

ACCESS NORWAY

Accessibility Plan for norske destinasjoner

En trinn for trinn guide til å komme i gang med tilgjengelighet i din destinasjon



Foto: Nicolay Flaaten



**Berekraftig
Reisemål**



Accessibility Plan for norske destinasjoner

En trinn for trinn guide til å komme i gang med tilgjengelighet på din destinasjon

1.

Innledning

Tilgjengelighet i reiselivet handler ikke bare om å oppfylle lovpålagte krav eller å gjennomføre enkelttiltak. Det er et arbeid som berører hele destinasjonen – fra tilgang til by/ natur og fellesgoder til attraksjoner, severdigheter, restauranttilbud, overnatting, transport, aktiviteter og arrangementer. Nettopp fordi dette er komplekst, kreves det bred involvering og solid forankring. Erfaring viser at gode resultater først oppnås når det etableres tydelige roller, systemer for koordinering og en struktur som sikrer kontinuitet i arbeidet.

For å lykkes er det avgjørende å involvere både kommunale myndigheter, rådet for personer med funksjonsnedsettelse (alle kommuner er pliktige til å opprette slikt råd), private aktører og ikke minst mennesker med nedsatt funksjonsevne. De må inkluderes ikke bare som gjester, men også som innbyggere, arbeidstakere, entreprenører og samarbeidspartnere, med erfaringer som gir verdifull innsikt og styrker kvaliteten på tjenestene. God tilgjengelighet er dessuten ikke bare et konkurransefortrinn for reiselivet, men en kvalitet som kommer hele befolkningen til gode. Slik kan reiselivet ta sosialt ansvar, bevisstgjøre, være en rollemodell og bidra til å gjøre en reell forskjell.

En vanlig barriere i reiselivet er frykten for å gjøre feil eller å si noe galt i møte med temaet tilgjengelighet. Denne frykten kan føre til passivitet og at gode initiativer aldri blir satt ut i livet. Her er det viktig å understreke at det viktigste er å komme i gang. Ingen destinasjon blir “ferdig” med tilgjengelighet – det er en langsiktig prosess drevet av en vilje til å forbedre seg kontinuerlig. Involvering av mennesker med nedsatt funksjonsevne sikrer dessuten at tiltakene treffer reelt behov og at beslutninger tas på riktig grunnlag.

Med dette som bakgrunn presenteres et prosessverktøy utviklet for destinasjonene i Norge. Verktøyet gir en tiltaksbank med over 50 konkrete forslag, delt inn i tre satsingsområder – organisatoriske tiltak, kommunikasjon og informasjon, samt fysisk tilrettelegging og universell utforming. Hver destinasjon kan velge de tiltakene som gir størst effekt lokalt, og bearbeide dem gjennom en helhetlig prosess i 6 faser.

Accessibility Plan for Destinations-håndboken er utviklet i prosjektet AccessNorway, i et samarbeid mellom NDBR, Sunnasstiftelsen, Inklu – Beitostølen og Innovasjon Norge, med støtte fra BUFDIR. Kunnskapsgrunnlaget bygger på erfaringer fra AccessTour.

2.

Grunnleggende prinsipper

For å lykkes forutsetter prosessverktøyet noen grunnleggende prinsipper:

- **Involvering og samarbeid.** Tiltakene må utvikles i dialog med alle relevante interessenter – kommune, næringsliv, frivillighet og ikke minst brukerorganisasjoner og enkeltpersoner. Ansvaret deles på tvers av aktører, og det lokale samfunnet bør inkluderes for å sikre forankring, politisk vilje og legitimitet. Personer med nedsatt funksjonsevne har en spisskompetanse som bidrar til å identifisere tiltak med størst mulig effekt.

- **Helhet og langsiktighet.** Tilgjengelighet kan ikke forstås som enkeltstående løsninger, men må etableres som en standard for kvalitet på tvers av sektorer, nivåer og tidshorisonter. Dette krever prosesser for identifisering og fjerning av barrierer, samt systemer for vedlikehold og oppfølging.

- **Kontinuerlig læring og evaluering.** Arbeidet må bygge på brukererfaringer, og det skal være rom for å prøve, teste og lære av feil. Frykten for å gjøre feil eller si noe galt må ikke bli en barriere; tiltak kan justeres og forbedres underveis.

- **Strategisk forankring.** Tiltak for tilgjengelighet og inkludering må være en integrert del av overordnede strategiske planer. Først når tilgjengelighet inngår i langsiktige mål for steds- og reisemålsutvikling, skapes varige endringer og verdiskaping.





Foto: Yngve Ask, INKLU

3.

Trinn-for-trinn prosess i 6 faser

For å sikre framdrift og kvalitet i arbeidet med tilgjengelighet, er det nyttig å følge en strukturert prosess. Denne gir destinasjonen et rammeverk for å gå fra idé til handling. Prosessen kan tilpasses lokale forhold, men prinsippene om kartlegging, prioritering og kontinuerlig forbedring er de samme.

For destinasjoner som er en del av Merkeordningen "Bærekraftig Reisemål" kan det være nyttig å legge denne prosessen inn i eksisterende rutiner for utvikling av årlig handlingsplan. Det er en klar styrke å involvere en konsulent med funksjonsnedsettelse i alle seks faser av prosessen. En slik rolle sikrer at tiltakene bygger på reelle erfaringer, at barrierer blir identifisert tidlig, og at løsninger testes og justeres med brukernes perspektiv i sentrum. Dette gir både høyere kvalitet, legitimitet og større effekt i arbeidet.

Kartlegging: Få oversikt over dagens situasjon. Bruk gjerne Access Norway-verktøykassa og gjennomfør kartlegging i dialog med brukerorganisasjoner og samarbeidspartnere. Analyser tilbakemeldinger fra gjester eller kjente utfordringer og barrierer.

Prioritering: Identifiser områder med størst effekt og symbolverdi (f.eks. turistinformasjon, transportknutepunkt, sentrale attraksjoner). Ofte er det lurt å begynne med enkle tiltak som ikke er krevende. Det skaper entusiasme for videre arbeid.

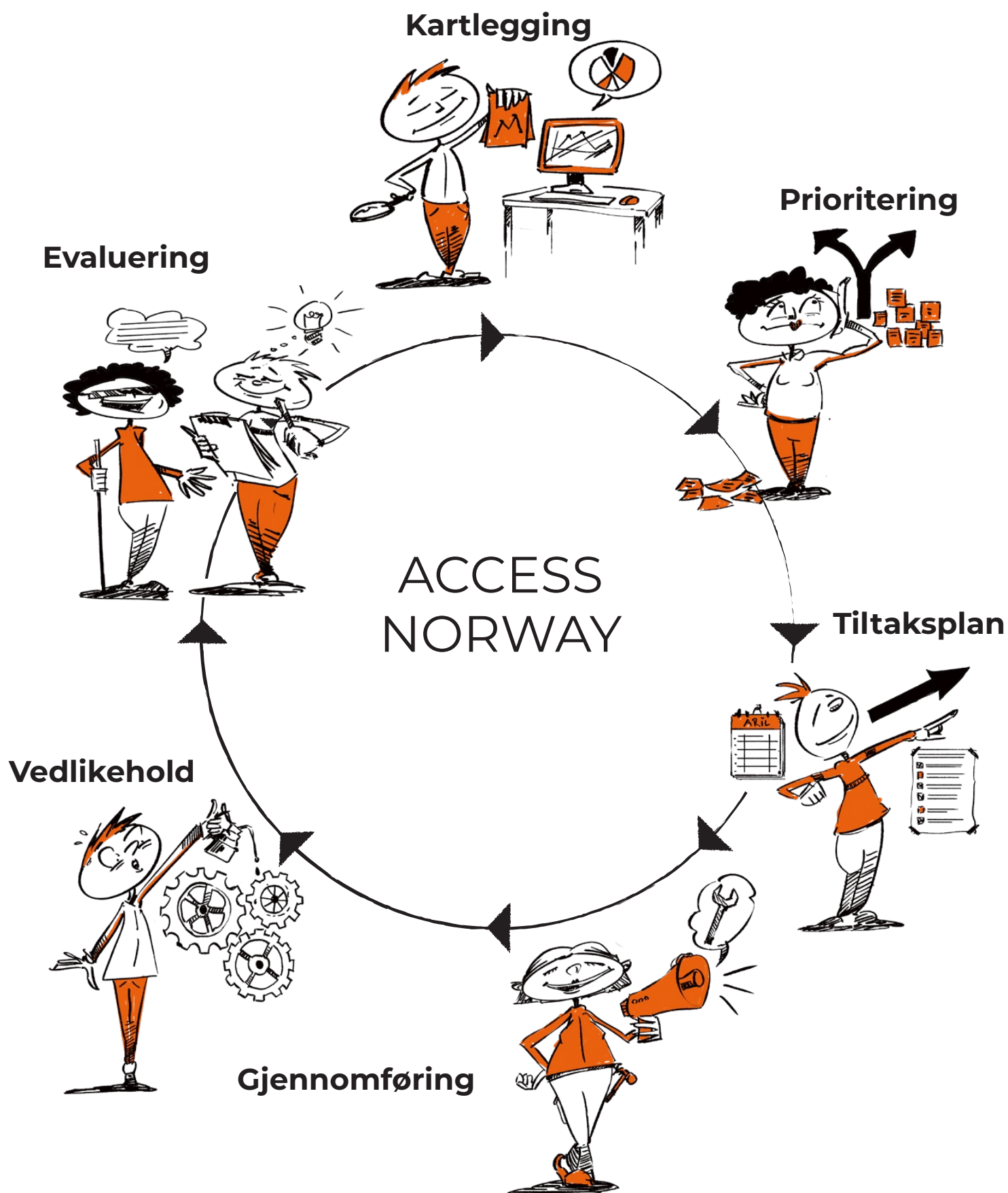
Tiltaksplan: Velg andre tiltak fra tiltaksbanken og sett tydelige mål med tidsfrister, ansvar og ressursfordeling, innenfor de tre satsingsområdene. Tiltaksbanken er ikke uttømmende – destinasjonen kan også supplere med egne tiltak tilpasset lokale behov og ambisjoner.

Gjennomføring: Realiser tiltakene i samarbeid mellom kommune, frivillighet og næringsliv.

Vedlikehold: Etabler rutiner for oppdatering av tilgjengelighetsdata og kvalitetssikring. Husk at tilgjengelighet er et kontinuerlig arbeid, ikke et engangsprosjekt.

Evaluering: Involver brukere, samle inn tilbakemeldinger og gjennomfør regelmessig evaluering som grunnlag for justering av tiltaksplanen.

Trinn-for-trinn prosess i 6 faser



4.

Tiltaksbank

I oversikten nedenfor finner du over 50 konkrete tiltak som vil kunne bidra til økt tilgjengelighet på din destinasjon. Vi anbefaler at tiltakene som settes inn i deres handlingsplan tar utgangspunkt i hvilke ressurser dere har tilgjengeleg, samt en vesentlighetsvurdering – hvilke tiltak er det størst behov for på deres destinasjon og hvilke tiltak vil utgjøre størst forskjell på kort og lang sikt. Listen er ment som inspirasjon og en guide til å komme i gang.



Organisatoriske tiltak

1. Utnevne en **tilgjengelighetsansvarlig** i destinasjonsselskapet.
2. Etablere en tverrfaglig **arbeidsgruppe** for tilgjengelighet (destinasjon, kommune, noen fra rådet for personer med funksjonsnedsettelse, næring, brukerorganisasjon). Kan være integrert som en del av reisemålsledelse eller mer uformell. Viktigst er at det er engasjement for arbeidet.
3. Inkludere tilgjengelighet i destinasjonens **strategiske planer** og handlingsplaner.
4. Allokere ressurser til tilgjengelighetstiltak.
5. Lage en **årshjul-rutine** for oppdatering av tilgjengelighetsdata.
6. Involvere **brukerorganisasjoner** og rådet for personer med funksjonsnedsettelse i planlegging og evaluering.
7. Gjennomføre årlig opplæring av ansatte og samarbeidspartnere (f.eks. gjennom NDBR sitt BerekraftsAkademi)
8. Arrangere **studietur/erfaringsutveksling** til andre destinasjoner som jobber med tilgjengelighet.
9. Integrere tilgjengelighet i **bærekraftsrapportering** (som den årlige Bærekraftsrapporten for Merket Bærekraftig Reisemål).
10. Fremheve tilgjengelighet som en kjernefaktor i bærekraftig utvikling og som et viktig konkurransefortrinn.
11. Sørge for at tilgjengelighet/ inkludering inngår som **krav i avtaler** med samarbeidspartnere.
12. Kartlegge muligheter for **finansiering og tilskudd** til tilgjengelighetstiltak.
13. Oppmuntre til mangfold i **rekruttering**, inkludert ansatte, frivillige og partnere med funksjonsnedsettelser.
14. Sørge for at **beredskapssystemer** (alarm, skilting, evakuering) er tilgjengelige for alle.
15. Bli med i sertifiserings- og utviklingsprogrammer for inkludering og tilgjengelighet, som *Solsikkeprogram* eller *Likestilt arbeidsliv*.

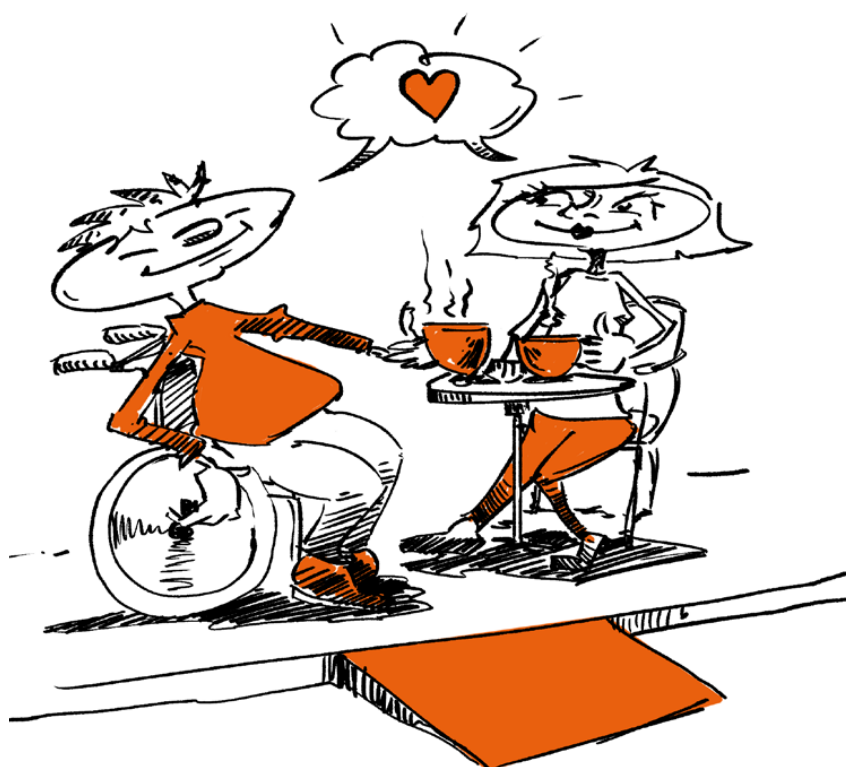
Kommunikasjon og informasjon

16. Lage en **digital tilgjengelighetsguide** på destinasjonens nettside. En app kan også være nyttig.
17. Sørge for at **nettstedet** følger prinsippene for universell utforming og har en brukervennlig struktur som alle enkelt kan navigere i og er kompatibel med skjermlesere. God tilgjengelighet er også god søkemotoroptimalisering (SEO)
18. **Tilgjengelige formater.** Sørge for at nyhetsbrev og online dokumenter kan leses av skjermlesere.
19. Gjøre innhold som publiseres på web og i sosiale media tilgjengelig med teksting av videoer, bruk av klarspråk, beskrivelser eller lydinformasjon for personer med nedsatt syn.
20. **Flerkanalstilgjengelighet.** Tilby kontakt via telefon, e-post, personlig og skriftlig kommunikasjon. Bruk visuelle hjelpemidler ved resepsjon.
21. Bruke **ISO-standardiserte symboler/piktogrammer** konsekvent for å markere tilgjengelige fasiliteter og tilbud.
22. Bruke et tilgjengelig format på **trykksaker** som inkluderer, lettest informasjon, symboler, gode kontraster og skriftstørrelse.
23. Utarbeide brosjyrer og kart i **alternative formater** (stor skrift, kontrast, lydfiler, braille). Tilgang via QR-koder.
24. Tilby **videoinformasjon** om reisemålet, med **undertekst** eller **tegnspråk oversettelse**.
25. Gjøre tilgjengelighetsinformasjon **synlig og lett å finne** på alle flater og trykksaker (brosjyrer, fysiske steder som for eks. et skilt på skranken). Kan løses med QR-kode til digital tilgjengelighetsguide.
26. Oppdatere tilgjengelighetsinformasjon minst én gang i året.
27. Lær opp ansatte i inkluderende og respektfull kommunikasjon, aktiv lytting og bruk av riktig terminologi. Skap lav terskel for spørsmål om hjelp.
28. Publisere **gode eksempler** og historier fra tilgjengelige opplevelser og anerkjente aktører som jobber bra med tilgjengelighet.

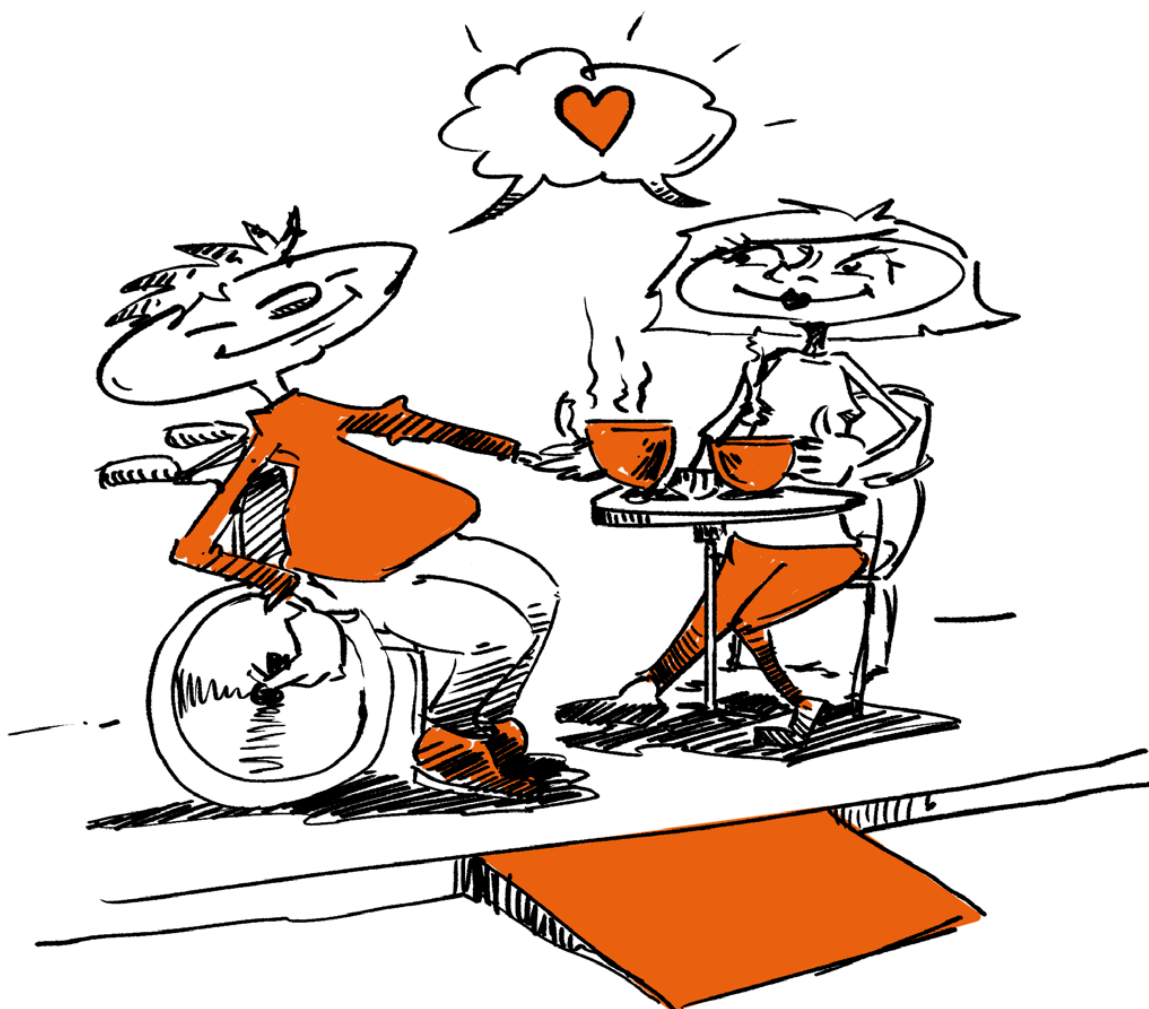
29. Fremhev tilgjengelige tilbud i brukertilpasset innhold og formidling (storytelling), slik at informasjon om tilgjengelighet integreres i omtaler av opplevelser, menyer, aktiviteter og arrangementer – ikke bare i en egen seksjon om tilgjengelighet.
30. Publisere **inkluderende bildemateriale** (se retningslinjer under)
31. Involvere **lokale medier**. For eks. ved å sende pressemelding om satsing på tilgjengelighet og kommunisere milepæler.
32. Inngå partnerskap med innholdsprodusenter med fokus på inkludering og tilgjengelighet.
33. Arranger **awareness-kampanjer** for å øke bevisstheten om tilgjengelighet og inkludering. Bruk gjerne lokale ambassadører eller personer med funksjonsnedsettelse som frontfigurer for å sikre autenticitet.
34. Invitere gjester til å **gi tilbakemeldinger**.
35. Utvikle digital plattform eller app der gjester kan melde barrierer i sanntid.
36. Tilby **VR/ AR** eller Google street view- modeller av attraksjoner, hotellrom o.l. for forhåndsvurdering.

Fysisk tilrettelegging, universell utforming og rimelige tilpasninger

37. Sikre at turistinformasjonen eller besøksenter har universell adkomst (rampe, HC-parkering, HC-toalett).
38. Utarbeide et kart som viser HC-toalett, HC-parkering, evt. tilpassede badeplasser eller andre naturattraksjoner.
39. Tilgjengelige **kontaktflater**. Sørg for at resepsjon er tilpasset med riktig høyde og sittealternativer.
40. Sørg for at møter, konferanser og lignende arrangementer gjennomføres på lett tilgjengelige arenaer med HC-toalett, og med tilrettelegging som gjør at alle kan delta – for eksempel tegnspråktolk og direkte underteksting (AI-basert *live captioning*).
41. Sette opp tilgjengelige skilt, plakater og infotavler. Sørg for optimal høyde og god belysning. Kombiner tekst, bilder, **braille, QR-koder, taktile elementer, piktogrammer**.
42. Fjerne fysiske hindringer som hindrer god mobilitet på stedene (informasjonsstativer, pynt, blomsterpotter, tepper o.l.)
43. Etablere minst én **universelt utformet tursti** med hvileplasser. Dersom det er satt opp toaletter langs turstien, minn dem på å sette opp HC-toaletter.
44. Gjøre utvalgte **utsiktspunkt** tilgjengelige (ramper, rekkverk, plattformer)



45. Tilrettelegge minst én **offentlig badeplass** med rampe, gangbane og amfistol. Brukere understreker hvor viktig det er å kvalitets sikre at baderampene faktisk fungerer.
46. Tilby **utstyr til utlån/utleie** (el-rullestoler, sit-ski, amfistoler, ledsagerhjelpemidler, håndsyrer, sittesyker, el-fronter)
47. **Etablere HC-parkeringsplasser** nær attraksjoner og servicepunkter. Prøv å unngå bratte bakker og dyp grus.
48. Sørge for at minst ett **offentlig toalett** på destinasjonen tilfredsstiller UU-standard.
49. Innføre **ledelinjer og kontrastmerking** i sentrale by- og tettstedsområder.
50. Ha et system for **tilrettelagt lokaltransport** (mini-buss, taxi med heis)
51. Sørge for at minst ett **overnattingssted** tilbyr universelt utformede rom og bad med høy standard.
52. Tilrettelegge **serveringssteder** med adkomst, tilgjengelige menyer og HC-toalett. Sørg for at menyene oppgir allergener og tilpasninger for ulike behov, inkludert alternativer for personer med cøliaki og andre matallergier. Husk at det kan få alvorlige følger dersom allergener ikke er merket eller at stedet ikke tar det på alvor.
53. Utvikle en **tilgjengelig reiserute** (f.eks. "24 timer med tilgjengelige opplevelser på vår destinasjon")
54. Etablere **hvilepunkter og sitteplasser** i sentrum, parker og naturstier. Det er viktig å tenke på underlaget – veldig dyp grus gjør det vanskelig å komme seg gjennom
55. Gjøre minst én **kulturarena/attraksjon** tilgjengelig (adkomst, lyd, tekst, tolketjenester)
56. Tilby rolige og stille områder eller rom for gjester som trenger en pause fra støy og sanseinntrykk.
57. **Bruke prinsipper for tilgjengelighet ved valg av konferanselokaler**, inkludert adkomst, HC-toaletter, teleslynge, skilting og tolk.



Trenger du hjelp til å komme i gang? Sunnaasstiftelsen og INKLU kan bidra med råd og identifisering av eksempler i oppstartsfasen. Se informasjon hos NDBR i deres AccessNorway ToolKit for muligheter for en rådgiving og besøk til din destinasjon fra disse organisasjonene i en oppstartsfase.

5.

Inkluderende bildemateriale og kommunikasjon

Personer med nedsatt funksjonsevne er sjelden representert i destinasjoners markedsføring. Når de først inkluderes, skjer det ofte gjennom **diskriminerende eller instrumentelle fortellinger om funksjonsevne** – der fokus ligger på hjelpemidler fremfor personen, eller hvor vedkommende fremstilles isolert og passiv, snarere enn som del av et fellesskap. Slike fremstillinger bidrar til å forsterke stereotypier og overser mangfoldet i erfaringene til mennesker med funksjonsnedsettelse. En mer inkluderende tilnærming kan bidra til å skape troverdighet, styrke tilliten og speile virkeligheten på en mer rettferdig måte.

Retningslinjer for inkluderende bildemateriale og kommunikasjon

- **Vis mangfoldet:** Representer mennesker med nedsatt funksjon på tvers av kulturer, hudfarger og nasjonaliteter i ulike roller – som familier, venner, par og kolleger – ikke bare som enkeltindivider.
- **Fokus på personen, ikke hjelpemiddelet:** Hjelpemidler kan være synlige, men bør ikke være det sentrale motivet. Personen og opplevelsen skal være i sentrum.

- **Unngå fortellinger som bygger på fordommer mot personer med funksjonsnedsettelse:** Ikke framstill personer som «helter» eller «inspirasjon» bare fordi de deltar i en aktivitet. La dem være vanlige aktører i hverdags- og ferieopplevelser.

- **Normaliser deltakelse:** Plasser personer med nedsatt funksjon i samme kontekster som alle andre – i restauranter, på tur, i kulturarrangementer – for å vise at de er en naturlig del av helheten. Ikke bare i innhold som handler om tilgjengelighet.

- **Unngå instrumentalisering:** Bruk ikke personer med funksjonsnedsettelse kun for å signalisere «mangfold» eller «politisk korrekthet». Bildene skal være autentiske og respektfulle.

- **Bruk inkluderende språk og terminologi:** Sørg for at bildetekster, brosjyrer og annet materiale speiler verdighet, respekt og riktig begrepsbruk.



Foto: Nicolay Flaaten

Ord og begrepsbruk tilgjengelighet

Sett personen først, ikke funksjonsnedsettelsen.
Bruk et nøytralt og verdig språk, og unngå ord som kan vekke medlidenhet.



Her finner du de mest anbefalte begrepene å bruke:

- ✓ Personer med funksjonsnedsettelse / personer med nedsatt funksjonsevne
- ✓ Blinde personer eller personer som er blinde
- ✓ Svaksynte personer – for personer med nedsatt syn
- ✓ Døve eller personer som er døve
- ✓ Personer med hørselnedsettelse – for personer med nedsatt hørsel
- ✓ Tegnspråkbrukere - der hvor språk og kultur er relevant å presiser
- ✓ Personer med matallergi, gjester med allergier
- ✓ Personer med cøliaki eller gjester med glutenintoleranse
- ✓ Personer med kognitive vansker eller personer med utviklingshemming
- ✓ Personer med autismespekterforstyrrelse (ASF) eller autistiske personer
- ✓ Personer med dysleksi, personer med ADHD eller andre konkrete diagnoser når det er relevant.
- ✓ Personer med psykososiale utfordringer – om mentale helseutfordringer

Begrep som du bør unngå

- ❌ “Handikappede” eller “uføre”
 - ❌ “Spesielle behov” - bruk heller individuelle behov eller tilrettelegging
 - ❌ “Normal/ unormal”- bruk heller alle gjester eller mennesker med ulike behov
 - ❌ “Tilrettelagt for funksjonshemmede” – bruk heller tilgjengelig for alle eller universelt utformet
 - ❌ “Stumme” eller “dovstumme” – utdaterte og feilaktige begrep
 - ❌ “Spesielle behov” om matallergi – bruk heller allergi eller cøliaki
 - ❌ “Allergivennlig” uten forklaring- oppgi alltid konkret (*glutenfri, melkefri, nøttefri*)
 - ❌ Bagatellisering av matallergi- selv små mengder kan gi alvorlige reaksjoner
 - ❌ Utdaterte begrep som “mentalt tilbakestående” eller “åndsvak”
 - ❌ Ikke omtal mennesker som *problemer f.eks “vanskelige gjester”* – snakk om behov for tilrettelegging
- Tegnspråkbruker



Noen definisjoner:

Universell utforming (UU): Løsninger som fungerer for flest mulig, uavhengig av funksjonsevne

Tilgjengelighet: Om praktiske tiltak og informasjon

Assistanse eller tilrettelegging: Når man snakker om støtte som tilbys gjester

Brukergrupper: Når man snakker om samarbeid med organisasjoner

Allergimerket meny: En meny der alle retter er tydelig merket med allergener

Tilrettelagt meny: En meny som tilbyr alternative retter eller tilpassede versjoner uten bestemte allergener laget etter trygge rutiner for hygiene og håndtering

Trygg servering: Når rutiner for hygiene og håndtering er fulgt

Norsk tegnspråk (NTS) Minoritetesspråk med linje med andre minoritetesspråk. Det er et eget språk med egen grammatikk og struktur

Tegnspråkbrukere personer som bruker tegnspråk som sitt primære eller foretrukne språk for kommunikasjon, ofte døve eller hørselhemmede, men også andre som kommuniserer visuelt gjennom tegnspråk



Verktøyet er utviklet i samarbeid med:



**Visit
Norway**



**Innovasjon
Norge**



**Berekrafts-
nettverket**



SUNNAASSTIFTELSEN

Med finansiering fra:



Bufdir