgivelserne og sociale normer og holdninger, der skaber tilgængelighedsbarrierer og diskrimination.

Offentlige myndigheder i Regionen og i turistindustrien bør tage dette synspunkt i betragtning, når de organiserer deres aktiviteter. Denne fremgangsmåde vil gradvis bane vejen for at skabe betingelser for alle at kunne rejse til og i Vest-Norden regionen.

Det er en udbredt konsensus, at tilgængelig turisme for alle vil give destinationens image et boost, men i turistindustrien synes der stadig at være en vis manglende opmærksomhed omkring betydningen af tilgængelige rejsemål og den store efterspørgsel efter tilgængelighed. Årsagen kan være, at definitionen af tilgængelig turisme, som før nævnt, endnu ikke har været præcis.

4.3 Hovedområder der kræver forbedring

Turister med nedsat mobilitet møder både generelle og specifikke problemer på steder, hvor der ikke eller kun i begrænset omfang er taget hensyn til tilgængelighed. Nogle af disse problemer, som ikke nødvendigvis kun er gældende for Vest-Norden regionen, er:

- Mangel på tilgængelighed i lufthavne både international- og indenrigsfly
- Mangel på tilgængelighed til færger og både til sightseeing tours og kortere sejltur
- Mangel på kørestolsvenlige køretøjer
- • Mangel på tilgængelighed i hotelværelser

- Mangel på viden hos personale vedrørende tilgængelighed, hjælpemidler og endda nedsat funktionsevner og handicap.
- Mangel på pålidelig information vedrørende tilgængelighed på en specifik turistattraktion
- Mangel på tilgængelighed på restauranter, barer og andre faciliteter
- Mangel på tilgængelighed til toiletter på restauranter og offentlige steder
- Mangel på tekniske hjælpemidler og handicapudstyr så som køre- eller badestole, elevatorer, teleslynger, audioguides o.s.v.
- Utilgængelige tours til turistdestinationer
- Utilgængelige gader og fortove
- Utilgængelige, eller kun delvis tilgængelige, websider

Transport er et af nøgleområderne vedrørende tilgængelighed. En bestemt turistattraktion kan defineres ud fra, hvor tilgængelig dens destinationer er for dens turister.

Når beslutningen er taget om at forbedre tilgængeligheden til turistfaciliteter, er det logisk at adressere tilgængeligheden i transporten, da det at nå frem til en destination er en forudsætning for mennesker med nedsat mobilitet, hvis de skal nyde de tilbud, som enhver given turistdestination har.

4.4 God tilgængelighed avler flere indtægter

Erfaring viser, at turistindustrien får flere fordele ved at udvide deres tilbud gennem forbedret tilgængelighed[8].

Ved at udnytte de naturlige kompetitive fordele og give en exceptionel oplevelse af høj kvalitet, baseret på blandt andet tilgængelighed for alle, kan turistindustrien i Vest-Norden regionen sandsynligvis forhøje sine indtægter i stor grad.

Der er ingen grund til at antage, at personer med nedsat mobilitet har et mindre forbrug og mindre økonomiske midler end andre turister. I denne henseende bør det haves in mente, at personer med nedsat mobilitet i mange tilfælde foretrækker at have selskab på deres rejser, og nogle kan ikke rejse alene og er ofte ledsaget af familie og venner eller assistenter. En undersøgelse viser, at over

[8] UNWTO, Manuel on accessible tourism for All – Public-private Partnerships and good Practices: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/aamanualturismoaccesibleomt-facseng.pdf)

50% af personer med nedsat mobilitet rejser med en partner, 20% med et barn og mellem 21% og 25% med en ledsager[9]. Turisme for personer med nedsat mobilitet kan betragtes som multi-kunde turisme. I gennemsnit rejser 1,5 personer sammen med en person med et handicap (UNWTO, 2015).

Dette faktum viser, at et stort antal mennesker, og ikke kun dem med nedsat mobilitet, vil drage fordel af forbedret tilgængelighed til turistfaciliteter i Regionen. Dette vil avle flere indtægter til den offentlige og den private sektor, som er involveret i turisme. Erfaringer viser, at tilgængelig turisme giver flere indtægter end gennemsnitsindtægten fra konventionel turisme.

Konkurrencen mellem verdens turistdestinationer er ret hård. Dem der leverer og tilbyder destinationer tilgængelige for alle, vil højne deres konkurrenceniveau og fremme kundeloyalitet. På den anden side kan turistdestinationer, som ikke leverer disse tjenester, tabe kampen mod dem, som tilbyder rigtig tilgængelighed, et vitalt element i fremtidens turismeservice.

"Det er interessant at se på erfaringerne, som Skotland har gjort sig af at forbedre tilgængeligheden til turistfaciliteter". (Chris McCoy, Leder af Accessible Tourism Programme, Visit Scotland, 2016).

Et projekt om bedre tilgængelighed har nu været i gang i flere år i Skotland og har resulteret i betydelig finansiel gevinst for den skotske økonomi: I 2013 i perioden januar-november var forbruget i den tilgængelige turisme £370 millioner. Dette er £45 millioner mere end samme periode i 2010.

Kilde: Visit Scotland: http://accessible-training.visitscotland.org/ - GBTS Survey.)

At indarbejde tilgængelighed i turistindustrien i Vest-Norden regionen bør ikke ses som en opgave, der kræver store eller komplekse ændringer på alle områder. Ofte drejer det sig om langsomt og sikkert at indarbejde simple løsninger, som giver forbedringer, og eftersom de har en indvirkning

[9] UNWTO, 2015): http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/aamanualturismoaccesibleomt-facseng.pdf)

på plads, kommunikation og personaliseret pleje af kunderne, vil de bringe fordele til alle, ikke kun turister med nedsat mobilitet.

Gennem samarbejde vil Regionen blive en stærkere enhed, og forhåbentlig kan fælles, realistiske mål om tilgængelighed blive fuldendt i fremtiden.

5. kapitel. FN-konventionen om Rettigheder for personer med handicap

Det var et stort skridt fremad i bestræbelserne for bedre tilgængelighed for personer med handicap, da FNs konvention om Rettigheder for personer med handicap blev til virkelighed i Genève i 2006 (herefter forkortet CRDP)[10] (Fodnote 10: Efter at CRDP blev underskrevet, og af de fleste undertegnede implementeret som national lov, har konventionen fået vidtstrakt global effekt, fordi nu mere end nogensinde før vil turister, der kommer fra lande, som har implementeret CRDP, forvente, at de samme principper gør sig gældende i den Vest-nordiske region som i deres hjemland.

FN´s konventionen på dansk: http://socialministeriet.dk/media/13393/handicapkonventionen-paa-dansk.pdf

Artikel 3 (f) i konventionen anfører, at et af hovedprincipperne er retten til tilgængelighed for personer med handicap.

Det skal siges, at denne guide dækker både personer med handicaps ret til adgang til turistfaciliteter, og samtidig behovet for tilgængelighed til turistfaciliteter for alle, som får fordel af bedre tilgængelighed, selv om de ikke hører til kategorien af mennesker med handicap som beskrevet i CRDP, der lyder som følger: *"Personer med handicap omfatter personer, der har en langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre dem i fuldt og effektivt at deltage i samfundslivet på lige fod med andre" (Art. 1, 2. afsnit).*

5.1 Turisme og CRDP

I Artikel 3 i CRDP bliver de grundlæggende rettigheder for personer med handicap anført. For så vidt angår tilgængelighed står der følgende (Artikel 1): *"Formålet med denne konvention er at fremme, beskytte og sikre muligheden for, at alle personer med handicap fuldt ud kan nyde alle menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder på lige fod med andre, samt at fremme respekten for deres naturlige værdighed. Personer med handicap omfatter personer, der har en langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller*

[10] Hele konventionen kan læses på FNs hjemmeside: https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html).

sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre dem i fuldt og effektivt at deltage i samfundslivet på lige fod med andre."

Artikel 9 i CRDP er hovedartiklen om tilgængelighed. Den lyder således: *Deltagerstaterne skal, blandt andet "træffe passende foranstaltninger til at sikre, at personer med handicap på lige fod med andre har adgang til de fysiske omgivelser og transportmuligheder, den information og kommunikation, herunder informations- og kommunikationsteknologi og -systemer, og de øvrige faciliteter og tilbud, der er åbne for eller gives offentligheden, både i byområder og i landdistrikter. Disse foranstaltninger, som omfatter identifikation og afskaffelse af hindringer og barrierer for tilgængelighed."*

Artikel 30 i CRDP adresserer personer med handicaps deltagelse i kulturlivet, adspredelse, fritid og sport. Den fremsætter, at deltagerstaterne *skal anerkende retten for personer med handicap til at tage del i kulturlivet på lige fod med andre, og at de skal træffe alle passende foranstaltninger til at sikre, at personer med handicap har adgang til steder med kulturelle forestillinger eller tilbud, så som teatre, museer, biografer, biblioteker* ***og turisttilbud*** *og så vidt muligt har adgang til monumenter og steder at national kulturel betydning*.

Artikel 30 fastsætter, at deltagerstaterne skal træffe passende foranstaltninger til at gøre det muligt for personer med handicap at udvikle og udnytte deres kreative, kunstneriske og intellektuelle potentiale, ikke alene til gavn for dem selv, men også til berigelse af samfundet.

Ligeledes, med henblik på at lade personer med handicap kunne deltage på lige fod med andre i rekreative tilbud samt fritids- og idrætsaktiviteter skal deltagerstaterne træffe passende foranstaltninger til at tilskynde til og sikre, at personer med handicap har adgang til idrætsfaciliteter, rekreative områder og ***turiststeder;*** *og at de har adgang til tilbud fra arrangører af rekreative tilbud samt* ***turist-,*** *fritids- og idrætsaktiviteter*.

CRDP anerkender tilgængelighed som en ret for personer med handicap, betinget af at FN-medlemslandene ratificerer konventionen og implementerer den. Borgernes rettigheder er grundprincippet, som denne guide er baseret på.

Med CRDP som basis bør tilgængelighed ikke længere blive betragtet som noget, man kun skal se nærmere på, men forpligtelsen at forbedre tilgængelighed og retten til tilgængelighed er et af hovedprincipperne i aftalen.

Island, Færøerne og Grønland har ratificeret CRDP, FN-konvention om rettigheder for personer med handicap, CRDP og dens protokol, men lovgivning baseret på konventionen er endnu ikke vedtaget i de respektive lande.

5.2 Påvirkningen af CRDP

Når lovgivning baseret på CRDP er trådt i kraft i Vest-Norden regionen, vil de juridiske rettigheder for turister med handicap være redegjort. Det gælder både tilgængelighed og andre spørgsmål, som CRDP dækker. Det må understreges, at turister, der kommer under definitionen "person med handicap", har en noget anderledes status end dem, der har "nedsat mobilitet", når det kommer til tilgængelighedsspørgsmål i en juridisk sammenhæng.

Det endegyldige mål må være, at alle turister vil få adgang til turistfaciliteter, både dem der hører under CRDP og andre, som ikke lider af langvarige funktionsnedsættelser.

6. kapitel. Lovgivning

6.1 Overblik

Omhyggeligt udarbejdet national lovgivning om tilgængelighed er et vigtigt værktøj til at skabe de ideelle omstændigheder for tilgængelighed for alle og dermed en bedre livskvalitet for alle, der drager fordel af bedre adgang. Som erfaringerne fra Skotland viser (se boks i kap. 5), vil forbedret tilgængelighed til turistfaciliteter uden tvivl avle større indtægter. Men dette må baseres på sund og fornuftig lovgivning i Regionen ligesom alle andre steder.

I forbindelse med de juridiske aspekter af tilgængelighed til turistfaciliteter i Vest-Norden regionen må der tages hensyn til, at CRDP spiller en vigtig rolle, og dertil, at turisme er en cross-sector industri, som påvirkes af bestemmelser på forskellige områder, så som transport, konstruktion, træning og menneskerettigheder.

Turistindustrien må tage hensyn til, at den ikke kun har lovmæssige krav, der må opfyldes, men at den også har et socialt ansvar for at opfylde de behov, som personer med nedsat mobilitet har, og som er en del af deres klientel. I denne forstand kan offentlig politik i turismen arbejde sammen med mere generel socialpolitik om handicap og eksklusion, for på den måde at gøre det nemmere for personer med nedsat mobilitet at få adgang til alle turistfaciliteter.

En større sammensmeltning af turismepolitik og foranstaltninger og værktøjer, som giver større viden, konkurrenceevne og bæredygtig udvikling i turistindustrien er nøglefaktorer i udviklingen af tilgængelig turisme for alle.

Lovgivningspolitik om bedre adgang til turistfaciliteter har en dobbelt effekt: På den ene side sikrer den fundamentale borgerrettigheder ved at berige tilværelsen for turister med nedsat mobilitet, ældre mennesker og andre, som drager fordel af bedre tilgængelighed. På den anden side sikrer den økonomisk vækst for både samfund og turistindustri.

6.2 National lovgivning

De nuværende lovgivningsmæssige forhold i Island, på Færøerne og Grønland, hvor tilgængelighedskrav er reguleret for de byggede omgivelser, er som følger:

Ísland	• Lov om byggeri No. 160/2010. • Forordning om konstruktion af det byggede miljø No. 112/2012.
Færøerne	• Lov om byggeri No. 60/2012. • Forordning om byggeriNo. 72/2016.
Grønland	• Lov om byggeri (Inatsisartutlov) No. 13/2010. • Forordning om byggeri/GBR, 2006.

Forordninger om byggeri er meget vigtigt verktøj til at sikre bygninger er konstruerede på den måde at tilgængelighed er normet. I disse forordninger er krave til forskellige bygninger og tilgængelighed til dem, så som hotel, parkeringspladser, svømmebassiner, al slags turist destinationer, faktiskt alt som vedrører det byggede miljø.

Det er vigtigt for de offentlige myndigheder at være klar på at når kvaliteten i lovgivningen er på et højt nivå og inspektion med hvordan kravene bliver mødet er i rigtigt form, så bliver det lettere for turist virksomheder at se til at alt er i orden og tilgængelighed er sikret ifølge lovene.

7. kapitel. Samarbejde og interessenter

7.1 Regionalt samarbejde

Det er vigtigt, at de, der er engageret i turisme i Regionen, både offentligt og privat, har et formelt forum, hvor de kan udveksle synspunkter om, hvordan man bedst udvikler turismens infrastruktur og tilbud, o.s.v.. I den henseende bør tilgængelighed have en høj prioritering.

Det er også vigtigt, at alle interessenter arbejder sammen, så man kan bane vejen for en fælles politik i Regionen om tilgængelighed for alle, som igen kan styrke turistsektoren i Regionen.

Artikel 32(d) i CRDP lægger vægt på betydningen af internationalt samarbejde. Paragraf 1 siger, at sådan et samarbejde er *mellem to eller flere stater og, hvor det er hensigtsmæssigt, i samarbejde med relevante internationale og regionale organisationer og civilsamfundet, i særdeleshed organisationer af personer med handicap.*

Der bliver lagt vægt på samarbejde mellem nationer og også mellem organisationer i Regionen, som arbejder for at forbedre adgang til turistfaciliteter. Dette viser betydningen af samarbejde af enhver art på tværs af landegrænser i handicap-relaterede spørgsmål. Vest-Norden regionen er åbenlyst velegnet til sådan et samarbejde og vil uden tvivl drage fordel af det.

Ifølge CRDP er forskellige former for samarbejde mulige, så som at levere teknisk og økonomisk assistance, heriblandt også at lette adgang til og dele tilgængelige og assisterende teknologier, og ved overførsel af teknologier.

Et godt eksempel på, hvordan spørgsmål om tilgængelig turisme bør adresseres, er hjemmesiden Open Britain, som er en one stop shop for tilgængelig turisme i Storbritannien. Den tilbyder en simpel måde at finde tilgængelige destinationer og steder at bo[11]. Muligvis kunne en lignende web-portal udvikles for Vest-Norden regionen. En interessant idé, som er værd at se nærmere på.

7.2 Offentlige og private enheders rolle

I udviklingen af passende tilgængelighed for turister med nedsat mobilitet til og på en destination må der tages hensyn til flere vigtige faktorer. Men mest af alt er et tæt samarbejde mellem de offentlige og de private operatører en betingelse for succes. Det er vigtigt at opbygge know-how og

[11] http://www.openbritain.net/

stærke partnerskaber mellem offentlige myndigheder, den private sektor, organisationer for personer med handicap, og andre interesserede parter.

Alle faktorer må tages med i en strategi om tilgængelighed for alle til turistfaciliteter. Det inkluderer transportpolitik og passagerrettigheder, bæredygtig mobilitet, brug af areal, helbred og sikkerhed for rejsende, for bare at nævne nogle områder. At tage hensyn til tilgængelighed for alle i alle aspekter af turistdestinationer kræver et tæt samarbejde mellem den private og den offentlige sektor, baseret på bæredygtige og ansvarsfulde principper.

For myndighederne er det vigtigt at have in mente, at der hvor lovgivningen er omhyggeligt udarbejdet og den bliver håndhævet med samme omhyggelighed, vil den højst sandsynligt skabe et system, som turistindustrien kan tilpasse sig, og sådan bliver tilgængelighedsspørgsmål adresseret på korrekt og systematisk vis.

7.3 Den offentlige sektor

Hovedområderne, som den offentlige sektor er ansvarlig for, når det kommer til tilgængelighed til turistfaciliteter, kan sættes op således:

• Udvikle retslige rammer

• Håndhæve lovene

• Tydelige regler for straffe og bøder

• Inkludere tilgængelighed i alle planer, hvor det er nødvendigt

• Fremme mainstreaming af initiativer, planer og programmer vedrørende tilgængelighed

• Fremme offentlig støtte til turistindustrien for at finansiere projekter med bedre tilgængelighed som mål

Bygningsbestemmelser er specielt vigtige og må laves med omhu, fordi de sætter standarden, som alle slags bygninger, hoteller, parkeringspladser, offentlige svømmehaller, sundhedscentre og andre faciliteter må følge.

For at skabe de ideelle omstændigheder for at forbedre tilgængelighed for alle, bør den offentlige sektor stræbe efter at have regler og bestemmelser så tydelige som muligt, og ligeledes når det kommer til håndhævelsen af disse.

7.4 De kommunale myndigheder

De kommunale myndigheders ansvar, når det kommer til tilgængelighed til turistfaciliteter, er forskellige, men kan opsummeres som følger:

• At sikre overholdelse af alle regler og bestemmelser vedrørende tilgængelighed, uanset hvilken administration har ansvar for disse bestemmelser

• At være vagtsom, når det kommer til byplanlægning, ved fra start at fokusere på tilgængelighedsspørgsmål

• At udvikle systematiseret kontrol, så den relevante lovgivning bliver overholdt

• At udvikle en politik for turisme, hvor mål omkring sikkerhed, tilgængelighed, bæredygtighed m.m. er tydeligt beskrevet

7.5 Den private sektor

Den private sektors ansvar for at sikre tilgængelig turisme for alle ligger hovedsagelig i at:• Overholde lovgivningen.Forvalte tilgængelig infrastruktur på forsvarlig vis.

• Ikke diskriminere klienter og kunder

• Give fuld og pålidelig information

• Oplære professionelle medarbejdere i industrien

8. kapitel. Universelt design

I Artikel 2 i CRDP bliver universelt design defineret som værktøjet til at sikre tilgængelighed. Definitionen lyder således: *"Udformning af produkter, omgivelser, ordninger og tilbud, således at de i videst muligt omfang kan anvendes af alle personer uden behov for tilpasning eller særlig udformning. "Universelt design" udelukker ikke hjælpemidler til særlige grupper af personer med handicap, når der er behov derfor."* (FN-konvention, 2007).

Når det gælder tilgængelighed til de byggede omgivelser, bliver denne målt på, hvor nemt det er at nærme sig, ankomme til og komme ind i bygninger og andre faciliteter og at benytte faciliteter, få adgang til produkter o.s.v., som hører til de byggede omgivelser.

8.1 Hvordan universelt design kan fremme tilgængelighed

Det er essentielt at genetablere konkurrencedygtigheden blandt turistdestinationer, når det kommer til universelt design.

Begrebet "*tilgængelig turisme*" henviser til tilpasning af omgivelser og turistprodukter og –tilbud, så de er tilgængelige samt kan benyttes og nydes af alle brugere, efter princippet om universelt design.

Efter princippet om universelt design, skal tilgængelighed være med fra begyndelsen, i planlægningen af et produkt eller et tilbud, i stedet for at man venter med at forbedre tilgængeligheden, efter at produktet eller tilbuddet er skabt.

Tilgængelig turisme "gør det muligt for mennesker med nedsat mobilitet, medregnet adgang i forbindelse med synsevner, høreevner og kognitive dimensioner, at fungere uafhængigt og på lige fod og med værdighed med hjælp af universelt designede turistprodukter, -tilbud og omgivelser. Denne definition er gældende for alle mennesker, også dem der rejser med børn i barnevogn, mennesker med handicap og seniorer."[12]

[12] Darcy and Dickson, 2009, http://www.disabled-world.com/travel/

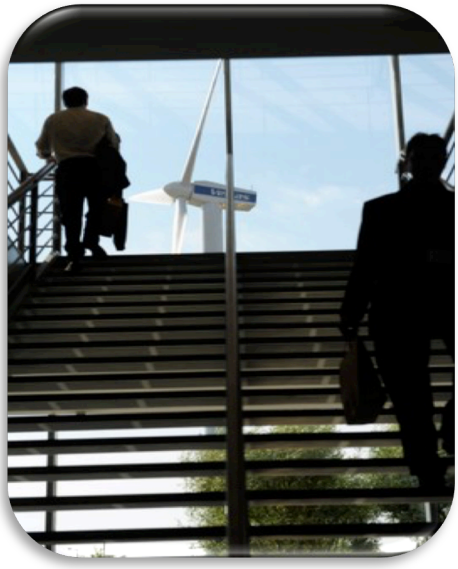
8.2 Tilgængelighedskæden

Tilgængelighed kan beskrives som en kæde, lavet af mange led. For eksempel kan en turist med nedsat mobilitet have problemer med at komme frem alle steder i en bygning, hvis han eller hun skal til et møde der: Parkering og indgang, reception, information, skilte, toiletter og mødelokale må alle være tilgængelige, hvis lokaliteterne skal være funktionelle for en person med nedsat mobilitet.

Ideelt er tilgængelighed til steder bygget op efter, hvordan de kan være forbundet med hinanden. Mennesker går, kører i bil eller bus fra et sted til et andet, men for en turist med nedsat mobilitet må alt være tilgængeligt. Ingen kæde er stærkere end dens svageste led.

I alle led af en proces er tilgængelighed meget indbyrdes afhængig af de andre led. Således kan et hotel med fuld tilgængelighed ikke benyttes af kørestolsbrugere, hvis det er umuligt for dem at ankomme til hotellet. En forlystelsespark er ikke tilgængelig, hvis de offentlige toiletter ikke er tilgængelige, o.s.v.

Derfor bliver det stærkt anbefalet, at forskellige turistforetagender overvejer ideen om "tilgængelighedsklynger", hvor man skaber et område af en vis størrelse, hvor turisten med nedsat mobilitet kan føle sig sikker på, at han eller hun kan færdes frit rundt og få alle de nødvendige tilbud. I denne forbindelse er information nøglen til succes for tilgængelighedsklynger.



8.3 Transportforbindelser

På en rejse kan turister bruge en lang række forskellige transportmidler, blandt andet flyve, køre i bil, køre i bus, gå, cykle eller sejle. Men som nævnt ovenfor kan omstændighederne i Vest-Norden regionen på mange måder være anderledes end i resten af Europa, ikke mindst når det drejer sig om transport. Disse specielle omstændigheder kræver speciel opmærksomhed i forbindelse med tilgængelighed.

Det er af stor betydning at sikre forbindelse og konnektivitet mellem de forskellige transportmuligheder, således at det både er nemt at nå destinationen og at rejse i selve destinationen.

God forbindelse og transportmuligheder mellem forskellige attraktioner kan også have indflydelse på det oprindelige valg af destination, hvor længe opholdet varer og generel tilfredshed hos den rejsende. Det bliver stærkt anbefalet at udvikle indpassede transportplaner, som giver tilgængelighed til alle, for at sikre transportforbindelse og –tilbud baseret på efterspørgsel fra beboere og besøgende.

Forbedring av knudepunkterne i transport til og fra bycentret har vital betydning for mennesker med nedsat mobilitet. Det gælder for lufthavne, busstationer, kulturcentre og andre interessepunkter. Hvis der ikke bliver taget hånd om tilgængelighed til transport for disse mennesker, vil det betydeligt formindske deres muligheder for at rejse alene.

9. kapitel. Kvalitet i turisme

De sidste år har turistindustrien på verdensplan investeret kraftigt i kvaliteten af tilbud og faciliteter, med henblik på, at deres kunder får en bedre behandling, komfort og sikkerhed. Den generelle hensigt er, at turistfaciliteter kan tilbyde kvalitetstjenester, skræddersyet til alle kunders efterspørgsel.

Et af de vigtigste kriterier for kvalitet i turistindustrien burde være at lægge vægt på tilgængelighed for alle, som må være til stede i alle facetter af turistsektoren, således at kvalitet og tilgængelighed følges tæt ad. Det er en realitet, at alle drager fordel af tilgængelige omgivelser og samfund. God tilgængelighed avler mere kvalitet, mere komfort, mere sikkerhed, eller sagt på en simpel måde, tjener nationale interesser.

Turisme er et segment af samfundet, som har potentiale til at forbedre livskvaliteten hos alle individer og derfor kan individer med nedsat mobilitet eller handicap ikke eksluderes.

Ved at forbedre rejsemulighederne for disse individer, kan de opleve en større tilfredsstillelse i tilværelsen og, ultimativt, en bedre livskvalitet.

For nogle år siden har ingen tænkt på at mennesker med nedsat funktionsevne kunne rejse rundt om verden, lige som andre gør. Men nu ser verden helt anderledes ud, tilgængelighed har været prioriteret på mange turist destinationer og så er det ikke nogen som kan i fremtiden være i vejen for at alle kan være på på lige fod og rejse rundt om. Men forudsætningen er at tilgængelighed og kvalitet er på høj nivå på de steder som de besøger

10. kapitel. Adgang til information

10.1 Betydningen af information

Som allerede nævnt (kapitel 4) henviser tilgængelig turisme ikke kun til de byggede omgivelser og fysiske barrierer. Fysisk tilgængelighed er selvfølgelig en grundlæggende betingelse for adgang for mennesker med nedsat mobilitet, men tilgængelighed handler også om adgang til information, så som hjemmesider og skrevne dokumenter, skiltning, kommunikation, transport og endda opmærksomhed omkring handicap hos personale i turismesektoren.

Hvis en turist med nedsat mobilitet har planer om at besøge Regionen, må han eller hun have adgang til alle relevante informationer. Det er af stor betydning at planlægge hans eller hendes rejse med største omhu, og derefter afgøre, hvilke attraktioner vedkommende skal besøge, hvilken transport skal benyttes, på hvilke hoteller vedkommende skal bo, på hvilke restauranter vedkommende skal spise, og så tilbud, som han eller hun måske skal undgå.

I artikel 21 i CRDP er deltagerstaterne forpligtet til at tage alle passende foranstaltninger for at sikre, at personer med handicap kan bruge deres ytringsfrihed, *herunder frihed til at søge, modtage og meddele oplysninger og tanker på lige fod med andre og ved alle former for kommunikation efter eget valg,* som defineret i Artikel 2 i CRDP.

10.2 Den rigtige information

Turister med nedsat mobilitet, som ønsker at rejse til bestemte destinationer, starter sædvanligvis forberedelserne til rejsen med at søge efter information, som passer til deres relevante behov. Jo større behovet for tilgængelighed er, jo mere detaljeret information er der brug for.

Upålidelige turistinformationer er en forhindring på rejsen. I mange tilfælde kan det være problematisk for turister med forskellige slags funktionsnedsættelser at finde korrekt og nødvendig information før en rejse. Kvaliteten af den tilgængelige information er altafgørende for potentielle turister for at træffe fuldt informede beslutninger.

I visse rejsepublikationer, heriblandt hotelkataloger, viser det internationale kørestolssymbol, at indkvarteringen tilbyder facilteter for gæster med handicap, men sjældent bliver der givet mere specifikke oplysninger om disse faciliteter.

10.3 Informationskanaler

Præcis og opdateret information om indkvartering og andre turisttilbud, som passer til de forskellige behov, som turistgrupper har, er nødvendig, så de kan få fuldt udbytte af tilgængelige turistfaciliteter for personer med nedsat mobilitet.

Dertil bør et offentligt transportsystems hjemmeside have præcis information om tilgængelighed. Kundeinformation, assistance og billetkontorer bør også være tilgængelige ~~o~~g ideelt også have magnetiske induktionssløjfer og skranke med dobbelt højde. for kørestolsbrugere, hørehæmmede, blinde og svagtseende.

Publikation af tydelig og detaljeret information om eksisterende modtagelige faciliteter for personer med nedsat funktionsevner, så vel som de problemer, de måtte møde på deres rejse, kan føre til stor forbedring af kvaliteten af turisttilbud i Regionen som helhed.

Et godt første skridt kunne være at organisere en kampagne, der har som mål at sikre, at rejsebureauer og bookinghjemmesider overholder de juridiske forpligtelser, som følger med at give information om tilgængelighed til fly, lufthavne og transport.

10.4 Informationsteknologi

Det er vigtigt for turister med nedsat funktionsevner, at information omkring tilgængelighed bliver tilbudt online. Der findes mange måder til at formidle informationer og informationsvidenskab og teknologi udvides konstant.

Virtuelle tours er en måde til at formidle informationer, de kan vise hvilke turiststeder man kan besøge, og hvilke steder turisten kan bedømme som utilgængelige. Denne teknologi kan give betydningsfuld og pålidelig information til turister.

Brug af webportaler, og informationen de giver om tilgængelighed på populære turistdestinationer, kan gøre det muligt for turister at få et komplet og præcist overblik over faciliteterne, før de rejser hjemmefra.

Et positivt skridt kunne være en fælles offentlig webportal for turisme i Island, Færøerne og Grønland, som kan tilbyde alsidig information angående tilgængelige turistfaciliteter i hvert land. Hjemmesiden Open Britain kunne være et forbillede for sådan en webportal (se kap. 7).

At kanalisere information ved hjælp af virtual reality og mere specifikt "augmented reality" ved hjælp af 3D-modeller har potentiale for betydelig udvikling. Virtuelle teknologier er ved at blive anerkendte som et medie, der gør det muligt for brugere at visualisere, forestille sig og forstå visse aspekter, som er svære at skildre ved mere traditionelle metoder.

Fra et teknologisk synspunkt, ligger udviklingsmulighederne i de moduler, som gør det muligt for gæster at interagere med den information de ser. Disse mobile multimediesystemer er tæt knyttet til satelitteknologier og vil, kombineret med kartografi, sandsynligvis udvikles endnu mere.

Mobiliteten og uafhængigheden, som disse teknologier tilbyder, og deres implikationer i form af flowformidling vil uden tvivl påvirke turismens udvikling i fremtiden.

Selvom teknologien findes må det være helt klart at en „virtual reality" eller "augmented reality" kan aldrig erstatte at være selv på stedet og opleve på egen hånd.

11. kapitel. Oplæring af personale

11.1. Hovedprincipper

Behovet for oplæring af personale i turistindustrien har ikke fået høj prioritet indtil for nylig. Men det er ekstremt vigtigt at oplære dem, der arbejder i turistindustrien, så de bedre kan hjælpe og yde en personlig tjeneste til alle turister, uanset turisternes fysiske formåen.

Det er nu bredt accepteret, at oplæring af personale er grundlæggende for at skabe tilgængelig turisme for alle. Medarbejdere må have viden om de behov for udstyr og brug af diverse hjælpemidler, som er nødvendige på stedet, for eksempel hvordan man skal forberede et besøg med gæster i kørestol.

Bedre uddannelse i forbindelse med disse behov og hvordan man hjælper turister med nedsat mobilitet kan have omfattende virkninger og ændre holdninger i turistindustrien. I starten kan korte uddannelsesprogrammer, rettet mod personale hos rejsebureauer og ferieselskaber, have stor betydning for at gøre personalet mere bevidst om, hvilke behov deres kunder har for tilgængelighed.

Et vigtigt aspekt af bedre tilgængelighed i Regionen er at forbedre færdighederne hos kvalificerede tour guides, så de kan guide dette voksende klientel på en tryg og professionel måde med kompetence og følsomhed.

11.2. Kompetencer hos personale i turistservicesektoren

Oplæringskurser med vægt på tilgængelighed kan dække følgende (og flere) emner:

• Generelle begreber om tilgængelighed

• Undervisning om tilgængelighed

• Lovgivning og handicap

• Adgang til information

• -Forskellige hjælpemidler

• Forskellige funktionsnedsættelser, sensoriske handicap, mentale handicap, o.s.v.

• Brandforebyggelse og evakuering i tilfælde af en nødsituation

Det er vigtigt, at personale viser gæstfrihed og har viden om førstehjælp, lokale attraktioner, og forstår de grundlæggende behov hos forskellige gæster. Endnu vigtigere er det, at alle personer bør behandles rigtigt og med respekt i enhver turistaktivitet.

12. kapitel. Anbefalinger og konklusion

Baseret på research til denne guide, kan de følgende skridt tages op til overvejelse for at forbedre tilgængeligheden for alle til turistfaciliteter, både for så vidt angår de offentlige myndigheder og turistindustrien i Vest-Norden regionen:

• Samarbejde

At styrke samarbejde i turismesektoren mellem offentlige myndigheder og private organisationer/institutioner i landene og Regionen i det hele, er meget vigtigt så at nationerne bliver mere knyttet sammen på dette område.

Det bør undersøges, hvorvidt det vil være muligt at lave et formelt samarbejde mellem Island, Færøerne og Grønland om tilgængelighed, hvor målet er at gøre Regionen tilgængelig for alle.

Det endelige mål ville være, at Regionen ville blive internationalt anerkendt som et tilgængeligt område for alle turister. Selv om indbyggertallet i disse lande er begrænset, ville dette give en unik mulighed for Regionen at få en stærk stemme i internationalt samarbejde, hvor man understreger betydningen af tilgængelighed til turistfaciliteter.

• Andre tiltag, som offentlige myndigheder også kan se nærmere på:

1. Give specifik hjælp til turistbureauer eller statstilskud til at forbedre tilgængelighed i eksisterende bygninger.

2. Give støtte til tilgængelighedsinitiativer og give incitamenter til den private sektor.

3. Inkludere tilgængelighed til turistfaciliteter i al planlægning, som påvirker turisme i Regionen, og planlægge, hvordan tilgængelighedsspørgsmål skal behandles på en ensartet måde.

4. Revidere den nuværende lovgivning om retten til tilgængelighed for alle turister, og hvordan den bliver håndhævet.

5. Sikre at alt nybyggeri, i alle form for turisdestinationer og turistservice, er bygget efter principper for universelt design og tilgængelighed for alle.

6. Undersøge muligheden for at lave en Vest-Norden webportal med diverse informationer om tilgængelige turistfaciliteter i Regionen.

- Udviking i fremtiden i tilgængelighedssager

Turistindustrien i Regionen må reagere og udnytte den store potentielle vækst i turismen og prioritere turisme for alle. Dersom FN konventionen om Rettigheder for personer med handicap giver medlemslandene en ramme til at arbejde med på handicapområdet, så vil beboere i de lande som har taget konventionen op i deres lovgivning gradvist antage at samme regler gælder i Regionen som i deres egne land. Nu bliver det mere og mere sædvanligt at turister går til domstolene og kræver erstatning, hvis tilgængelighed ikke var som de havde antaget eller fordi de har været udsat for en ulykke på grund af manglende tilgængelighed.

Forhåbentlig vil denne guide være det første skridt hen imod et tættere samarbejde mellem Island, Færøerne og Grønland om tilgængelig turisme for alle. Ved at arbejde sammen vil disse lande stå stærkere, og vil med tiden forbedre tilgængeligheden til turistfaciliteter og derfor også skabe større indtægter i turistindustrien, da alle turister vil være i stand til at benytte de tilbud, der er til turister i Regionen.

Kildeliste

1. En verden med handicap, fremad mod i morgen, definition på tilgængelig turisme af Darcy og Dickson, 2009 (dl. 16.06.2016)
2. FN-konventionen om rettigheder for personer med handicap. Genève, Schweiz 2006. (dl. 12.01.2016) https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-withdisabilities.htmll
3. FN-Verdensturismeorganisationen,UNWTO, kapacitetsbyggeprogram, juli 2011, http://statistics.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_tsa_1.pdf (dl. 14.08.2016)
4. FN-Verdensturismeorganisationen, UNTWOManual om tilgængelig turisme for alle, Madrid, Spanien 2015 (dl.25.04.2016) http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/97892844165855
5. FN-Verdensturismeorganisationen, UNWTO, Global rapport om adventureturisme, Madrid, Spanien 2014 (dl.30.05.2016) http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/final_1global_report_on_adventure_tourism.pdf
6. ISO Standardisation Organisation. Turisme for alle med tilgængelighedsstandarder (dl. 13.05.2016) http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2123
7. OpenBritain, en webside for tilgængelig turisme i Storbritannien, http://www.openbritain.net/default.aspx (dl. 10.10.2016).
8. Skemmtiferðaskip á Íslandi úttekt á áhrifum. 2014. Edward H. Huijbens og Kristinn Berg Gunnarsson. (dl. 04.01.2017). http://www.ferdamalastofa.is/static/research/files/skyrsla-skemmtiferdskip-2014-vefutgafa-pdf
9. WHO, Verdenssundhedsorganisationen, Verdensrapport om handicap, Genève, Schweiz 2011: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf (dl. 06.06.2016)

Anerkendelser

Mange individualister og organisationer har bidraget til indholdet i denne guide og gjort det muligt at publicere den på fire sprog. Nogle af dem, som har ydet deres bidrag, er:

• NORA, Det Nordatlantiske Samarbejde, http://www.nora.fo/

• Turist-, Industri- og Innovationsministeriet, Island, https://stjornarradid.is/

• Velfærdsministeriet, Island, https://stjornarradid.is/

• Miljø- og naturressourceministeriet, https://stjornarradid.is/

• Faxaflóahafnir, Forenede islandske havne, http://www.faxafloahafnir.is/en/

• Reykjavík by, http://reykjavik.is/radognefndir/mannrettindarad.

Listen vil være for lang, hvis vi skal nævne alle de andre, som med gode ideer og kanalisering af informationer har hjulpet til med at lave denne guide.

En stor tak til jer alle, vi er ekstremt taknemmelige for jeres samarbejde og bidrag!

Forkortelser

CRPD: Konventionen om rettigheder for personer med handicap (engelsk)

FN: De Forenede Nationer

ISO: den internationale standardiseringsorganisation (dansk)

NORA: Det Nordatlantiske Samarbejde (Torshavn)

UNTWO: FN-Verdensturismeorganisationen

Fotos og billeder

Forside:

Grønland Silje Bergum Kinsten/norden.org

Færøerne Birna Hr.

Island Yadid Levy/norden.org

s. 7 Regioner i Vest-Norden (2010). Designer/Kartograf Johanna Roto. Datakilde Nordreggio.

s. 9 Oqaatsut, Grønland. Silje Bergum Kinsten/norden.org

s. 13 En kørestol med adaptive hjul. Wikipedia.

s. 14 Krydstogtskibe og turisme i Vest-Norden landene (2014). Designer/Kartograf Linus Rispling. Datakilde: Nordreggio.

s. 23 Et svømmesæde/lift. BirnaHr.

s. 23 Et svømmesæde/lift. BirnaHr.

s. 28 Et havebord tilpasset til kørestolsbrugere. Wikipedia

s. 30 Trapper. Johannes Jansson/norden.org

s. 31 Prioriterede pladser. Birna Hr.

s. 32 En båd i Malenebugten, Grønland. Kitte Witting/Norden.org.

s. 37 En blind mand med en førerhund. Yadid Levy/norden.org.

s.43 Projektmedlemmerne. Ukend fotografer.

Deltagere i projektet i 2015, Tingvellir, Island. Fra venstre Birna, Theresa, Ása, Kristen, Zeneca og Harpa.

2. Deltagere i projektet i 2017, Nuuk, Grønland. Theresa T. fraværende. Peter Barfoed afløste Zeneca.