

# Screeningsværktøj til oplevelsessteder

God tilgængelighed  
er god forretning



**Turisme for alle**

# Hvad består gennemgangen af?



<b>Hvad er Turisme for Alle</b> .....	<b>03</b>
<b>Sådan gør I</b> .....	<b>04</b>
<b>Digital information</b> .....	<b>05</b>
<b>Parkering og udearealer</b> .....	<b>06</b>
<b>Information- og ankomstzone</b> .....	<b>07</b>
<b>Trappe- og gangarealer</b> .....	<b>08</b>
<b>Oplevelseszone</b> .....	<b>09</b>
<b>Spiseområde</b> .....	<b>10</b>
<b>Toiletfaciliteter</b> .....	<b>11</b>
<b>Service og kontakt til personale</b> .....	<b>12</b>
<b>Planlæg. Sådan kommer I videre</b> .....	<b>13</b>
<b>Fem gode råd</b> .....	<b>14</b>
<b>Nøglebegreber</b> .....	<b>15</b>

# Hvad er Turisme for Alle

## **Turisme for Alle - bedre tilgængelighed er god forretning**

Turisme for Alle handler om at tiltrække flere gæster og flere typer af gæster. Og dem er der mange af. 41 % af alle danskere har særlige behov, som de lægger vægt på, når de planlægger ferie. De vil gerne rejse – og de vil gerne vælge dig. Men kun hvis de ved, at deres behov bliver mødt.

Det er gæster med fysiske, sensoriske, kognitive eller psykiske behov. Og når du indfrier deres behov, så:

- bliver de **længere**,
- bruger **flere** penge - og
- **anbefaler** dig til andre.

De rejser ofte i hverdagene og uden for højsæsonen – og de tager familie, venner eller hjælpere med.

Hvis du øger tilgængeligheden, er det godt for både gæster og forretning.

## **Det handler ikke om at gøre alt perfekt**

Ofte kan du komme langt med små ændringer, der gør en stor forskel:

Tydelig skiltning. En stille zone. Et hvilested. En hjælpsom bemærkning.

Eller bare det, at du fortæller, hvad du tilbyder – og hvad du ikke gør.

## **Sådan hjælper dette værktøj dig**

Dette screeningsværktøj hjælper dig med at se dit sted med nye øjne – som dine gæster ser det.

Det er ikke en eksamen. Det er en guide til det, I allerede gør godt – og det, I kan gøre bedre.

# Turisme for alle

– nye måder at møde flere på.

# Sådan gør I

**Hvem:** Udvælg minimum to medarbejdere/personer, heraf en leder. Personerne skal på forskellige måder være i kontakt med gæster eller lave ydelser til gæsterne. Ofte er det en god idé at invitere en medarbejder fra dit destinationsselskab med i screeningen.

**Hvordan:** Hav materialet klar digitalt eller printet og start et roligt sted. Når spørgsmålene handler om jeres fysiske anlæg, kan I med fordel gå rundt fysisk, mens I besvarer spørgsmålene. Sørg for at skrive noter undervejs og markere, hvilken farve I er.

Til sidst vurderer I, hvilke næste skridt, I kan tage, for at fremme turisme for alle.

Hvis I har brug for mere plads, fx hvis jeres forskellige områder er meget forskellige, så print evt. flere eksemplarer af den pågældende side

**Tid:** Brug omkring 2 timer på kortlægningen og følg evt. op hos kollegaer, hvis I ikke kan svare på alle spørgsmålene.

**Saml op:** Aftal, hvad jeres næste skridt skal være, og hvem der gør hvad.

## Ved hvert spørgsmål ser du et eller flere ikoner

De viser hvilket tilgængelighedsbehov, spørgsmålet angår:



**Fysisk:** Behov, der handler om mobilitet, balance, styrke eller rækkevidde. Fx ved brug af kørestol, rollator eller ved nedsat fysisk styrke.



**Sensorisk:** Behov relateret til sansefølsomhed og sansebegrænsning. Fx hørenedsættelse eller døvhed, synsbesvær eller helt eller delvis nedsat syn.



**Kognitivt:** Behov, der ikke er synlige, men som kan påvirke gæstens evne til at deltage og føle sig tryk. Det kan være diagnoser som demens, ADHD, autisme, angst, PTSD, ordblindhed, eller andre psykiske eller kognitive vanskeligheder

## Spørgsmålene slutter med en farveskala, hvor I vurderer, hvor I er nu:



**Grøn:** Dette fungerer godt hos os (løsningen fungerer og vi kan vise det frem som styrke).



**Gul:** Dette område har væsentlige tilgængelighedsudfordringer - men vi kan gøre noget ved det uden at vælte vores budget.



**Rød:** Det område er ikke tilgængeligt i dag. Overvej, hvordan I kan gøre området tilgængeligt - evt. på lidt længere sigt. Kan I ikke gøre noget ved det, så fortæl om det åbent og ærligt.

**PS: Husk målebånd eller tommestok til turen rundt.**

# Info på web?



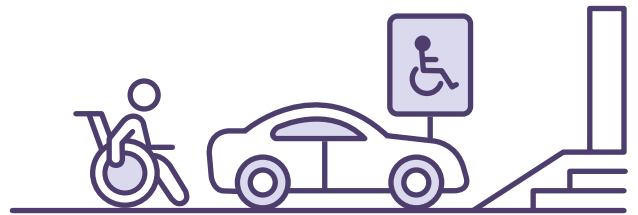
Spørgsmål	Vurdering	Noter/Handling Hvad mangler - og hvad kan I gøre på kort eller langt sigt?
<p>Er det let at finde information om stedets tilgængelighed på hjemmesiden? (Fx information om adgangsforhold, offentlig transport, parkering, elevator, menuer.)</p> <p>♿ ♻️ ♻️</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
<p>Lever din hjemmeside op til kravene om Webtilgængelighed*?</p> <p>♿ ♻️ ♻️</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	













# Find hertil...

Spørgsmål	Vurdering	Noter/Handling Hvad mangler - og hvad kan I gøre på kort eller langt sigt?
<p>Har I beskrevet på jeres hjemmeside, hvordan man kan ankomme til jeres sted med offentlig transport? (Inkl. forbindelser til tog og fjernbusser.)</p> <p>♿ ♻️ ♻️</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
<p>Kan jeres gæster på forhånd se et kort over jeres sted, så gæsten kan vurdere, hvor langt der er rundt på stedet?</p> <p>♿ ♻️</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	

\*Din digitale tilgængelighed er særlig disciplin. Derfor har den fået sit eget screeningsværktøj. Det hedder: Digital tilgængelighed

# Parkering og udearealer



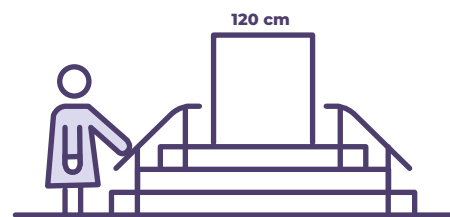
Spørgsmål	Vurdering	Noter/Handling Hvad mangler - og hvad kan I gøre på kort eller langt sigt?
<p>Er der handicapparkeringspladser, og er de placeret nær indgangen?</p> <p>(Størrelse: Min. 3,5 x 5 meter. Minibus med lift dog 4,5 x 8 meter.)</p> 	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	
<p>Er udendørs belægning fast og jævn?</p> <p>(Dvs. asfalt, træ, fliser, stenmel m.m. Max niveauspring til andet areal: 2,5 cm.)</p> 	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	
<p>Er der ledelinjer eller orienteringspunkter, som hjælper blinde og svagsynede gæster med at finde vej til indgangen?</p> 	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	
<p>Er der siddepladser tæt ved hovedindgangen, så gæster med nedsat mobilitet kan hvile sig?</p> 	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	
<p>Er skiltning og information synlig, nem at afkode og skrevet i et letlæseligt sprog?</p> 	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	
<p>Kan alle gæster ankomme på en værdig måde, uanset om de bruger hovedindgang, sideindgang eller en anden adgangsvej?</p> 	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	

# Information- og ankomstzone



Spørgsmål	Vurdering	Noter/Handling Hvad mangler - og hvad kan I gøre på kort eller langt sigt?
<p>Kan døre åbnes automatisk? ♿</p>	<p><input type="radio"/> Grøn  <input type="radio"/> Gul  <input type="radio"/> Rød  <input type="radio"/> Ikke mulig/  relevant for os</p>	<p></p>
<p>Er skranke(n/r) indrettet i forskellige højder, så både stående og siddende gæster samt børn føler sig mødt i øjenhøjde? ♿</p>	<p><input type="radio"/> Grøn  <input type="radio"/> Gul  <input type="radio"/> Rød  <input type="radio"/> Ikke mulig/  relevant for os</p>	<p></p>
<p>Er betalingsterminaler tilgængelige? (Fx justerbar placering, så både stående og siddende gæster kan betjene dem? Udstyret med funktioner, der understøtter gæster med synshandicap fx taktile knapper eller tydelig lydfeedback?) ♿ ♿</p>	<p><input type="radio"/> Grøn  <input type="radio"/> Gul  <input type="radio"/> Rød  <input type="radio"/> Ikke mulig/  relevant for os</p>	<p></p>
<p>Er personale synligt og til stede, og er de klædt på til at hjælpe og svare på spørgsmål? ♿ ♿ ♿</p>	<p><input type="radio"/> Grøn  <input type="radio"/> Gul  <input type="radio"/> Rød  <input type="radio"/> Ikke mulig/  relevant for os</p>	<p></p>
<p>Findes der særlige tilgængeligheds løsninger på stedet og informeres der tydeligt om disse? (Fx lån af kørestole, teleslynge eller andre tekniske løsninger til gæster med høre- eller synshandicap m.m.) ♿ ♿</p>	<p><input type="radio"/> Grøn  <input type="radio"/> Gul  <input type="radio"/> Rød  <input type="radio"/> Ikke mulig/  relevant for os</p>	<p></p>
<p>Kan man færdes i ankomst- og gangarealer uden at skulle passere trin og trapper? Vær opmærksom på placering af elevator, at ramper maks. må have en hældning på 5 %, svarende til 5 cm pr. meter eller 2,86° - brug evt. din mobil til at måle hældning i grader med.) ♿</p>	<p><input type="radio"/> Grøn  <input type="radio"/> Gul  <input type="radio"/> Rød  <input type="radio"/> Ikke mulig/  relevant for os</p>	<p></p>

# Trappe- og gangarealer



Spørgsmål	Vurdering	Noter/Handling Hvad mangler - og hvad kan I gøre på kort eller langt sigt?
<p>Har alle døre en bredde, der giver en fri passage på min. 80 cm? (90 cm fri passage anbefales.)</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
<p>Er gangarealer indrettet med en minimumsbredde på 150 cm? (Anbefalet bredde, som gør, at en gående og en kørende person kan passere hinanden på gange.)</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
<p>Er gangarealer indrettet med tydelig skiltning og visuelle greb, der gør det let at finde rundt? (Fx skilte med tydelig tekst og ikoner, døre malet i en anden farve en vægfarven.)</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
<p>Er trinfor kanter ved trapper markeret, så de er tydelige at se? (Har trappetrin en tydelig markering ved forkant, så du kan se trin og niveauskift via en sammenhængende kontrast fx mørk/lys?)</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
<p>Er der gelænder i begge sider ved trapper? (Gæster kan have forskellig styrke fra side til side. Fx ensidig lammelse. De kan også bære på et barn eller andet...)</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
<p>Er bygningen udstyret med et tydeligt alarm- og varslings-system, der både kan høres og ses (fx lyd- og lyssignaler) i tilfælde af brand?</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	

# Oplevelseszone\*

Ex. udstillingsrum, koncertsal, aktivitetsrum, udendørs aktiviteter m.m.)



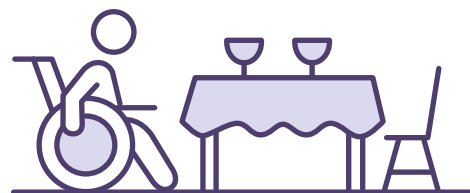
Navn på zone: \_\_\_\_\_












\*Har du flere rum/oplevelseszoner, så print flere eksemplarer af denne side.

Spørgsmål	Vurdering	Noter/Handling Hvad mangler - og hvad kan I gøre på kort eller langt sigt?
<p>Kan alle komme til og rundt - uanset krop og funktionsevne?</p> <p>(Er der trinfri adgang til de vigtigste områder, og er der plads til at passere/vende med kørestol eller rollator? Kan både siddende og gående opleve attraktionen?)</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
<p>Kan attraktionen opleves af gæster med sensoriske handicap?</p> <p>(Fx med brug af teleslynge, undertekster eller gennem audioguides for blinde eller svagsynede.)</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
<p>Er der rolige områder (stillezoner), hvor man kan tage en pause?</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
<p>Er information tilgængelig og læsbar i flere højder, så både siddende og stående kan se den?</p> <p>(Læsehøjde kørestol/barn: 90-120 cm. Stående: 140-170 cm.)</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
<p>Er det muligt at orientere sig og få information uden at skulle læse?</p> <p>(Som lyd, punktskrift m.m.)</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
<p>Tilbydes der mulighed for at sidde og tage ophold undervejs?</p>	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	

# Spiseområde














(fx restaurant, cafeteria eller café)



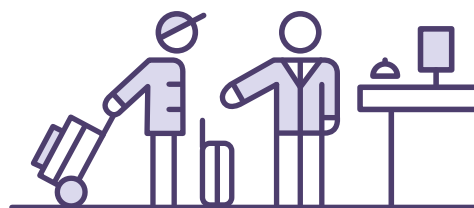
Spørgsmål	Vurdering	Noter/Handling Hvad mangler - og hvad kan I gøre på kort eller langt sigt?
Er det nemt at tilgå og er der plads til kørestol/rollator ved og mellem borde? (Fx min. 75 cm frihøjde, 90 cm bredde.) 	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
Tilbydes der 'easy-grip'/'godt greb'-bestik (til både børn, ældre og gæster med nedsat håndstyrke), sugerør og drikkebægre? 	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
Er der mulighed for at sidde i et mere roligt og skærmet område ved spiseområder, hvor der forekommer musik, høje lyde og anden støj. (Fx stilleområder med færre mennesker, afdæmpet eller ingen musik.) 	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
Er lyset ved bordene klart nok (uden at være blændende) til, at man kan mundaflæse og læse menukort. 	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
Er bestik og service i en anden farve end bordoverflader, duge og/eller bakker, så de er nemme at se for gæster med nedsat syn? 	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	
Er der tydelig information om allergener og særlige kostpræferencer?	<input type="radio"/> Grøn <input type="radio"/> Gul <input type="radio"/> Rød <input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os	

# Toiletfaciliteter



Spørgsmål	Vurdering	Noter/Handling Hvad mangler - og hvad kan I gøre på kort eller langt sigt?
<p>Er døren til handicптоilet let at betjene?</p> <p>(Fx åbner udad, dørhåndtag, der er nemme at åbne (hvis man har begrænset gribeevne eller styrke), og er uden tung dørpumpe.)</p> 	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	
<p>Er der et handicптоilet med fri manøvreplads og gulvplads på begge sider af toilettet, så der er plads til en hjælper?</p> <p>(Fx 150 cm vendecirkel.)</p> 	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	
<p>Er håndvask, håndklæder/håndtørker, sæbedispenser, spejl, skraldespand, knager til overtøj, støttehåndtag m.m. brugbar fra en kørestol?</p> 	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	
<p>Er toilettet i en højde, der gør det nemt at benytte for personer med nedsat mobilitet?</p> <p>(Anbefalet højde er ca. 48 cm.)</p> 	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	
<p>Er der en højdejusterbar skifteplads/pusleplads til at skifte en voksen eller stort barn, så de undgår at skulle skiftes på gulvet?</p>  	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	
<p>Er det muligt at undgå at bruge håndtørker for gæster, der er særligt lydsensitive?</p> <p>(Er papirservietter eller håndklæder tilgængelige?)</p> 	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	

# Service og kontakt til personale



Spørgsmål	Vurdering	Noter/Handling Hvad mangler - og hvad kan I gøre på kort eller langt sigt?
<p>Bliver gæsters forskellige behov mødt med respekt i både service og kommunikation?</p> <p>♿ ♻️ ♻️</p>	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	<p></p>
<p>Er personalet oplært i at møde gæster med forskellige behov?</p> <p>(Fx viden om forskellige tilgængelighedsbehov, viden om tilgængelighed på lokationen, ledsagelse og servicedyr?)</p> <p>♿ ♻️ ♻️</p>	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	<p></p>
<p>Er personale informeret om og oplært i betydningen af diskrete støttesymboler, som gæster kan bære?</p> <p>(Fx solsikkesnoeren, demenssymbolet m.fl. - se ordbogen for en uddybende forklaring.)</p> <p>♿ ♻️ ♻️</p>	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	<p></p>
<p>Spørges der aktivt ind til særlige tilgængelighedsbehov i forbindelse med reservation/ booking?</p> <p>♿ ♻️ ♻️</p>	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	<p></p>
<p>Tilbydes der fysiske eller digitale kort, hvor tilgængelighedsinformation fremgår tydeligt?</p> <p>(Fx kort, der viser placering af pauserum/ stillezoner, toiletter, elevatorer, ramper og alternative og mere rolige ruter.)</p> <p>♿ ♻️ ♻️</p>	<p><input type="radio"/> Grøn</p> <p><input type="radio"/> Gul</p> <p><input type="radio"/> Rød</p> <p><input type="radio"/> Ikke mulig/ relevant for os</p>	<p></p>

# Planlæg

Sådan kommer I videre



Læs jeres noter og handlinger igennem og lav en plan for jeres næste skridt. Vurdér hvilke gule og røde punkter, I kan gøre noget ved. Opdel handlingerne i det, I vil gøre nu og her - og det, som kræver mere økonomi og planlægning.

Udfordring:

Det kan I gøre på kort sigt:



<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
---	---

Udfordring:

Det kan I gøre på lang sigt:



<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
---	---

# 5 gode råd

Sådan får du Turisme for Alle til at leve i din virksomhed



## 1. Involver eksperterne – spørg dine gæster

Tag fat i det lokale handicapråd eller andre relevante brugere, hvis du vil have konkrete input til, hvad der virker hos jer. Brug gerne dit destinationsselskab til at hjælpe dig i gang – og få sparring, der kan omsættes direkte i din hverdag.

Gæster med særlige behov giver ofte gerne feedback, hvis du spørger. Spørg fx: "Hvad fungerede i dag?", "Hvad var uklart før/under besøget?", "Hvad skal vi ændre til næste gang?"

## 2. Mød mennesket – og gør det til en fælles vane

Start med se mennesket, ikke tilgængelighedsbehovet. Spørg ind til gæstens ønsker, ikke begrænsninger. Brug et enkelt, åbent spørgsmål: "Hvordan kan jeg hjælpe dig bedst?" Gør den indgang til noget, I træner og taler om sammen, så det bliver trygt at levere god service – også når der er travlt.

## 3. Grib de lette gevinster – de tæller mere, end du tror

Du kan gøre en stor forskel allerede i dag, uden det behøver at koste meget.

Tag de små forbedringer først: markér trin, skab bedre belysning, tilføj hvilepladser, lav roligere zoner, og fjern unødige "stopklodser" i indretningen. Små greb tæller mere, end man tror – og gavner mange.

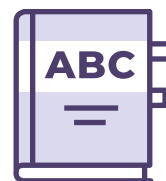
## 4. Kommunikér ærligt og tydeligt – det skaber tryghed

Gør det let at vælge jer til: beskriv adgangsforhold klart, brug billeder/video af virkeligheden, og vær åben om begrænsninger. Når gæster kan planlægge, bliver oplevelsen bedre – og I får mere tilfredse gæster.

## 5. Husk tilgængelighed, når du alligevel udvikler

Tilgængelighed er en proces. Når du renoverer, udskifter inventar eller planlægger nyt, så tænk tilgængelighed ind fra start. Det gør løsningerne bedre, billigere og mere integrerede – og I løfter niveauet skridt for skridt.

# Nøglebegreber



## Turisme for alle

Turisme for alle er en ny måde at se sin forretning på. Målet er at fremme tilgængeligheden i turismevirksomheder og naturen, så vi sammen kan tiltrække flere gæster nu og i fremtiden. Undersøgelser viser, at 41 % af den danske befolkning er i målgruppen for turisme for alle. Det handler ikke om at bygge alt om, men om at se vores gæsteservice med nye øjne, så flere får adgang til gode oplevelser. Den 100 % tilgængelige destination findes ikke; derfor handler Turisme for Alle om fremskridt frem for perfektion.

**Værtskab med værdighed** er afsættet for at møde flere på nye måder. Det handler om at sikre, at flest mulige kan være med, og ved at møde alle gæster med respekt. Personalets adfærd og imødekommenhed er ofte lige så vigtig som fysiske løsninger - det handler om at sikre, at mennesker med forskellige behov og funktionsevner føler sig velkomne og set. Det er et værtskab, der bygger på empati og situationsfornemmelse. Det er sund fornuft. Og god forretning. For uden værtskab med værdighed kommer du skævt ind på livet af 41 % af alle danskere.

**Universielt design** er en tilgang inden for design og arkitektur og henviser til udformning af produkter, services og omgivelser, så de kan bruges af flest mulige – uden behov for særtilpasninger. Principperne omfatter bl.a. lighed i brug, fleksibilitet, enkelhed og lav fysisk anstrengelse.

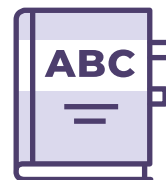
## Gæster med tilgængelighedsbehov

Målgruppen for Turisme for Alle omfatter både gæster med varige funktionsnedsættelser, og personer med midlertidige skavanker, aldersbetingede begrænsninger eller andre behov. Derfor taler vi om gæster med tilgængelighedsbehov frem for gæster med handicap.

Turisme for alle arbejder med tre typer af tilgængelighedsbehov:

- **Fysiske tilgængelighedsbehov:** Behov, der handler om mobilitet, balance, styrke eller rækkevidde. Fx ved brug af kørestol, rollator eller ved nedsat fysisk styrke.
- **Sensoriske tilgængelighedsbehov:** Behov relateret til sansefølsomhed og sansebe-grænsning. Fx hørenedsættelse eller døvhed, synsbesvær eller helt eller delvis nedsat syn.
- **Kognitive eller psykiske tilgængelighedsbehov:** Behov, der ikke er synlige, men som kan påvirke gæstens evne til at deltage og føle sig tryk. Det kan være diagnoser som demens, ADHD, autisme, angst, PTSD, ordblindhed eller andre psykiske eller kognitive vanskeligheder.

# Nøglebegreber



**Pårørende, medrejsende og hjælpere** udgør en del af målgruppen og spiller ofte en vigtig rolle som beslutningstagere, planlæggere og vigtig støtte, når personer med tilgængelighedsbehov rejser.

**Hjælpemidler og servicedyr** kan dække både teknologiske, fysiske og levende hjælpemidler – herunder også servicehunde og -dyr, som kompenserer for en funktionsnedsættelse.

**Nødvendigt for nogen, gavnligt for alle** henviser til, hvordan mange tilgængeligheds tiltag har en positiv gevinst ikke kun for dem, der har behovet, men for en bredere målgruppe. Fx er et roligt og godt akustisk miljø nødvendigt for sensorisk sensitive gæster eller gæster med hørenedsættelse, samtidig med at andre gæster også nyder godt af en bedre akustik.

## Funktionsnedsættelse

Vi bruger betegnelserne funktionsnedsættelse, blandede funktionsevner og tilgængelighedsbehov som alternativer til ordet handicappet - et ord, som kan opleves som stigmatiserende. Funktionsnedsættelse dækker både varige og midlertidige begrænsninger i fysisk, sensorisk, psykisk eller kognitiv funktion.

## Overlappende behov

Mange i målgruppen oplever at have flere eller overlappende tilgængelighedsbehov. Fx har neurodivergente gæster (dvs. med ADHD eller autisme), ofte både kognitive tilgængelighedsbehov i forhold til information og wayfinding, samtidig med, at mange er sensorisk sensitive over for ex lyd, lys og lugt.

**Menneske først-sprog (person-first)** er en sprogbrug, der prioriterer mennesket frem for diagnosen eller funktionsnedsættelsen, fx "en person med autisme" fremfor "autist" eller "personer med synshandicap" frem for "blinde". Denne sprogbrug er gavnlig, da den minder os om, at ingen alene er sin diagnose.

## Støttesymboler, solsikkeknoren og demenstegnet

Støttesymboler er små, diskrete symboler, som gæster med særlige behov kan bære for at signalere, at de kan have brug for ekstra tid, tålmodighed eller hensyn.



Et af de mest benyttede symboler er **solsikkeknoren**, en grøn nøglesnor med solsikker på. Solsikkeknoren bruges som et internationalt symbol og viser, at bæreren har et usynligt handicap, det kan være diagnoser som autisme og ADHD.



**Demenstegnet** er et lignende symbol formet af to hænder, der benyttes af mennesker med demens.

# Projektets partnere

## Vil du vide mere?

For bedre webtilgængelighed: Se værktøjet: Digital tilgængelighed.

For at finde fysiske mål og normer: Se værktøjet: Tænk og byg tilgængeligt.  
Eller gå direkte til: [Byg tilgængeligt med Dansk Handicapforbund](#)

For viden om dine gæsters behov: Se værktøjet: Kend din gæst med personaer for en række gæster med forskellige behov.

For oplæring af personale: Se værktøjet Quick Onboarding.

Tip: Når du har screenet dit sted og har gennemført dine ønskede forbedringer, så skal du sørge for, at dine gæster kan finde information om de ting, du gør godt. Se hvordan i værktøjet: Sådan formidler du tilgængelighed i praksis.

## Kunstig intelligens (så som ChatGPT) kan hjælpe dig med at:

- få overblik over din hjemmeside og den information, du giver dine gæster.
- formulere tydelig og tryk information om tilgængelighed.
- omsætte din screening til konkret indhold, der gør det lettere for gæster at vælge dig.

Bliv klogere på, hvordan du kan bruge kunstig intelligens i netop din virksomhed. Tag fat i dit destinationselskab og få sparring og konkrete input til, hvordan AI kan understøtte dit arbejde med turisme for alle og strategisk gæsteservice.

