



Grunden för ett hållbart samhälle är en rättvis fördelning av resurser och såväl ekonomiskt, socialt och politiskt inflytande i samhället. Globala målens ledord är Leave No One Behind och mål 10 belyser vikten av att verka för ett samhälle där ingen lämnas utanför i utvecklingen.



# Tillgänglighet

## – attraktionskraft för besöksnäringen

Hållbarhet blir allt viktigare när konsumenter väljer produkter och tjänster. Tydligast är ökningen i yngre och allt mer köpstarka grupper, som dessutom är mer benägna än andra att betala extra för hållbara alternativ.

Med den här korta guiden, som har utvecklats i samarbete med Vkna jämställdhetskonsulter, vill Region Västerbotten Turism inspirera kring hur ditt företag med enkla medel kan bli mer attraktivt och tillgängligt för bredare grupper.

Hör gärna av er till oss för att bolla idéer eller komma i kontakt med andra. I vårt kontaktnät finns alldeles säkert aktörer som hittat lösningar på de utmaningar ni möter.

Sirpa Kärki, Region Västerbotten Turism  
[sirpa.karki@regionvasterbotten.se](mailto:sirpa.karki@regionvasterbotten.se)



*Social hållbarhet handlar om jämlikhet och om alla människors möjligheter att leva sina liv på ett så enkelt och meningsfullt sätt som möjligt – oavsett kön, funktionaliteter, ålder och språkförmågor.*

*Helt enkelt en möjlighet för ännu fler att välja Västerbotten som besöksmål!*

**vkna!**

 region  
västerbotten



**VÄSTERBOTTEN EXPERIENCE**



*8 av 10 unga vill att företag tar ansvar för hållbarhet*

*Källa: Framtidens hållbara varumärken, [ungdomsbarometern](#)*

## Att vara tillgänglig – och varför?

Personer med fullt fungerande kroppar behöver sällan tänka på tillgänglighet. Desto mer medvetna om sin omgivning är personer som lever med funktionsnedsättningar.

Strävan efter tillgänglighet handlar om att planera samhällen, aktiviteter och kommunikation för så många olika människor som möjligt. Tillgängliga företag tilltalar dessutom bredare kundgrupper.

Vi som verkar inom besöksnäringen kan bidra till ett mer tillgängligt samhälle genom att exempelvis:

1. Granska våra egna verksamheter med normkritisk blick och åtgärda eventuella brister (se Normvandring nästa sida).
2. Informera tydligt om tillgänglighet på våra webbplatser.

**I Sverige finns sju diskrimineringsgrunder:**

1. Kön, 2. Könsöverskridande identitet, 3. Etnisk tillhörighet, 4. Sexuell läggning, 5. Trosuppfattning, 6. Funktionsnedsättning och 7. Ålder

### Testa Funktionssimulatorn

Myndigheten för delaktighet (MFD) har tagit fram en simulator för hur situationer kan upplevas av en person med funktionsnedsättning.

[Simulatorn](#) gör att du kan uppleva olika situationer med och utan funktionsnedsättning.

# Normvandring

Normer finns inbyggda överallt i vår omgivning. Ändå är det ofta först när vi faller utanför normen som vi får syn på dem: När vi för första gången försöker komma ombord på bussen med en barnvagn eller när en olycka inträffar som gör att vi tillfälligt eller permanent förlorar benfunktionaliteten.

Normvandringar är en metod utvecklad av Vkna för att du ska kunna se din verksamhet med nya ögon. Målet är att upptäcka vilka möjligheter som finns i just er miljö, men också hinder som personer utanför normen kan stöta på. Genom att röja eller förebygga hinder kan ni öppna upp er verksamhet för bredare grupper och i förlängningen attrahera fler kunder.

I det här avsnittet ger vi exempel på frågor att ställa i samband med fysiska och digitala normvandringar.

[Här kan du läsa mer om inkluderande arbetsplatser.](#)

## Åbrånets Limousin

Åbrånets Limousin är ett företag med ambitioner om att värna miljö och klimat. Företaget brukar skogs- och åker- och naturbetesmark med uppfödning av biffdjur. Sedan 2007 förädlar Åbrånets Limousin eget limousinkött till korvar och charkprodukter. De har också en välbesökt gårdsbutik, restaurang och kafé.

*Idén om en tillgänglighetsfolder initierades av Joanna Lundström, under hennes praktik vid Region Västerbotten Turism, som en del i studier inom marknadsföring vid Handelshögskolan i Umeå. När foldern nu blir verklighet är det naturligt att besöka Åbrånets Limousin, där Joanna Lundström också jobbar.*



*Roma och Joanna Lundström vid Åbrånets Limousin berättar att tillgänglighet får allt större betydelse och 2021 har företaget valt att satsa utomhus för event runt tillagning. Företaget har tagit bort fysiska hinder längs gångar till det nybyggda uteköket med en bänk som är tillgänglig från alla håll.*



# Fysisk normvandring

1. Sätt samman en grupp medarbetare från olika delar av verksamheten, på olika positioner och med olika erfarenheter.
2. Föreställ er att ni gör er första arbetsdag på arbetsplatsen eller att ni anländer som gäst. Vad möter ni?
3. Vandra genom arbetsplatsen med en nyfiken och normkritisk blick. Ifrågasätt sådant som ni annars tar för givet.
4. Utvärdera och anteckna vad som är realistiskt att förbättra till nästa säsong.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Åbrånets butik är belägen i en byggnad vars historia sträcker sig tillbaka hundra år i tiden. Istället för att bygga om den gamla entrén valde man att skapa en entré utan trösklar in till den nybyggda delen med restaurang och café.

– Vi vill inte ta bort det genuina och många uppskattar upplevelsen av hur det var förr i tiden, beskriver Joanna Lundström.

Reflektera exempelvis över miljön i relation till människors olikheter:

- hörsel förmåga
- syn förmåga
- arm- och benfunktionalitet
- grepp förmåga
- kroppsstyrka
- längd och kroppsstorlek
- hudfärg
- läs- tal- och skriv förmåga samt språkkunskaper
- könstillhörighet
- sexuell läggning
- röststyrka
- ålder



## Checklista för tillgänglighet:

1. Att både anställda och besökare kan ta sig in i verksamheten och röra sig i lokalerna.
2. Reception, bord, möbler med mera är placerade på en höjd som både medarbetare och kunder kan nå – oavsett kroppslängd eller funktionalitet.
3. Toaletterna är anpassade för en variation av människor. Här finns skötbord tillgängliga för alla och sanitetsprodukter för den som har mens. Alla kan nå handfat, tvål och pappershanddukar.
4. Symboler som exempelvis prideflaggan signalerar en välkomnande och öppen atmosfär.
5. Miljöer är utformade på sätt som bidrar till en trygg situation för personer av alla kön.



*Jämnare gräsmattor har gjort det lättare för alla gäster att uppleva rabatter och odlingslåder med prunkande grönsaker och örter. Under pandemin har skyltar fått extra stor betydelse. – Vi kan inte möta alla människors olika behov av anpassning, men vi försöker och varje litet steg har betydelse, säger Joanna Lundström.*



# Digital normvandring

1. Inventera webbplatsen och era nyhetsbrev eller annan kommunikation.

*Räkna:*

Hur ser fördelningen ut sett till kön? Fundera också över om/hur människor med olika hudfärger, åldrar, funktionsförmågor etc syns. Vilka får uttala sig?.

*Granska:*

Går det att se mönster i vilka positioner och situationer människor avbildas, eller i hur olika grupper beskrivs?

2. Testa hur tillgänglig din webbplats är:  
[Här finns exempel på sådana tjänster](#)
3. Fundera över om webbplatsen innehåller information om besöksföretaget och tillgänglighet för besökare med olika funktionsförmåga. *Se Att uppfattas som tillgängliga.*

## Checklista för digital tillgänglighet:

1. Vår webbplats är tillgänglig (se ovan)
2. Språket och bilderna i våra kommunikationskanaler representerar och tilltalar en variation av människor.
3. Vi syntolkar bilder på vår webbplats.
4. Vi textar och syntolkar videoklipp.

## Tre tips för inkluderande texter

1. Sätt verbet tidigt  
Börja med vem som gör något eller vad som händer. På det viset blir texten mer tillgänglig för fler, samtidigt som ni underlättar allas läsning.
2. Skriv korta stycken och meningar.
3. Skriv det viktigaste tidigt.



# Att uppfattas som tillgänglig

Att ha tillgång till information inför en resa är viktigt för alla – men särskilt viktigt är det för personer som lever med en funktionsnedsättning.

En enkel beskrivning av er verksamhet ur ett tillgänglighetsperspektiv kan vara avgörande för kundens bokning. Det kan också bidra till fler och nöjdare kunder, realistiska förväntningar – samtidigt som det stärker ert varumärke som ett inkluderande resmål.

Klicka för  
info om  
begrepp

## Funktionalitet



En kort vägledning bland  
viktiga begrepp

vkna!

## CHECKLISTA: Information om tillgänglighet

1. Vår webbplats innehåller information om tillgänglighet i närmiljön och lokalerna.
2. Alla medarbetare känner till hur lokalerna är anpassade för personer med funktionsnedsättningar.
3. Personer som inte talar svenska, eller som har en funktionsnedsättning, kan ta del av vår information på plats. Fundera på:
  - a. Är texterna skrivna på lättläst svenska?
  - b. Finns hörslina? Punktskrift?
  - c. Vilka språk talas bland personalen?
  - d. Finns information tillgänglig både fysiskt på papper och digitalt?
4. Gäster får kännedom om vem de vänder sig till med synpunkter på tillgängligheten på en plats eller aktivitet.





# Hur blir vi mer jämställda?

En jämställdhetspolicy är ett bra sätt att göra jämställdhetsarbetet till en del av företagets rutiner.

Diskutera företagets värderingar så som ni uppfattar dem.  
Formulera dem i punktform och förtydliga med konkreta exempel ur vardagen.

Skapa också rutiner för hur alla nyanställda och säsongsarbetare får information om policyn.

## Checklista för jämställdhet

1. Vi har en jämställdhetspolicy som årligen diskuteras och uppdateras.
2. Vi strävar efter en jämn könsfördelning inom vårt företag.
3. Vi ger samma anställningsvillkor och lön för lika arbete oavsett könstillhörighet.
4. Vi reflekterar över samtalsklimatet, för att minimera utrymmet för sexism, rasism och trist jargong.
5. Alla, oavsett könstillhörighet tar lika stort ansvar för "hushållsarbetet" i verksamheten, som exempelvis att städa, koka kaffe osv.
6. Vi rekryterar på ett systematiskt vis, ställer samma frågor till alla kandidater och låter inte normer och magkänsla vinna över bedömningen av kompetens.
7. Vi uppmuntrar föräldraledighet bland både kvinnor och män, och ingen missgynnas på grund av föräldraledighet.



# Vad innebär trakasserier och hur hanterar vi dem?

Alla arbetsgivare måste enligt lag arbeta förebyggande mot trakasserier. Trakasserier är en form av diskriminering kopplad till någon eller några av diskrimineringsgrunderna. Det kan vara en kommentar, ett skämt eller en gest som "kränker någons värdighet" (do.se).

Trakasserier och ojusta attityder påverkar inte enbart den person som blir utsatt, utan hela arbetslaget och arbetsplatsen. I förlängningen färgar stämningen också av sig på kundens upplevelse.

Bättre arbetsklimat ger färre sjukskrivningar, bidrar till arbetsglädje, främjar kreativitet och skapar utrymme för att ge våra kunder bästa möjliga upplevelse.

## Checklista för arbetsgivare – förebyggande arbete

1. Vi har riktlinjer och rutiner för att förebygga trakasserier och sexuella trakasserier.
2. Vi arbetar löpande och förebyggande för nolltolerans vad gäller trakasserier.  
Det gör vi exempelvis genom att lyfta frågan i samband med inskolning av nya medarbetare, vid arbetsplatsträffar och i medarbetarsamtal.
3. Vi har tydliga rutiner för att hantera när en kund eller medarbetare upplever någon form av trakasserier. Personalen känner till riktlinjerna och vet vem de vänder sig till.

## Rutin för arbetsgivare – när trakasserier uppstår

1. Det uppstår en misstanke om trakasserier.
2. Du börjar med att dokumentera hur ärendet hanteras  
Dokumentationen visar vilka åtgärder du vidtagit och gör det möjligt att följa upp ärenden samt identifiera eventuella mönster på arbetsplatsen.
3. Utred – utan dröjsmål – vad som hänt
  - a. Prata med den utsatta och eventuella vittnen, men gör det diskret och med hänsyn till allas integritet.
  - b. Skapa dig en så opartisk bild som möjligt av det som inträffat.
  - c. Informera alla berörda om vilka åtgärder du vidtar.
  - d. Överväg om stödinsatser krävs.
4. Tillsätt åtgärder för att förhindra fortsatta trakasserier
  - a. Det kan handla om en tillsägelse, uppmaning att sluta, varning, omplacering eller avsked.
  - b. Tillsätt förebyggande insatser för att undvika att trakasserier upprepas.
5. Följ upp att åtgärderna haft effekt  
Försäkra om att trakasserier har upphört.

[Här kan du läsa mer om trakasserier och rutiner för att hantera trakasserier](#)

# Hur förberedda är vi på kris?

En organisation hamnar förr eller senare i någon form av kris. Det kan vara en större eller mindre olycka, en brand eller en eskalerande konflikt som får allvarliga följder. Fundera på vilka kriser som skulle kunna uppstå i er verksamhet. Hur väl förberedda är ni på att hantera dem?

Anteckna möjliga kriser som din verksamhet kan behöva förbereda sig på:

.....

.....

.....

.....

.....

## Checklista när krisen uppstår

1. Vi har tydliga rutiner i händelse en kris uppstår.
2. All personal (inklusive vikarier) känner till våra rutiner.
3. All personal och gäster/kunder kan ta sig ut ur byggnaderna på ett säkert sätt i samband med brand – oavsett funktionsförmåga.
4. Informationen i samband med en kris är begriplig för breda grupper – även för personer med en funktionsnedsättning och personer som inte talar svenska.

[Här kan du läsa mer om kriser och krishantering i organisationer](#)

