



Red Europea para el Turismo Accesible

Resumen

Informe de la Reunión General Inaugural

Celebrada el 11 de mayo de 2006

Bruselas, Bélgica

**Trabajando juntos para hacer el turismo en Europa
accesible para todos**

Con el apoyo de la
Comisión Europea



Resumen de la Reunión General Inaugural de ENAT (documento público)

Más información sobre ENAT disponible en la página Web:

www.accessibletourism.org

Secretaría ENAT

c/o EWORX S.A.
Rodou St. 22
GR-15122 Marousi
Atenas
Grecia

Teléfono: (0030) 210 6148380

Fax: (0030) 210 6148381

E-mail: enat@accessibletourism.org

ENAT recibe el apoyo de la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades de la Comisión Europea, en el marco del programa: «Acciones piloto para promover la transversalidad en materia de discapacidad» («*Pilot Actions for Mainstreaming Disability*»), acuerdo de subvención número: VS/2005/0675.

El presente informe ha sido elaborado por Steven Vos, Toegankelijkheidsbureau vzw., Bélgica, y por Ivor Ambrose, EWORX S.A., Grecia, con contribuciones originales de los citados autores y de los ponentes y portavoces.

Los autores son los únicos responsables del contenido y de las opiniones que se expresan en este documento. Esta publicación no refleja necesariamente la opinión de la Comisión Europea y la Comisión no es responsable del uso que pudiera hacerse de la información en ella contenida.

Traducción: Fundación ONCE.

Hágase socio de ENAT (Red Europea para el Turismo Accesible).

Formulario de inscripción disponible en la siguiente dirección:

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

Puede descargar el presente resumen de la reunión inaugural de ENAT en formato PDF en la siguiente dirección:

http://www.accessibletourism.org/pdfs/ENAT_IGM2006_synopsis_report_es.pdf

© ENAT, 2006

Queda autorizada la reproducción total o parcial de este informe con la mención de la fuente.

Índice

1	Introducción.....	4
1.1	“Turismo accesible”: imprescindible para muchos, bueno para todos	4
1.2	La Red Europea para el Turismo Accesible	4
2	Programa	6
3	Resumen de las intervenciones de los principales ponentes	8
3.1	Mieke Broeders, Toegankelijkheidsbureau	8
3.2	Elizabeth Straw, Comisión Europea, Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades (Unidad de Discapacidad)	8
3.3	Ivor Ambrose, Coordinador ENAT	9
3.4	Ioanna Tselika, Ministerio griego de Turismo.....	9
3.5	Andrew Daines, VisitBritain	9
3.6	Victoria Eichhorn, Universidad de Surrey.....	10
3.7	Maria Nyman, Foro Europeo de la Discapacidad.....	10
3.8	Henryk Handszuh, Organización Mundial del Turismo	11
3.9	Kathleen Van Brempt, Ministra belga de Movilidad, Economía Social e Igualdad de Oportunidades	11
4	Conclusiones de los talleres de trabajo	12
4.1	Taller 1: Aprender de las “buenas prácticas” de turismo accesible. Error! Bookmark not defined.	
4.1.1	Conclusiones y recomendaciones para ENAT	12
4.2	Taller 2: Atención al cliente con necesidades especiales	12
4.2.1	Conclusiones y recomendaciones.....	12
4.3	Taller 3: Afrontar los retos políticos en el sector turístico.....	12
4.3.1	Conclusiones y recomendaciones para ENAT	13
5	Listado de asistentes	14

1 Introducción

1.1 “Turismo accesible”: imprescindible para muchos, bueno para todos

El sector turístico en Europa está haciendo frente a una demanda cada vez mayor por parte de viajeros que exigen un mejor acceso a los hoteles, los destinos de vacaciones y las atracciones turísticas. El número de viajeros europeos mayores de 55 años es cada vez mayor y, junto con las personas discapacitadas y sus familiares, buscan opciones de viaje que ofrezcan características básicas de accesibilidad. Acceso a pie de calle, menús impresos en letra grande y aseos accesibles son ejemplos de necesidades básicas. Los proveedores turísticos deberían estar preparados para ofrecer establecimientos y locales accesibles, si quieren aprovechar la creciente oleada que promete el turismo accesible.

Todo el mundo tiene una gran variedad de necesidades. No hay razón, por lo tanto, para que el mercado turístico haga oídos sordos a este hecho. Diferentes estudios han demostrado que las personas con discapacidad quedan privadas del placer de viajar y de disfrutar de unas vacaciones, en casa o en el extranjero, por la falta de instalaciones adecuadas. El potencial de mercado es enorme, si tenemos en cuenta que hay en Europa 50 millones de personas con discapacidad y que casi todas ellas estarían encantadas de poder viajar con sus familias. Hay que añadir a éstas los cientos de millones de personas mayores, en Europa y provenientes del extranjero, que pueden tener problemas de salud y de movilidad asociados a la edad; *¡pero quieren viajar!*

1.2 La Red Europea para el Turismo Accesible

Para responder a esta demanda, se ha creado la Red Europea para el Turismo Accesible o ENAT (*European Network for Accessible Tourism*), cuya Reunión General Inaugural se celebró en Bruselas el 11 de mayo de 2006.

ENAT es una nueva red de empresas turísticas y organizaciones que promueven –o que quieren conocer más de cerca- el turismo para todos los clientes en Europa. ENAT ha sido creada por nueve organizaciones fundadoras: VisitBritain (Reino Unido), el Ministerio griego de Turismo, la Fundación ONCE (España), Tourism for All in Sewden (Suecia), Disability Now (Grecia), las oficinas belgas de especialistas en accesibilidad Toegankelijkheidsbureau y ANLH, Work Research Centre (Irlanda) y el coordinador de la red, EWORX S.A. (Grecia).

En la fase de puesta en marcha, ENAT será subvencionada por la Comisión Europea.

La red tiene por objetivo tender puentes entre empresas del sector turístico que operan en Europa, asesores especializados, políticos, investigadores, instituciones de formación turística, organizaciones de consumidores y organizaciones no gubernamentales (ONG), quienes comparten, todos ellos, el objetivo de crear destinos y ofertas más accesibles para los turistas. En los próximos dos años, ENAT establecerá contacto con empresas y otras organizaciones de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros países europeos, con objeto de crear una red que permitirá a los proveedores, representantes de consumidores y especialistas compartir experiencias y promover mejores políticas y prácticas en materia de turismo accesible. La red organizará también actos diversos donde los miembros y partes interesadas puedan conocerse, intercambiar ideas y programar otras iniciativas.

ENAT llevará a cabo estudios con objeto de hacer un seguimiento del progreso que está experimentando el sector turístico hacia la mejora de la accesibilidad de hoteles y destinos, y demostrando cómo la industria presta servicios cada vez mejores a los turistas con discapacidad y a las personas mayores.

Al acto de inauguración asistieron 100 líderes de la industria europea de viajes, grupos de consumidores y organizaciones que participan en las políticas comunitarias y nacionales relativas al sector turístico. Quedaron representados unos 14 países.

Este resumen ofrece una visión general de las intervenciones que tuvieron lugar en la reunión y de las recomendaciones de los tres talleres temáticos paralelos. El contenido completo de las conferencias está disponible en un informe aparte (sólo en inglés). En la sección final del presente resumen se publica la lista de asistentes.

Se puede obtener más información sobre ENAT escribiendo o llamando a la secretaría. La información de contacto aparece en la página 2 de este documento.

2 Programa

- 10:30 Primera sesión plenaria**
Presidencia: Mieke Broeders, Toegankelijkheidsbureau, Bélgica
- 10:30 Apertura y bienvenida
Elizabeth Straw, Comisión Europea, Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades
- 10:40 Presentación de ENAT: la Red Europea de Turismo Accesible
Ivor Ambrose, Coordinador de ENAT, Grecia
- 11:00 Invertir en el turismo accesible
Ioanna Tselika, directora del departamento de inversión turística, Ministerio griego de Turismo
- 11:10 Bienvenida a TODOS los turistas de Europa
Andrew Daines, manager de empresas eBusiness, VisitBritain
- 11:25 Accesibilidad: una importante oportunidad económica para el sector turístico europeo
Victoria Eichhorn, Universidad de Surrey, School of Management, Reino Unido
- 11:45 Retos políticos para el turismo accesible en Europa
Maria Nyman, Policy Officer, Foro Europeo de la Discapacidad
- 12:30 Almuerzo**
- 13:45 Segunda sesión (talleres de trabajo paralelos)**
- Taller 1: Aprender de las “buenas prácticas” en materia de turismo accesible**
 Moderador y portavoz: Steven Vos, Toegankelijkheidsbureau, Bélgica
- Taller 2: Atención al cliente con necesidades especiales.**
 Moderador y portavoz: M. José Sánchez, Fundación ONCE, España
- Taller 3: Afrontar retos políticos en el sector turístico**
 Moderador y portavoz: Lilian Müller, Tourism for All in Suecia, Suecia
- 15:15 Café / té**
- 15:45 Sesión plenaria final**
Presidencia: Cléon Angelo, ANLH, Bélgica
- 15:45 **Informe de los portavoces**
 1. Buenas prácticas: conclusiones y prioridades para ENAT
 2. Atención al Cliente con necesidades especiales: conclusiones y prioridades para ENAT
 3. Retos políticos: conclusiones y prioridades para ENAT
- 16:15 Accesibilidad universal en las políticas de turismo: un enfoque desde la OMT (Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas)
Henryk Handszuh, Jefe del departamento de calidad de la OMT
- 16:30 Debate
- 16:45 Conferencia de Kathleen Van Brempt, Ministra flamenca de Movilidad, Igualdad de Oportunidades y Economía Social**

17:00 Mensaje de despedida de Ivor Ambrose, EWORX S.A.

17:15 Cóctel en el Edificio Ferraris

3 Resumen de las intervenciones de los principales ponentes

3.1 Mieke Broeders, Toegankelijkheidsbureau

La Sra. Broeders, directora del Toegankelijkheidsbureau (centro flamenco de accesibilidad), dio la bienvenida a los delegados. Declaró que «... lo que nos reúne aquí es el convencimiento común de que la accesibilidad en el turismo es el futuro. Viajar, visitar lugares, disfrutar de la cultura de toda Europa de una forma confortable y en igualdad de condiciones debería ser una realidad y un placer para todos. Todavía queda mucho por hacer. Sin embargo, hay numerosas muestras de buena voluntad, por todas partes surgen gran número de buenas iniciativas y se están adoptando medidas políticas en este sentido. ENAT quiere ofrecer una plataforma donde todos vosotros podáis reunirlos, intercambiar información y aprender unos de otros, inspirar al otro y en el futuro tomar iniciativas para crear una Europa accesible y agradable para todos».

«El proyecto ENAT ha sido posible gracias a la Comisión Europea, en particular gracias al programa de la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades llamado “Acciones piloto para promover la transversalidad en materia de discapacidad”. Estamos muy agradecidos por esta ayuda y encantados de haber obtenido el apoyo no sólo económico, sino también moral de la Comisión Europea, representada hoy aquí por Elizabeth Straw.»

3.2 Elizabeth Straw, Comisión Europea, Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades (Unidad de Discapacidad)

Elizabeth Straw inició su conferencia señalando que ella no es una experta en turismo pero que, no obstante, una de sus funciones en la unidad para personas con discapacidad se refiere a la accesibilidad de los edificios públicos y su entorno a personas discapacitadas, lo cual es de importancia para todo el mundo.

La estrategia de la Unión Europea en materia de discapacidad abarca una amplia gama de cuestiones relacionadas con las personas discapacitadas e incluye un Plan de Acción bienal y un informe sobre la situación general de las personas con discapacidad en la Europa de los 25. La accesibilidad está incluida entre el abanico de áreas que se tratan en dicho informe. El Plan de Acción sobre Discapacidad está disponible en nuestra página Web:

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

También está disponible un documento más específico sobre accesibilidad al entorno construido en la página Web de la Unión Europea:

http://europa.eu.int/comm/employment_social/index/final_report_ega_en.pdf. Dicho informe fue elaborado por un grupo de expertos en 2003, declarado Año Europeo de las Personas con Discapacidad, y establece una serie de objetivos para construir una Europa Accesible para Todos para el año 2010.

La Sra. Straw insistió en la importancia de dar una «dimensión transversal» (principio de transversalidad o *mainstreaming*) a la discapacidad, lo que definió como «incorporar la dimensión de la discapacidad a todas las áreas sociales, económicas, medioambientales y de cualquier otra política que afecte a las personas con discapacidad tanto como a cualquier otro ciudadano». Este concepto no significa que no existan políticas específicas para las personas con discapacidad –ni mucho menos-, puesto que éstas son parte integrante de esa «dimensión transversal». Las políticas que regulan las necesidades específicas de las personas con discapacidad son diseñadas para eliminar las barreras y desigualdades que todavía hoy existen y que impiden a las personas con discapacidad ocupar un lugar legítimo y en condiciones de igualdad respecto de las personas que no sufren discapacidad. El principio subyacente es conseguir una total igualdad para las personas discapacitadas y asegurar un total acceso a los mismos derechos que las personas sin discapacidad dan por sentados.»

«Los viajes y el turismo son derechos sociales que nos corresponden a todos. Se calcula que unos 40 millones de europeos no se van de vacaciones, lo cual me parece una clara consecuencia de la inaccesibilidad de muchos lugares turísticos, hoteles e instalaciones de ocio. Esta cifra representa un amplio segmento de mercado sin explotar para la industria del turismo, si se permite invocar un argumento económico en un área donde el coste no debería ser un factor determinante.»

La Sra. Straw terminó su presentación señalando que se han logrado algunos éxitos en relación con la accesibilidad del transporte de pasajeros, y que la unidad de discapacidad respalda gran número de proyectos que llevan a cabo estudios y que promueven la mejora del acceso para las personas discapacitadas. Dio la bienvenida a la creación de ENAT y le deseó un gran éxito para el futuro.

3.3 Ivor Ambrose, Coordinador de ENAT

El Sr. Ambrose empezó haciendo las siguientes preguntas: «¿Hasta dónde hemos llegado en Europa? y ¿hasta dónde tenemos que llegar todavía, antes de que el turismo accesible sea la regla general.» Señaló que queda todavía un largo camino por recorrer antes de que los proveedores turísticos asuman que todas las personas, de cualquier edad y circunstancia personal, tienen derecho a ser turistas y a disfrutar visitando otras regiones y otros países. Los turistas deben disfrutar del turismo en igualdad de condiciones y sin discriminación.

El Sr. Ambrose explicó los puntos clave del programa de trabajo de ENAT, el partenariado y los resultados esperados. Concluyó afirmando que «ENAT es para todos nosotros y ENAT es lo que nosotros queramos que sea».

3.4 Ioanna Tselika, del Ministerio griego de Turismo

En nombre del Ministro griego de turismo, la Sra. Tselika deseó mucho éxito a los delegados en el lanzamiento de ENAT. Declaró que «el acceso al turismo para las personas con discapacidad y para otras que requieran un entorno y servicios accesibles es una prioridad para nuestro Ministro». Señaló también que Grecia ha respetado desde 1987 las normativas marco relativas a las medidas de accesibilidad, y la experiencia de organizar y albergar los Juegos Olímpicos y Paralímpicos en 2004 sensibilizó al público respecto de la importancia de la accesibilidad y puso de manifiesto la necesidad de mejorar la infraestructura de las ciudades y los establecimientos. Entre las mejoras realizadas se encuentran, por ejemplo, los accesos en ascensor a la Acrópolis (declarada patrimonio de la humanidad). Añadió que «en el Ministerio de Turismo estamos deseando hacer uso de ENAT como red para compartir información sobre turismo accesible a escala tanto nacional como europea, y también como medio de promover la información sobre alojamientos y lugares turísticos accesibles en Grecia. Pensamos que ENAT nos proporciona ayuda para ser más eficaces a la hora de hacer frente a la demanda creciente de viajeros que exigen mejores accesos en hoteles y atracciones turísticas».

Grecia está utilizando fondos de los «Marcos Comunitarios de Apoyo» de la Unión Europea para dar prioridad a la modernización de los alojamientos turísticos y a la mejora de las PYME del sector turístico. Más concretamente, si dichas empresas invierten el 20% de su presupuesto en obras de mejora de la accesibilidad, el importe total del fondo público puede llegar a los 50.000 euros, en vez de otras clases de trabajos, que el fondo financia hasta 35.000 euros.

3.5 Andrew Daines, VisitBritain

El Sr. Daines expresó, en el nombre de VisitBritain y en el suyo propio, su satisfacción por estar presente para prestar apoyo al lanzamiento de ENAT. Celebró esta oportunidad que la red brinda de compartir conocimientos, experiencia, ideas y opiniones con el fin de mejorar la bienvenida de TODOS los visitantes que llegan a Gran Bretaña y a toda Europa. VisitBritain promueve a Gran Bretaña como destino turístico atractivo y es claramente consciente de la existencia de

determinadas tendencias, como el envejecimiento global de la población. Esto tiene evidentes implicaciones para los operadores de la industria turística, que debería tener en cuenta desde ya las necesidades que tendrán estos clientes. Ofrecer información fiable a través de Internet es un factor clave en la estrategia de VisitBritain para la atracción de turistas y la oferta de servicios. VisitBritain es también socia del proyecto OSSATE (*One-Stop Shop for Accessible Tourism in Europe*), que tiene como objetivo difundir información sobre la accesibilidad de locales y destinos (www.ossate.org).

El Sr. Daines describió el Plan Nacional de Accesibilidad de VisitBritain como elemento integrante de los «estándares de calidad», que son clave para el futuro del turismo. Concluyó diciendo que «VisitBritain y otras oficinas de turismo nacionales en Europa pueden ofrecer vías transversales tanto para la industria como para los consumidores. Trabajando juntos con el abanico de socios y organizaciones implicadas en ENAT, compartiendo saber y experiencia, podemos dar –daremos– un valor añadido al turismo para todos en Europa».

3.6 Victoria Eichhorn, Universidad de Surrey

La Sra. Eichhorn presentó los resultados de un estudio llevado a cabo en el marco del proyecto OSSATE, relativo a las oportunidades económicas que tiene la accesibilidad para el sector turístico europeo. Dicho estudio calculó la demanda general de accesibilidad y el potencial del mercado de turismo en Europa basándose en un análisis exhaustivo de informes, estadísticas y páginas Web. El estudio reveló que la demanda general en materia de accesibilidad afectaba a unos 127 millones de personas en 25 países europeos. Basándose en esta cifra, se calculó el potencial del mercado de viajes teniendo en cuenta que las personas no suelen viajar solas: viajan con sus familiares y amigos. Se estima un total del potencial de mercado en Europa de unos 133 millones de euros, lo que supone unos ingresos potenciales superiores a 80 mil millones de euros al año en el sector turístico. Otros estudios realizados en Estados Unidos, Canadá, Australia y Nueva Zelanda confirman un enorme potencial de mercado para el turismo accesible.

3.7 Maria Nyman, Foro Europeo de la Discapacidad

Maria Nyman dio una conferencia sobre los principales objetivos del Foro Europeo de Discapacidad y sobre los principales aspectos y necesidades relativos al turismo accesible. Señaló que el Foro es una organización representativa de personas discapacitadas creada en 1997, y tiene una voz fuerte e independiente. El Foro tiene por objetivo promover los derechos de las personas con discapacidad en todas las políticas de la Unión Europea. Los miembros del Foro son consejos nacionales de personas discapacitadas y ONG europeas especializadas en cuestiones de discapacidad. El Foro considera el turismo accesible como un derecho y, como tal, es necesario para la integración social. La inaccesibilidad supone una barrera a la libertad de movimiento dentro de la Unión Europea. El Foro declara que la accesibilidad no tiene coste: hay un gran número de clientes potenciales y, de hecho, el turismo accesible sería beneficioso para todo el mundo. Entre las principales barreras que sufren las personas con discapacidad se encuentra la falta de accesibilidad física y de información fiable. Las personas discapacitadas necesitan ser capaces de viajar con confianza. Hay una clara necesidad de mayor coordinación entre las políticas de turismo de los Estados miembros. Lo mismo ocurre con el uso de símbolos y etiquetas de accesibilidad. Los lugares turísticos deberían ser evaluados por organismos independientes. Los símbolos de accesibilidad se usan a menudo de forma incorrecta como herramientas de *marketing*. El uso de estos símbolos debería estar basado en normas claras, y para el desarrollo de un certificado europeo de accesibilidad debería consultarse a organizaciones representativas de personas discapacitadas. Otra barrera fundamental de hoy en día es la falta de concienciación del personal. Las barreras de actitud pueden disuadir de viajar a las personas con discapacidad. La solución a este problema pasaría por una formación y una concienciación de todo el personal en cuestiones de discapacidad.

3.8 Henryk Handszuh, Organización Mundial del Turismo

Henryk Handszuh explicó el enfoque que da la Organización Mundial del Turismo (OMT) al turismo accesible y presentó su instrumento llamado “Turismo accesible para todos”. La OMT es una agencia especializada de las Naciones Unidas que contribuye al desarrollo sostenible a través del turismo y que ofrece ayuda a los países en vías de desarrollo. Está compuesta por 150 Estados miembros y engloba 7 territorios.

El Sr. Handszuh declaró que la OMT desea colaborar con ENAT para promover las recomendaciones del programa “Turismo accesible para todos”, mediante:

- (1) La promoción de los estándares de accesibilidad expresados por requisitos técnicos específicos (por ejemplo, estándares nacionales), y la orientación y el apoyo internacionales.
- (2) La dimensión ética.
- (3) La dimensión de la calidad: la accesibilidad es un factor subyacente en la definición fundamental de calidad en el sector turístico.

3.9 Kathleen Van Brempt, Ministra belga de Movilidad, Economía Social e Igualdad de Oportunidades

La Sra. Van Brempt celebró la llegada a Bruselas de los delegados para el lanzamiento de la Red Europea de Turismo Accesible. Expresó su convencimiento de que «la inaccesibilidad crea desigualdad». A su modo de ver, «promover la accesibilidad es sencillamente promover la igualdad de oportunidades». La ministra calculó que aproximadamente el 17% de los ciudadanos flamencos entre los 18 y los 85 años tiene limitaciones en la vida diaria por culpa de una discapacidad o de una enfermedad de larga duración. Además, el 37% de los mayores de 65 años está afectado por una o más enfermedades de larga duración o por discapacidades, y casi cuatro de cada diez mayores de 75 años sufren limitaciones en la vida diaria de forma regular o permanente.

La Ministra declaró que «... la primera responsabilidad de cualquier gobierno es elaborar una normativa en materia de accesibilidad que resulte adecuada y eficaz. La normativa aplicable actualmente en Flandes es anterior a 1975. No los cogeré por sorpresa si les digo que esta legislación está obsoleta... Por esta razón, considero evidente que nuestro Ministerio, en colaboración con el ministro flamenco de Fomento, debe actualizar esta normativa. El objetivo es asegurar que se conceda la autorización para construir un edificio sólo cuando el diseño responda a las nuevas normas de accesibilidad». Se introducirán los conceptos de «diseño universal», formación en materia de diseño y un código de buenas prácticas, como parte integrante de la nueva normativa sobre accesibilidad. Otros proyectos previstos para los próximos años pondrán de manifiesto las áreas en las que debe mejorarse la accesibilidad, y aquí el acceso al turismo será un objetivo fundamental. La Ministra, celebrando la creación de ENAT, declaró que las agencias de viajes y las empresas de turismo, los investigadores, las organizaciones de consumidores y las ONG pueden entre todas contribuir a la creación de destinos y ofertas turísticas más accesibles.

4 Conclusiones de los talleres de trabajo

Durante la sesión de tarde de la reunión inaugural se llevaron a cabo tres talleres de trabajo. A continuación presentamos sus conclusiones.

4.1 Taller 1: Aprender de las “buenas prácticas” de turismo accesible

Moderador y portavoz: Toegankelijkheidsbureau / Steven Vos y VisitBritain / Chris Veitch

4.1.1 Conclusiones y recomendaciones para ENAT

- Deben promoverse los conceptos de diseño y servicio universales;
- el enfoque universal del desarrollo turístico debe aportar ventajas a todos los turistas;
- debe reconocerse la naturaleza fragmentada del turismo, por ejemplo, las diferentes partes en que se divide la experiencia completa de un turista, desde mirar (*marketing* e información) hasta reservar, pasando por viajar, alojarse en un destino, etc.;
- cuando se aborde una cuestión, debe considerarse tanto lo material (la infraestructura física) como lo inmaterial (el servicio ofrecido);
- el acceso es una cuestión de calidad para el turismo;
- el acceso debe enfocarse de forma sostenible y se debe recordar a la comunidad local las ventajas que un mayor y mejor acceso puede tener para todos en el destino turístico;
- las personas con discapacidad quieren viajar con sus familiares y amigos y por lo tanto disfrutar de la misma experiencia;
- es necesario consultar a una amplia gama de personas con el fin de asegurarse de que se tomen en cuenta todas las necesidades;
- y una buena práctica es tal vez preferible a la mejor práctica.

4.2 Taller 2: Atención al cliente con necesidades especiales.

Moderador y portavoz: Fundación ONCE / María José Sánchez

4.2.1 Conclusiones y recomendaciones

Concluimos ofreciendo a los proveedores de servicios unas líneas generales que les permitan mejorar la satisfacción de los clientes que tienen necesidades específicas, con el objetivo de eliminar los prejuicios y las falsas creencias. Nuestra preocupación primordial es que se tome en cuenta la perspectiva concreta de cada discapacidad, sin perder de vista las necesidades comunes:

- *Naturalidad*: evitar prejuicios, porque una persona con discapacidad sabrá orientar a la persona que la atiende para que ésta pueda satisfacer de la mejor manera posible sus necesidades concretas.
- *Flexibilidad*: reconocer la diversidad de las personas que, a pesar de tener características comunes, pueden tener, según su nivel de autonomía o por otras circunstancias personales, diferentes necesidades subjetivas.
- *Respeto a la persona*: la persona con discapacidad es el actor principal en la relación de atención que le corresponda, como cualquier otra persona sin discapacidad, para quien la comunicación con ella debería ser directa y personal, en el respeto de su capacidad de decidir por ella misma.

4.3 Taller 3: Afrontar los retos políticos en el sector turístico

Moderador y portavoz: Tourism for all in Suecia / Lilian Müller

4.3.1 Conclusiones y recomendaciones para ENAT

Conclusiones del debate:

- hacer que las necesidades del turismo accesible sean más visibles,
- fomentar la concienciación sobre la importancia económica,
- dar apoyo a los grupos de presión (*lobbying*), tanto a escala nacional como regional,
- ofrecer apoyo profesional en materia turismo accesible,
- favorecer la celebración de conferencias entre la industria turística y las asociaciones de personas discapacitadas,
- mantener un estrecho contacto con las instituciones de la Unión Europea y la industria del turismo,
- recabar y divulgar buenas prácticas y el conocimiento,
- identificar estudios y buenas prácticas,
- iniciar un “lenguaje común” (definición de accesibilidad, de discapacidad, etc.),
- intervenir en la política de turismo del país para que incluya la accesibilidad como una prioridad,
- realizar actividades relacionadas con la accesibilidad en transporte, museos y medio ambiente.

Se sugieren los siguientes grupos de interés general:

- Accesibilidad en los hoteles.
- Formación de los empleados y estudiantes del sector hotelero destinada a aumentar la sensibilización con respecto a las cuestiones de discapacidad.

5 Lista de asistentes

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

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

87. Petra	Van Poucke	Provinciebestuur Oos- Vlaanderen	Bélgica
88. Walter	Van Soest	UNIGLOBELTTRAVEL	Bélgica
89. Isabelle	vandenbosch	SEL Bleu, asbl	Bélgica
90. Greet	Vandenrijt	Tourism Flanders	Bélgica
91. Heidi	Vander Poorten	Ministry of Flanders	Bélgica
92. Chris	Veitch	VisitBritain	Reino Unido
93. Filip	Verstraete	Fevlado - Federation of Flemish Deaf Organisations	Bélgica
94. Carolina	Vicens	Neumann Consultant	Alemania
95. Steven	Vos	vzw Toegankelijkheidsbureau	Bélgica
96. Caroline	Walsh	AMCAI / Univ. of Hertfordshire	Reino Unido
97. Alexandra	Weich	Fremdenverkehrsverband Münsterland Touristik Grünes Band	Alemania
98. Peter	White	BBC	Reino Unido
99. Richard	Wynne	Work Research Centre	Irlanda
100. Gracia	Santiago	Fundación ONCE	España
