

Alþingi
Atvinnuveganefnd
Tjarnargötu 9
101 Reykjavík

Reykjavík 6. júní 2024

Umsögn ÖBÍ réttindasamtaka um drög að tillögu til þingsályktunar um ferðamálastefnu og aðgerðaráætlun til 2030

Umsögn þessi er óbreytt og samhjóða umsögn ÖBÍ réttindasamtaka (ÖBÍ) um tillögu til þingsályktunar um ferðamálastefnu og aðgerðaráætlun 2030, dags. 12/3 2024, sem birtist í Samráðsgátt.

Ferðapjónustan á Íslandi hefur alltaf vanmetið þörfina fyrir aðgengi fyrir fatlað fólk að ferðamannastöðum og -þjónustu. Aðgengi fatlaðs fólks hefur alltof oft orðið út undan, sérstaklega í þeirri hröðu uppbyggingu sem hefur átt sér stað undanfarin ár. Fatlað fólk hefur því oft setið eftir heima eða tekið sín frí erlendis þegar aðrir hafa séð sér hag í að ferðast um landið og upplifa íslenska náttúru og gestrisni.

Ferðamálastofa er í samstarfi við ÖBÍ, Húsnæðis- og mannvirkjastofnun og Sjálfsbjörg Ish. um verkefnið Gott aðgengi í ferðapjónustu sem gefur ferðapjónustuaðilum tól til að bæta aðgengi fyrir fatlað fólk og merkja sig sem aðgengilega þjónustu.¹ Það ætti að vera ein höfuðáhersla Ferðamálastefnu að fá ferðapjónustuaðila til að taka þátt í verkefninu og bæta aðgengi fyrir alla að þjónustu.

Kostir aðgengisferðapjónustu

Um 15% jarðarbúa eru fatlað fólk og er stór hluti þeirra hreyfihamlaður. Það má heldur ekki líta fram hjá því að þjóðin er að eldast og er margt eldra fólk hreyfihamlað. Öll eiga rétt á að njóta aðgengis að samfélaginu til jafns við aðra en hér er ekki eingöngu um réttindamál að ræða heldur gríðarlegt tækifæri fyrir ferðapjónustuna.

Nokkrir af helstu kostum þess að leggja áherslu á aðgengisferðapjónustu eru eftirfarandi:

- Um er að ræða stóran og fjölbreyttan hóp fólks.

¹ <https://www.ferdamalastofa.is/is/studningur/gott-adgengi-i-ferdathjonustu>

- Fatlað fólk ferðast sjaldnast eitt, heldur með maka, börnum eða aðstoðarfólki, og ferðalagið miðast við þarfir þess. Ef hugsanlegur áfangastaður uppfyllir ekki þarfir fatlaða einstaklingsins leitar allur hópurinn annað.
- Fatlað fólk fer ekki af stað út í óvissuna. Það kannar aðstæður fyrir fram og fullvissar sig um að þjónusta og aðgengi uppfylli þarfir þeirra. Ferðaðþjónustuaðilar sem ekki hafa séð sér hag í að koma til móts við fatlað fólk vegna þess að það hefur ekki nýtt sér þjónustu þeirra fram að þessu átta sig ekki alltaf á að það er ástæða fyrir því að sá kúnnahópur leitar ekki til þeirra.
- Fatlað fólk vill ekki sérstaka meðferð, aðeins sömu þjónustu og aðgengi og önnur njóta. Þegar fatlað fólk er ánæggt með þjónustu og aðstöðu þá kemur það jafnan aftur með fjölskylduna og vinum.
- Það eru tryggir viðskiptavinir sem gerast talsmenn fyrir góð þjónustufyrirtæki. Það dvelur lengur en meðalferðamaðurinn og eyðir meiri pening.

Aðgengi í ferðaðþjónustu er þríþætt

1. Aðgengi að upplýsingum. Fatlað fólk fer ekki af stað að óathuguðu máli. Frið getur verið ónýtt ef aðgengi er lélegt eða ekki eins og lofað hefur verið. Ferðaðþjónustuaðilar sem standa sig í þessum málum hafa allar upplýsingar á heimasíðu, helst með myndum og umsögnum. Ef aðgengi er skert er mikilvægt að það komi fram og það er engum til gagns ef hlutir eru fegraðir. Flest fatlað fólk hringir á undan sér og óskar eftir myndum áður en það tekur ákvörðun, og reiðir sig á upplýsingar frá öðrum. Slæm upplifun notenda getur haft miklar neikvæðar afleiðingar. Heimasíður þurfa líka að vera aðgengilegar fyrir blinda og sjónskerta. Það eru til veftól sem hjálpa til við að greina sjónrænt aðgengi heimasíðna.
2. Aðgengi á staðnum. Er ákvæðum byggingarreglugerðar fylgt um algilda hönnun? Hvað er hægt að bæta? „Við reddum því þegar að því kemur“ hugarfarið gengur ekki upp. Fólk vill geta farið sjálft um án þess að þurfa að fara krókaleiðir eða biðja um sértækar lausnir í fríinu. Enginn vill láta bera sig um, það er ekki boðlegt.
3. Þjálfun starfsfólks. Veit starfsfólk hvernig aðgengi er háttað þegar það er spurt? Hefur starfsfólk fengið þjálfun í að þjónusta fatlað fólk?

Athugasemdir við fyrstu drög að aðgerðum

A.7 Í sameiginlegu gagnarými þurfa að finnast upplýsingar um hvernig koma megi til móts við fatlaða ferðamenn, varðandi m.a. þarfir þeirra, framsetningu og innihald upplýsinga, þjónustustig aðgengi og samskipti. Æskilegt er að kannað verði meðal erlendra sem

innlendra einstaklinga hvernig fólk upplifir ofangreinda þætti og að hvaða leyti aðgengi að ferðamannastöðum hafi áhrif á ákvörðun fatlaðra erlendra ferðamanna að ferðast um Ísland, þ.e. hvort þeir velji að ferðast hingað eða ekki út frá upplýsingum og umsögnum sem þeir hafa undir höndum og þá hvort ákveðnir landshlutar eða þjónustuaðilar verði frekar eða síður fyrir valinu.

Stafrænum þjónustuleiðum hefur fjölgað mikið að undanfögnu, oft á kostnað þeirrar þjónustu sem fyrir er. Stafræn miðlun nýtist flestum vel, en útilokar aðra. Það er mikilvægt að ekki sé lokað á þær leiðir sem fólki hefur staðið til boða, þó að hvatt sé til að nota staf- og rafrænar lausnir.

A.10. Allar áætlanir um menningarferðamennsku ættu að taka mið af þörfum fatlaðra ferðamanna eins og fram kemur að ofan. Auk þess þarf að gæta þess að miðlun upplýsinga á ferðamannastöðum, söfnum og öðrum markverðum stöðum, falli að þörfum allra. Merkingar þurfa að vera skýrar, að hægt verði að sækja og fá upplýsingar í gegnum snjalltæki, o.s.fr.v. ÖBÍ og Blindrafélagið mæla með uppsetningu Navilens kerfisins sem nýtist vel við að rata og við miðlun upplýsinga með tengingu gegnum farsíma. Strætó b.s. mun á næstunni taka kerfið í notkun.

C.3. Mikilvægt er að sérhver uppbygging miði að því að gera aðstöðu og þjónustu aðgengilega fyrir öll. Til eru gátlistar og upplýsingar til stuðnings. Úthlutun Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða tekur mið af úrbótum á aðgengi í umsókn en hafa þarf eftirlit að farið sé eftir því í framkvæmd og heimild sé fyrir því að halda eftir styrk að hluta eða öllu leyti, þar til ákvæði samningsins sjóðsins við framkvæmdaraðila séu uppfyllt.

C.9. Almennings-samgöngur þarf að bæta til að þær nýtist fötluðu fólki og er viðurkennt í áætlunum innviðaráðuneytisins. Samgöngur allar eru sérlega erfiðar í vetrarfærð og það er mikilvægt að tengja ferðamálastefnu við byggða- og samgönguáætlun.

E.4. Það er skiljanlegt að Ísland vilji hasla sér völl sem leiðandi land innan ferðaþjónustunnar á heimsvísu og ekki óeðlilegt að stefnan sé sett á alþjóðlegt nám í afþreyingartengdri ferðaþjónustu. Útgangspunkturinn þarf þó að vera skilningur á að ferðaþjónustan eigi að vera fyrir öll. Því þarf að leggja áherslu í öllu ferðaþjónustutengdu námi, hvort sem það er leiðsögu-, stjórnenda- eða annað nám eða þjálfun, á fjölbreytileikann og fötlun. Fjalla þarf um réttindi fatlaðs fólks, aðgengi og algilda hönnun, þarfir og þjónustustig gagnvart mismunandi fötlunarhópum.

E.6. Við endurskoðun á hlutverki og starfsemi Vakans er mikilvægt að skerpa á vægi aðgengis fyrir vottun.

Af gefnu tilefni er ítrekað að stjórnvöldum er skylt að hafa virkt samráð við heildarsamtök fatlaðs fólks um ákvarðanir sem varða hagsmuni þess, samkvæmt ákvæðum Samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks (SSRF), enda segir í 3. mgr. 4. gr., „aðildarríkin skulu, þegar þau undirbúa og beita lögjöf sinni og stefnu samningi þessum til framkvæmda og vinna að ákvarðanatöku um málefni fatlaðs fólks, hafa náið samráð og tryggja virka þátttöku fatlaðs fólks, þ.m.t. fötluð börn, með milligöngu samtaka sem koma fram fyrir þess hönd“.

Ekkert um okkur án okkar!

Með vinsemd og virðingu,



Alma Ýr Ingólfssdóttir
formaður ÖBÍ



Stefán Vilbergsson
verkefnastjóri ÖBÍ