

**Málstofa samgönguráðuneytisins, Samtaka ferðaþjónustunnar,  
Ferðamálaráðs og Öryrkjabandalagsins um  
FERÐAÞJÓNUSTU FYRIR ALLA  
Ársal Radisson SAS Hótel Sögu við Hagatorg  
24. febrúar 2006 frá klukkan 13 til 17**

14:10 Unnur Svavarsdóttir, stjórnandi hjá Íslandsferðum - *er ferðaþjónustan í stakk búin til að taka á móti fötluðum ferðamönnum*

Þetta er stór spurning, sem ég sem fulltrúi ferðaskipuleggjenda ætla að hugleiða hér með ykkur.

Ég starfa hjá Íslandsferðum sem eru dæmigerður ferðaskipuleggjandi; við skipuleggjum hinar ýmsu gerðir ferða fyrir erlenda ferðamenn, röðum saman grunn þáttum, svo sem gistingu, bílaleigubílum, afþreyingu og fleiru og bjóðum þannig heildar pakkaferðir um Ísland. Einnig störfum við mikið við skipulagningu ráðstefna.

Þegar ég velti upp spurningunni um hæfi okkar til að taka á móti fötluðum ferðamönnum á mínum vinnustað, voru hreyfihamlaðir sá hópur sem allir fóru strax að hugsa um.

Upp komu umræður um aðgengi á gististöðum; hvort til væru rútur sem tækju hjólastóla, hvernig stígarnir við Gullfoss eru, hvort það væri áreiðanlega ekki salerni fyrir fatlaða á öllum veitingahúsum.

Enginn spáði í það að til væru fleiri hópar fatlaðra en þeir sem eru í hjólastól.

Kannski lýsir það því best hvernig ferðaþjónustan er í stakk búin til að taka á móti fötluðum ferðamönnum; við höfum lítinn sem engann skilning á því hve fjölbreyttur hópur fatlaðir eru; né að hvaða leiti þarfir þeirra eru aðrar en annarra ferðamanna.

Það er samt skrítið að þessi einsleyta hugsun komi upp, því þegar við hjá Íslandsferðum lítum yfir farþegalista okkar, þá erum við í sumar með menningarhátíð heyrnalausra á Akureyri, í fyrra tókum við á móti hópi sem var að hluta til blindur, en vissulega höfum við líka verið með hreyfihamlaða, svo sem norræn ráðstefna fatlaðra sem var fyrir nokkrum árum.

Vissulega er aðal umræðan um aðgengismál hreyfihamlaðra; gististaðir skrá hve mörg herbergi hafa aðgengi fyrir hjólastóla, nokkur rútufyrirtæki hafa lagt metnað sinn í að hafa bíla sem taka hjólastóla og sum afþreyingarfyrirtæki hafa sér kunnáttu og reynslu á þessu sviði.

Þetta eru hins vegar allt þættir sem ætti að vera sjálfsagt mál að taka tillit til og ætti að suma leyti að vera auðvelt að framfylgja. Það er jú hægt að setja kröfur í reglugerðir og allir gististaðir og öll rútufyrirtæki þurfa opinbert starfsleyfi.

Erfiðara er við að eiga aðgengismál eins og stíga; það er enginn sem þarf starfsleyfi svo að við getum gengið að Gullfossi og við sem störfum í greinninni vitum að aldrei virðast vera til fé til að hafa stígamál í lagi. Á mörgum stöðum er það svo að jafnvel fullfrískt fólk á ekki gott með að nálgast náttúruperlur.

Leiðsögn fyrir hópana er einnig að reynast nokkuð snúinn þáttur. Við veljum að öllu jöfnu leiðsögumenn eftir því tungumáli sem farþegarnir tala og þó ekki sé um að ræða táknmálsleiðsögn, þá hefur okkur reynst erfitt að finna gott fólk sem treystir sér til að vera með þetta sérhæfðan hóp.

Aðgengismálin eru sá praktískur þáttur sem við stöldrum mest við. Ég get tekið sem dæmi hóp sem er að koma í sumar; þetta eru 16 frakkar, þar af 8 manns í hjólastól og hinir eru þeirra aðstoðarmenn. Beiðnin til okkar var um nokkuð venjulega hringferð. Vissulega reynum við að bóka þá gistingu sem við vitum að hefur nægilega mörg herbergi fyrir fatlaða, en bókanarstaða gististaða á sumrin er því miður ekki þannig að við getum valið úr gististöðum, við erum frekar í því að taka það sem býðst. Þetta verður áreiðanlega vandamál.

Rútupáttinn getum við leyst, það eru til nægilega stórir bílar til að taka hópinn. Leiðsögumenn eru hikandi að taka að sér leiðsögn, þeim vex í augum að vera með svona marga fatlaða þar sem aðgengismál eru ekki góð.

Síðan eru veitingahús ekki vel í stakk búin, það er á ansi mörgum stöðum einhverjar tröppur.

Og að lokum eru það náttúruperlurnar sem eru að öllu jöfnu með mjög lélegt aðgengi. Þessi ferð var skipulögð eins og hver annar hringur; en við sjáum fyrir okkur að það verður ekkert stopp við Glaumbæ og bara horft út um gluggan við jökulsárlón. Þannig að við skiljum áhyggjur leiðsögumannanna; það verður lítið hægt að fara út úr rútunni.

Við skipulagningu þessa hóps þarf líka að taka tillit til þess að stopp taka lengri tíma en við sem ferðaskipuleggjandi eigum að venjast þar sem farþegar þurfa lengri tíma til að fara í og úr rútú. Þetta er atriði sem við eigum erfitt með að meta vegna kunnáttu- og reynsluleysis okkar í að þjónusta þennan hóp ferðamanna.

Það er þó jákvætt að segja frá því að ekki skapast neinn verulegur auka kostnaður þó þarfir séu aðrar. Sú gisting sem fánlega er með og er með aðgengismál í lagi kostar sama og önnur gisting og rútan kostar það sama, það þarf að vísu aðein stærri bíl en ella. Það er ekki komin niðurstaða með hver verður leiðsögumaður en leiðsögumannalaun eru kjarasamningsbundi og þess vegna óháð farþegasamsetningu. Svo vonandi mun þessi ferð kosta það sama og um hefðbundnari ferðamenn væri að ræða.

Anað sem kom okkur á óvart núna nýlega, tengdist menningarhátíð heyrnalausra. Þar sem ekki eru um hreyfihamlaða að ræða, gerðum við ekki ráð fyrir að gisting yrði vandamál. En í ljós kom að brunakerfið reyndist aðeins vera viðvörunarbjalla sem ekki gengur fyrir hóp af heyrnalausum. Viðkomandi gististaður ætlaði að reyna að ráða bót á því áður en hópurinn kemur.

En eitt skortir þó ekki í íslenska ferðaþjónustu og það er viljan til að leysa verkefni. Það hefur ávalt sýnt sig að þegar ferðaþjónustuaðilar standa frammi fyrir nýju eða óvenjulegu verkefni þá leggjast allir á eitt við að leysa málin eins og best verður á kosið.

Mín niðurstaða eftir innri skoðun hjá Íslandsferðum er því sú að það sem ferðaþjónustuna kannski helst skorti sé þekking og skilningur – en það eru þættir sem sennilega koma bara með reynslunni og málþingum sem þessu.

Takk fyrir.