



Sammanfattning

Rapport från invigningsmötet

11 maj 2006

Bryssel, Belgien

**Samverkan för att göra turismen i Europa
tillgänglig för alla**

ENAT Sammanfattande rapport av invigningsmötet (offentlig handling)

Mer information om ENAT finns på nätet:

www.accessibletourism.org

ENAT Secretariat

c/o EWORX S.A.
Rodou St. 22
GR-15122 Marousi,
Athens
Greece.

Telephone: (0030) 210 6148380

Fax: (0030) 210 6148381

Email: enat@accessibletourism.org

ENAT stöds av Europeiska kommissionens GD för sysselsättning, socialpolitik and lika rättigheter med finansiering under :
“Pilot Actions for Mainstreaming Disability”, grant agreement number: VS/2005/0675.

Rapporten sammanställdes av Steven Vos, Toegankelijkheidsbureau vzw., Belgien och Ivor Ambrose, EWORX S.A. Grekland, med originalbidrag från namngivna författare, presentatörer och rapportörer.

Författarna är ensamt ansvariga för innehåll och de åsikter som presenteras i detta dokument. Denna skrift representerar inte Europeiska Gemenskapens åsikter och Gemenskapen är inte ansvarig för något bruk av den information som finns däri.

Översättning: Marianne Ramberg, Turism för alla i Sverige

Gå med i ENAT – the European Network for Accessible Tourism.

Få er medlemskapsblankett här:

http://www.accessibletourism.org/member_form.html

Denna ENAT-IGM Synopsis rapport kan laddas ner i PDF-formar på följande address:

http://www.accessibletourism.org/pdfs/ENAT_IGM2006_synopsis_report_sv.pdf

© ENAT, 2006

Kopiering av denna rapport, i sin helhet eller delvis, är tillåten förutsatt att källan anges.

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	Error! Bookmark not defined.
1.1	“Tillgänglig turism” – nödvändig för många, bra för alla.....	Error! Bookmark not defined.
1.2	Det Europeiska Nätverket för Tillgänglig Turism	Error! Bookmark not defined.
2	Program.....	Error! Bookmark not defined.
3	Sammanfattning av huvudtalarnas tal och presentationer	Error! Bookmark not defined.
3.1	Mieke Broeders, Toegankelijkheidsbureau.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Elizabeth Straw, Europiska kommissionen, GD Sysselsättning, socialpolitik lika rättigheter (Funktionshinderenheten)	Error! Bookmark not defined.
3.3	Ivor Ambrose, ENAT koordinator.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Ioanna Tselika, Grekiska turistministeriet.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Andrew Daines, VisitBritain	Error! Bookmark not defined.
3.6	Victoria Eichhorn, University of Surrey	Error! Bookmark not defined.
3.7	Maria Nyman, Europeiskt handikappforum.....	Error! Bookmark not defined.
3.8	Henryk Handszuh, UN World Tourism Organisation	Error! Bookmark not defined.
3.9	Kathleen Van Brempt, Flanderns minister för rörlighet, social ekonomi och lika möjligheter.....	Error! Bookmark not defined.
4	Workshop - slutsatser.....	Error! Bookmark not defined.
4.1	Workshop 1: Att lära av ‘goda exempel’ inom tillgänglig turism	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Slutsatser och rekommendationer till ENAT	Error! Bookmark not defined.
4.2	Workshop 2: Special Needs – Customer Service.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Slutsatser och rekommendationer till ENAT	Error! Bookmark not defined.
4.3	Workshop 3: Att ta sig an policyutmaningar inom tillgänglig turism	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Slutsatser och rekommendationer till ENAT	Error! Bookmark not defined.
5	Lista över delegater	Error! Bookmark not defined.

1. Inledning

1.1 "Tillgänglig turism" – nödvändig för många, bra för alla

Europas turistsektor står inför växande krav från resenärer som vill ha bättre tillgänglighet på hotell, resmål och turistattraktioner. Antalet resenärer i gruppen 55+ ökar och tillsammans med funktionshindrade personer och deras familjer söker dessa kunder valmöjligheter där grundläggande tillgänglighet är standard. Entréer utan nivåskillnader, menyer i stor stil och tillgängliga toaletter är bara något av det som behövs. Turistföretagen måste vara beredda på att tillhandahålla tillgängliga anläggningar om de vill fånga upp vågen av tillgänglighetsturism.

Överallt har människor en stor mångfald av behov. Varför tar inte semestermarknaden hänsyn till detta? Ett antal undersökningar har visat att funktionshindrade personer exkluderas från att resa och ta semester – hemma eller utomlands – på grund av brist på lämpliga lokaler. Marknadspotentialen är enorm när man beaktar att det finns mer än 50 miljoner funktionshindrade människor i Europa, och nästan alla av dem vill resa med sina familjer. Lägg därtill att det finns hundratals miljoner äldre människor (inom Europa och resten av världen) som kan ha (åldersrelaterade) hälso- och rörelseproblem som har med åldrandet att göra, men som vill ut och resa!

1.2 Det Europeiska Nätverket för Tillgänglig Turism

För att hjälpa till att uppfylla dessa krav lanserades det Europeiska nätverket för tillgänglig turism, eller ENAT (European Network for Accessible Tourism) vid ENATs konstituerande den 11 maj 2006

ENAT är ett nätverk för rese- och turistföretag och organisationer som stöder – eller vill veta mer om – hur man gör turismen tillgänglig för Europas alla kunder. ENAT har instiftats av nio organisationer: VisitBritain, Grekiska turistministeriet, Fundación ONCE, Turism för alla i Sverige, Disability Now, Grekland; de belgiska tillgänglighetsspecialisterna Toegankelijkheidsbureau ;ANLH, Work Research Centre i Dublin och nätvevskoordinatorn EWORX s.a., Grekland.

I inledningsfasen får ENAT anslag från Europeiska kommissionen.

Nätverket strävar efter att bygga broar mellan i Europa verksamma rese- och turistföretag, specialistrådgivare, policyskapare, forskare, turistutbildningsinstitutioner, konsumentorganisationer och frivilligorganisationer vilka alla delar målsättningen att skapa fler tillgängliga destinationer och erbjudande för turister. Under de kommande två åren kommer ENAT att skapa kontakter med företag och andra organisationer inom alla EU:s medlemsstater och andra europeiska länder, vilket kommer att möjliggöra för branschen, konsumentrepresentanter och specialister att dela med sig av sina erfarenheter och främja bättre principer och praxis för tillgänglig turism. Nätverket kommer också att stå för ett antal arrangemang där medlemmar och olika intressenter kan mötas, utbyta idéer och planera vidare initiativ.

ENAT kommer att genomföra ett antal undersökningar för att mäta de framstegs som görs inom turistsektorn för att förbättra tillgängligheten på hotell och resmål och därmed visa hur bättre betjänta funktionshindrade och äldre turister blir av turistbranschen.

I invigningsarrangemanget deltog 100 ledare från den europeiska reseindustrin, konsumentgrupper och organisationer som skapar policy inom EU och på nationell basis. Över 14 länder var representerade.

Denna sammanfattande rapport ger en översikt över de presentationer som gavs vid mötet och de rekommendationer som framfördes av de tre parallella arbetsgrupperna. En fullständig redogörelse finns tillgänglig i en separat rapport (endast på engelska). En lista över delegaterna finns i sista avsnittet.

Vidare information om ENAT kan tillhandahållas genom att skriva eller ringa till ENATs sekretariat. Kontaktinformationen finns på sidan 2 i denna rapport.

2. Program

- 10:30 Första plenarsessionen**
Ordförande: Mieke Broeders, Toegankelijkheidsbureau, Belgien
- 10:30 Öppnings- och välkomsttal
Elizabeth Straw, European Commission, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities
- 10:40 Presentation av ENAT: Det Europeiska Nätverket för Tillgänglig Turism
Ivor Ambrose, ENAT Koordinator, Grekland
- 11:00 Att investera i tillgänglig turism
Ioanna Tselika, Chef för avdelningen för turistinvesteringar, Grekiska turismministeriet
- 11:10 Att välkomna ALLA turister till Europa
Andrew Daines, eBusiness Partnerships Manager, VisitBritain
- 11:25 Tillgänglighet: en viktig ekonomisk möjlighet för den europeiska turistsektorn.
Victoria Eichhorn, University of Surrey, School of Management, UK
- 11:45 Policyutmaningar för tillgänglig turism i Europa
Maria Nyman, Policy Officer, Europeiskt handikappforum
- 12:30 Lunch**
- 13:45 Andra sessionen (parallella workshops)**
- Workshop 1: Att lära av "goda exempel" inom tillgänglig turism**
Moderator and rapportör: Steven Vos, Toegankelijkheidsbureau, Belgium
- Workshop 2: Särskilda behov: kundtjänst**
Moderator and rapportör: Maria José Sanchez, Fundación ONCE, Spanien
- Workshop 3: Att ta sig an policyutmaningar inom turistsektorn**
Moderator and Rapportör: Lilian Müller, Turism för alla i Sverige
- 15:15 Te/Kaffe**
- 15:45 Slutlig Plenarsession**
Ordförande: Cléon Angelo, ANLH, Belgien
- 15:45 **Rapportörernas rapport**
1. Goda exempel: Conclusions and priorities for ENAT
2. Särskilda behov: kundservice: Conclusions and priorities for ENAT
3. Policyutmaningar: Conclusions and priorities for ENAT
- 16:15 Universell tillgänglighet i turismpolitiken: en strategi från
Världsturistorganisationen (UNWTO)
Henryk Handszuh, Chief of Quality Dept. UN World Tourism Organisation
- 16:30 Diskussion
- 16:45 Anförande av Kathleen Van Brempt**, Flanderns minister för lika möjligheter, rörlighet och social ekonomi
- 17:00 Avslutningsord av Ivor Ambrose**, EWORX S.A.
- 17:15 Cocktailmottagning i Ferrarisbyggnaden**

3. Sammanfattning av huvudtalarnas tal och presentationer

3.1 Mieke Broeders, Toegankelijkheidsbureau

Fr. Broeders, som är föreståndare för Toegankelijkheidsbureau, ett tillgänglighetscenter i Flandern, hälsade delegaterna välkomna. Hon förklarade att:

"... Anledningen till att vi samlas här idag, är det faktum att vi alla anser att tillgänglighet och turism hör framtiden till. Att resa, besöka olika platser, avnjuta kulturen i hela Europa på ett bekvämt och jämlikt sätt är något som borde bli till verklighet och glädje för alla. Ändå finns det mycket kvar att göra. Det finns emellertid mycken god vilja och det har redan tagits många goda initiativ runt om och riktlinjer ställs upp. ENAT vill presentera en plattform där ni alla kan mötas för att utbyta information och lära av och inspirera varandra och i framtiden ta initiativ för att göra Europa tillgängligt och roligt för alla."

" ENAT-projektet har möjliggjorts tack vare Europeiska kommissionen och mer specifikt inom ramen för programmet för pilotåtgärder för mainstreaming av funktionshinder inom generaldirektoratet för sysselsättning, socialpolitik och lika möjligheter. Vi är mycket tacksamma för detta och mycket glada, inte bara för det ekonomiska stödet men också för det moraliska stöd vi fått från Europeiska kommission som idag representeras av Fr. Elizabeth Straw."

3.2 Elizabeth Straw, Europeiska kommissionen, GD sysselsättning, socialpolitik och lika möjligheter (enheten för funktionshinder)

Elizabeth Straw började sin presentation genom att notera att hon inte är expert på turism, däremot rör en av hennes arbetsuppgifter i enheten för funktionshinder tillgängligheten i allmänna byggnader och deras miljö för personer med funktionshinder, något som är viktigt för alla.

Europeiska kommissionens strategi för funktionshinder omfattar ett mycket brett omfång frågor som rör funktionshindrade personer och inkluderar en tvåårig handlingsplan och en rapport över funktionshindrade personers allmänna situation inom Europas 25 medlemsländer. Det vittomfattande området inkluderar tillgänglighet. Kommunikations- och handlingsplanen finns att tillgå på vår hemsida:

http://europa.eu.int/comm/employment_social/index/com_2005_604_en.pdf

Ett mer specifikt dokument om tillgängligheten till byggd miljö kan också hittas på Europeiska kommissionens hemsida:

http://europa.eu.int/comm/employment_social/index/final_report_ega_en.pdf

Denna rapport producerades av en expertgrupp under det europeiska handikappåret 2003 där man ställer upp en rad mål för att göra Europa tillgängligt för alla till 2010.

Fr. Straw betonade vikten av att funktionshinder blir mainstream, vilket hon definierade som "införlivandet av funktionshinderdimensionen i alla sociala, ekonomiska, miljömässiga och andra policyområden som påverkar personer med funktionshinder lika mycket som varje annan medborgare". Detta begrepp betyder inte att man inte har särskilda policies som är specifika för personer med funktionshinder – långt därifrån – dessa är en väsentlig del av mainstreaming. Policies som riktar sig till de särskilda behov funktionshindrade har är utformade så att de tar bort hinder och den ojämlikhet som fortfarande existerar idag och som förhindrar att människor med funktionshinder intar sin rättmätiga plats i samhället på lika villkor med icke-funktionshindrade människor. Den underliggande principen är att uppnå full jämlikhet för människor med funktionshinder och säkra att de har full tillgång till samma rättigheter som icke funktionshindrade människor tar för givet."

"Resande och turism är sociala rättigheter som rör oss alla. Man uppskattar mer 40 millioner européer inte tar någon semester - på mig verkar detta vara en klar konsekvens av otillgängligheten på många turistanläggningar hotell och fritidsanläggningar. Om det skulle

vara passande med ett ekonomiskt argument inom ett område där kostnader inte borde vara den avgörande faktorn, så representerar det här en stor outnyttjad kundkrets för turistindustrin.

Fr. Straw avslutade sitt anförande genom att notera att en viss framgång har uppnåtts när det gäller att göra allmänna transporter tillgängliga, och att funktionshinderenheten stöder ett antal projekt som genomför undersökningar och främjar bättre tillgänglighet för funktionshindrade personer. Hon välkomnade skapandet av ENAT och önskade nätverket all framgång.

3.3 Ivor Ambrose, ENAT- koordinator

Hr Ambrose började med att ställa frågan: "Hur långt har vi faktiskt kommit i Europa – och hur långt har vi kvar innan 'tillgänglig turism' blir normen i Europa?". Han påpekade att det är långt kvar innan alla turistföretag accepterar att alla människor, i alla åldrar och med olika förmågor kan vara turister och ha nöje av att besöka andra regioner och länder. Alla människor måste kunna turista på lika villkor och utan diskriminering.

Hr. Ambrose förklarade sedan nyckelpunkterna i ENATs arbetsprogram, partnerskapet och de förväntade resultaten. Han avslutade:

"ENAT är till för oss alla. Och ENAT är det vi vill att det ska vara."

3.4 Ioanna Tselika, Grekiska turistministeriet

Å den grekiska turistministerns vägnar önskade Fr. Tselika delegaterna lycka till med bildandet av nätverket. Hon konstaterade: "Tillgänglig turism för personer med funktionshinder och andra som är i behov av tillgänglig miljö och service är en prioritet för vår minister". Hon noterade också att ramverket som reglerar tillgänglighetsåtgärder har följts av Grekland sedan 1987 och erfarenheterna från att ha planerat och stått som värd för Olympiska Spelen och Paralympics 2004 fokuserade folks medvetenhet om vikten av tillgänglighet och gjorde det nödvändigt att förbättra tillgängligheten i städerna och på arenorna. Bland förbättringarna finns, till exempel, hissen upp till Akropolis – ett världsarv. Hon tillade: "Vid turistministeriet ser vi fram emot att använda ENAT som ett nätverk för utbyte av information om tillgänglig turism, både på nationell och europeisk nivå, och även som ett sätt att föra ut information om tillgängligt boende och tillgängliga platser att besöka i Grekland. Vi tror att vi genom ENAT kommer att få hjälp att bli mer effektiva inför den växande efterfrågan från resenärer som vill ha bättre tillgänglighet på hotell och turistattraktioner".

Genom "Gemenskapens ramar för stöd" finansierar Grekland sin prioritering av uppgradering av boende och förbättringen av små och medelstora turistföretag. Mer bestämt, om de investerar 20% av sin budget för tillgänglighetsförbättringar kan de få bidrag med upp till 50 000 euro istället för som vid andra typer av arbeten upp till 35 000 euro.

3.5 Andrew Daines, VisitBritain

Hr. Daines uttryckte sin och VisitBritains glädje över att närvara vid ENATs lansering: han välkomnade möjligheten att utbyta kunskap, erfarenheter, idéer och åsikter för att kunna förbättra bemötandet av ALLA besökare till Storbritannien och hela Europa. VisitBritain sysslar med att marknadsföra Storbritannien som destination och är klart medveten om vissa trender som exempelvis den globalt åldrande befolkningen. Detta har uppenbara konsekvenser för företag verksamma inom rese- och turistbranschen vilka nu borde fundera över de krav dessa kunder kommer att ställa. Att kunna tillhandahålla tillförlitlig information till dessa kunder via internet spelar en nyckelroll i VisitBritains strategi för att tillhandahålla information om destinationers och anläggningars tillgänglighet (www.ossate.org).

Hr. Daines beskrev VisitBritains nationella tillgänglighetsplan som en del av de "kvalitetsnormer" som är centrala för turismens framtid. Han avslutar: "VisitBritain och andra nationella turistråd i Europa kan erbjuda mainstreamvägar för branschen likväl som för konsumenten. Genom att samarbeta med alla olika partners och organisationer som är involverade i ENAT, genom utbyte av kunskap och expertis, kan vi och kommer vi att få ett mervärde inom turism för alla i Europa".

3.6 Victoria Eichhorn, University of Surrey

Fr. Einhorn presenterade resultaten från en undersökning som gjordes inom ramen för OSSATE-projektet om de ekonomiska möjligheterna för den europeiska turistsektorn. Undersökningen räknade på den generella efterfrågan på tillgänglighet och på turismens marknadspotential i Europa, baserat på en uttömmande översikt av rapporter, statistik och webbsidor. Undersökningen beräknade att den generella efterfrågan på tillgänglighet i 25 europeiska länder låg på över 127 miljoner människor. Baserat på denna siffra räknades den potentiella resemaknadens fram, där man tog i beaktande att människor sällan reser ensamma: de reser med familj och vänner. Den totala potentiella resemaknaden i Europa beräknas till över 133 miljarder, vilket ger en potentiell intäkt på över 80 miljarder euro per år. Andra fallstudier i USA, Kanada, Australien och Nya Zeeland bekräftar den tillgängliga turismens enorma potential.

3.7 Maria Nyman, Europeiskt handikappforum

Maria Nyman presenterade Europeiskt handikappforums (EDF) huvudmål och de viktigaste aspekterna på och behoven rörande tillgänglig turism. Hon noterade att EDF är en representativ organisation för personer med funktionshinder som skapades 1997 och som talar med en självständig och stark röst. EDF har som målsättning att verka för funktionshindrade människors rättigheter i alla EU-politiser. EDFs fullvärdiga medlemmar består av nationella råd för personer med funktionshinder och europeiska funktionshinderspecifika frivilligorganisationer. EDF anser turism vara en rättighet, en nödvändighet för social inklusion. Otillgänglighet innebär ett hinder för rörelsefrihet inom EU. EDF fastslår att tillgänglighet inte är kostsam: den potentiella kundgruppen är stor och faktum är att alla människor har nytta av tillgänglig turism. De största hindren för personer med funktionshinder omfattar bristen på fysisk tillgänglighet och bristen på tillförlitlig information. Personer med funktionshinder har behov av att resa tryggt. Det finns ett uppenbart behov av att öka samordningen i medlemsstaternas policy. Det samma gäller för bruket av märkningar och tillgänglighetssymboler. Turistanläggning bör utvärderas oberoende. Ofta används dessa märkningar och symboler som ett marknadsföringsverktyg. Bruket av dem bör baseras på klara regler och utvecklingen av en europeisk märkning måste göras i samråd med handikapporganisationerna. Ett annat stort hinder idag är bristen på medvetenhet hos personal och detta attitydhinder kan stoppa funktionshindrade personer att alls resa. En kurs i kunskap om funktionshinder för all personal skulle vara lösningen på detta.

3.8 Henryk Handszuh, FN, Världsturistorganisationen (UNWTO)

Henryk Handszuh presenterade UNWTOs sätt att se på tillgänglig turism och UNWTOs verktyg "tillgänglig turism för alla". UNWTO är ett specialiserat FN-organ som medverkar till hållbar utveckling genom turism och ger stöd till utvecklingsländer. Det inkluderar 150 medlemsstater och 7 territorier.

Hr Handszuh sa att UNWTO ser fram emot att samverka med ENAT för att främja UNWTOs rekommendationer om "tillgänglig turism för alla" genom:

1. Främjandet av tillgänglighetsnormer som de uttrycks i särskilda tekniska specifikationer (t.ex. nationella regler), internationell rådgivning och internationellt stöd.
2. Den etiska dimensionen.
3. Kvalitetsdimensionen: tillgänglighet är en underliggande faktor i den fundamentala definitionen av kvalitet inom turismen.

3.9 Kathleen Van Brempt, Flamländsk minister för rörlighet, social ekonomi och lika möjligheter

Fr. Van Brempt välkomnade delegaterna till Bryssel till lanseringen av ENAT. Hon uttryckte sin starka tro på att *otillgänglighet skapar ojämlikhet*. Och enligt henne är *främjandet av tillgänglighet helt enkelt en fråga om att främja lika möjligheter*. Ministern uppskattade att omkring 17 % av alla flamländare i åldrarna mellan 18 och 85 stöter på svårigheter i sitt dagliga liv på grund av de funktionshinder eller långvariga sjukdomar de lever med. Dessutom har 37 % av de över 65 en eller flera sjukdomar eller funktionshinder och nästan fyra av tio av de över 75 möter regelmässiga eller permanenta begränsningar i sitt dagliga liv. Hon konstaterade att: "... varje regerings främsta ansvar är att tillhandahålla bra och effektiva regler för tillgänglighet. De regler som för närvarande tillämpas i Flandern går tillbaka till 1975. Det är inte att förvåna att dessa regler är föråldrade. Jag anser därför att det är uppenbart att jag, i samarbete med den flamländska ministern för stadsplanering, uppdaterar dessa normer. Målet är att försäkra sig om att när en design uppfyller dessa nya tillgänglighetsnormer kommer byggnadslov att ges". 'Universal design', designutbildning och nya regler för goda exempel kommer alla att introduceras som en del av en ny tillgänglighetslagstiftning. Under de kommande åren kommer olika projekt att belysa bestämda områden där tillgängligheten måste förbättras, och här kommer tillgång till turism vara ett huvudmål. Ministern, som välkomnade bildandet av ENAT, konstaterade att resebyråer och turistföretag, forskare, konsumentorganisationer och frivilligorganisationer alla kan bidra till skapandet av fler tillgängliga destinationer och erbjudanden för turisterna.

4. Arbetsgruppernas slutsatser

Tre workshops hölls under invigningsmötets eftermiddagssession. Slutsatserna presenteras nedan.

4.1 Workshop 1: Att lära sig från ”goda exempel” inom tillgänglig turism

Moderator och rapportör: Toegangelijkheidsbureau/Steven Vos och VisitBritain/ Chris Veitch

4.1.1 Slutsatser och rekommendationer till ENAT

- Föra fram begreppet universell design och service
- Vinsterna med ett universellt synsätt ska kunna åtnjutas av alla besökare
- Inse turismens fragmenterade natur, d.v.s. alla de olika delar som utgör hela besöksupplevelsen, allt från att söka (marknadsföring och information) och boka till själva resan och uppehållet
- När man tar sig an frågan måste man ta hänsyn till både det påtagliga (den fysiska infrastrukturen) och det opåtagliga (servicen)
- Tillgänglighet är en del av kvalitetsfrågan inom turismen
- Ta sig an frågan på ett hållbart sätt, glöm inte den lokala befolkningen och vinsterna med ökad eller förbättrad tillgänglighet kan ha för dem på destinationen
- Funktionshindrade personer vill resa med familj och vänner och kommer alltså att dela samma erfarenhet
- Behovet av att rådfråga ett brett urval av människor för att försäkra sig om att man har tagit hänsyn till alla behov:
- Att goda exempel kanske är att föredra framför ”bästa exempel”.

4.2 Workshop 2. Speciella behov – kundservice

Moderator och rapportör: Fundación ONCE/ Maria José Sanchez

4.2.1 Slutsatser och rekommendationer

Vi sammanfattar genom att ge några generella riktlinjer till dem som tillhandahåller tjänsterna för att öka kundtillfredsställelsen för kunder med speciella behov med målsättning att eliminera fördomar och oriktiga uppfattningar. Det mest angelägna är att ta hänsyn till varje funktionshinders konkreta perspektiv utan att för den skull glömma allmänna krav:

- *Naturlighet*: undvik fördomar, därför att personen med funktionshinder vet att orientera personen som har hand om honom/henne i det bästa sättet att uppfylla hans/hennes konkreta behov
- *Flexibilitet*: Ta hänsyn till människors diversitet, trots gemensamma drag kan de, alltefter självständighetsnivå eller andra personliga omständigheter, ha olika subjektiva behov.
- *Respektera personen*: Personen med funktionshinder är interaktionens huvudaktör och liksom för personer utan funktionshinder ska man rikta sig direkt och personligt till denne med respekt för dennes förmåga att fatta egna beslut.

4.3. Workshop 3: Att ta sig an policyutmaningar inom turistsektorn

Moderator och rapportör: Turism för alla i Sverige/Lilian Müller

4.3.1. Slutsatser och rekommendationer till ENAT

Slutsatser från diskussionen

- synliggör behovet av tillgänglig turism
- öka medvetenheten om den ekonomiska betydelsen
- stöd påtryckningsgrupper, även på nationell/regional nivå
- professionellt stöd till tillgänglig turism
- konferenser med branschen och handikapporganisationer
- nära kontakt med EU-institutioner och turistbranschen
- samla in och sprida goda exempel och kunskap
- identifiera undersökningar/goda exempel
- ta initiativ till ett "gemensamt språk" (definition av tillgänglighet, funktionshinder etc.)
- agera för att landets turistpolitik ska innehålla tillgänglighet som en prioritet
- aktiviteter i anknytning till transporter, museer och omgivningar

Förslag till speciella intressegrupper:

- Tillgänglighet på hotell
- Utbildning i kunskap om funktionshinder för anställda/praktikanter inom hotell- och restaurangnäringen

Lista över delegater

Namn	förnamn	Organisation	Land
1. Ivor	Ambrose	EWORX S.A.	Grekland
2. Gunta	Anca	The Latvian Umbrella Body for Disability Organisations SUSTENTO	Lettland
3. Cléon	Angelo	ANLH	Belgien
4. Finn	Aslaksen	Vista Utredning AS	Norge
5. Christina	Beladi	Disability Now	Grekland
6. Marion	Bender	European Commission, DG Enterprise and Industry, Tourism Unit	Belgien
7. Mieke	Broeders	vzw Toegankelijkheidsbureau	Belgien
8. Dimitrios	Buhalis	University of Surrey	UK
9. Christine	Chorine	Service Discriminations Non-Raciales	Belgien
10. Nadia	Clarkin	Work Research Centre	Irland
11. Carla	Bonino	Fundación ONCE	Spanien
12. Ivo	Cré	POLIS	Belgien
13. Andrew	Daines	VisitBritain	UK
14. An	De Becker	vzw Toegankelijkheidsbureau	Belgien
15. Geert	De Bock	Toerisme Sint Niklaas	Belgien
16. Lena	De Nil	Dienst Toerisme Provincie Vlaams- Brabant	Belgien
17. Els	De Vries	Acces Wise / Access Holidays / Tourism For all Consultancy	Nederländerna
18. Isabelle	Demeester	Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding / Dienst niet-rationale discriminaties	Belgien
19. Lusia	Depa	Enable Holiday Ltd	UK
20. Jan	Desmyter	Belgian Building Research Institute	Belgien
21. Yves	Dricot	Tamarico	Belgien
22. Victoria	Eichhorn	University of Surrey	UK
23. Fabienne	Feller	INFO-HANDICAP	Luxemburg
24. Ton	Fennis	Toegankelijk Nederland, accessible europe	Nederländerna
25. Robert	Gérard	CARN (Conseiller, Accompagner, Rencontrer / Namur)	Belgien
26. Bart	Deceuster	VeBeS / BCBS	Belgien
27. Maggy	Gobeaux	CARN (Conseiller, Accompagner, Rencontrer / Namur)	Belgien
28. Diego	Gonzales	MHI Turismo - International Tourism Consultants	Spanien
29. Siska	Goubert	Westkans vzw	Belgien
30. Brian	Griffiths	Swansea institute of higher education	UK
31. Anja	Gritter	Hotel de Palatijn	Nederländerna
32. Henryk	Handszuh	World Tourism Organization (UNWTO)	Spanien
33. Maria	Hatalova	Ministry of Economy of the Slovak Republic	Slovakien
34. Veerle	Heeren	Vlaams Parlement	Belgien
35. Jos	Hendriks	Toegankelijk Nederland, accessible europe	Nederländerna
36. Stephanie	Herman	ANLH	Belgien
37. Maria José	Sanchez	CEPAT	Spanien
38. Aris	Ikkos	JBR Hellas	Grekland
39. Bill	Ishmael	VisitBritain	UK
40. Pierre	Judith		
41. Frank	Keyzers	Centrum voor Toegankelijkheid Provincie Antwerpen / Provinciaal Steunpunt Antwerpen	Belgien
42. Lynne	Kirby	Enable Holidays Ltd	UK
43. Robert	Langela	Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft	Belgien
44. Rüdiger	Leidner	European Commission, DG Enterprise and Industry, Tourism	Belgien

		Unit	
45. Anna- Maria	Leimar	Turism för alla i Sverige	Sverige
46. Alexander	Leysen	Dienst Toerisme Provincie Vlaams- Brabant	Belgien
47. Greta	Lijnen	vzw Toegankelijkheidsbureau	Belgien
48. Maria José	Sánchez	Fundación ONCE	Spanien
49. Maria Dolores	Gonzalez	Fundación ONCE	Spanien
50. Takis	Lybereas	Ministry of Tourism	Grekland
51. Pigi	Lytra	Ministry of Tourism	Grekland
52. Jean- Louis	Maniquet	AWIPH	Belgien
53. Ilias	Markos	Paraplegics Association of Greece	Grekland
54. Isidora	Markou	Paraplegics Association of Greece	Grekland
55. Nick	Markson	European Federation of Campingsite Organisations and Holiday Park Associations	Belgien
56. Wendy	Metten	Vlaams Expertise Centrum Toegankelijkheid	Belgien
57. Spyros	Michailidis	EWORX S.A.	Grekland
58. Elina	Michopoulou	University of surrey	UK
59. Lilian	Müller	Turism för alla i Sverige	Swerige
60. Iveta	Neimane	The Latvian Umbrella Body for Disability Organisations SUSTENTO	Lettland
61. Alexandra	Neufcoeur	Ministère Region Wallonie	Belgien
62. Axel	Nevejans	ATO vzw	Belgien
63. Filip	Nicasi	Horeca Partners - Athlas	Belgien
64. Nicky	Nikolopoulou	Ministry of Tourism	Grekland
65. Maria	Nyman	European Disability Forum (EDF)	Belgien
66. Katerina	Papamichail	EWORX S.A.	Grekland
67. Eric Copius	Peereboom	PricewaterhouseCooper Advisory	Nederländerna
68. Idoya	Pérez-Urdangarin	Confortel Hoteles/viajes 2000	Spanien
69. Anna	Quartucci	Laboratorio Sipuo Associazione no profit	Italien
70. Isabel	Vera	Fundación ONCE	Spanien
71. Luc	Rivet	ELA	Belgium
72. Mette	Röhe	Foreningen Tilgængelighed for Alle	Danmark
73. Wouter	Schelvis	POG Brabants Centrum voor Gehandicaptentebeleid	Nederländerna
74. Frank	Serneels	AGORIA	Belgien
75. Vincent	Snoeck	asbl GAMAH	Belgien
76. Jenny	Stephenson	Tourism for All UK	UK
77. Elizabeth	Straw	European Commission, DG employment, Social Affairs and equal opportunities	Belgien
78. Myriam	Tamagni	Tamarico	Belgien
79. Eva	Troch	Agentschap voor Natuur en Bos	Belgien
80. Ioanna	Tselika	Ministry of Tourism	Grekland
81. Bernard	Tuytens	BTO	Belgien
82. Gerda	Van 't Land	Landstede Buitengewoon Reizen	Nederländerna
83. Kathleen	Van Brempt	Flemish Ministry of Equal Opportunities, Mobility and Social Economy	Belgien
84. Dirk	Van Gool	Ter Duinen vzw KMI	Belgien
85. Lucia	van Kruijl	OKé Reizen	Nederländerna
86. George	van Lieshout	iRv	Nederländerna
87. Petra	Van Poucke	Provinciebestuur Oos- Vlaanderen	Belgien
88. Walter	Van Soest	UNIGLOBELTRAVEL	Belgien
89. Isabelle	vandenbosch	SEL Bleu, asbl	Belgien
90. Greet	Vandenrijt	Tourism Flanders	Belgien

91. Heidi	Vander Poorten	Ministry of Flanders	Belgien
92. Chris	Veitch	VisitBritain	UK
93. Filip	Verstraete	Fevlado - Federation of Flemish Deaf Organisations	Belgien
94. Carolina	Vicens	Neumann Consultant	Tyskland
95. Steven	Vos	vzw Toegankelijkheidsbureau	Belgien
96. Caroline	Walsh	AMCAI / Univ. of Hertfordshire	UK
97. Alexandra	Weich	Fremdenverkehrsverband Münsterland Touristik Grünes Band	Tyskland
98. Peter	White	BBC	UK
99. Richard	Wynne	Work Research Centre	Irland
100. Gracia	Santiago	Fundación ONCE	Spanien
