



Euroopa Liit
Euroopa struktuuri-
ja investeerimisfondid



Eesti
tuleviku heaks

Ligipääsetavuse rakkerühm

Turismi töögrupi aruanne

Tellijä Riigikantselei
Keit Parts
keit.parts@riik.ee

Teostaja BDA Consulting OÜ
Tatari 64, 10134 Tallinn
Info@bda.ee

2020

Sisukord

1. Sissejuhatus	3
2. Praeguste probleemide kaardistus	4
2.1. Ligipääsetavuse kui mõiste olemus on ebaselge	4
2.2. Valdkonna arengut suunav strateegiline ja teenusepakkujate tegevust reguleeriv rakenduslik raamistik ei käsitle piisava selgusega ligipääsetavuse teemat.....	4
2.3. Turismiteenuste arendajate ja partneritena kaasatud spetsialistide ning järelevalvet teostavate ametnike teadlikkus ligipääsetavuse nõuete ja soovitude kohta on puudulik.	5
2.4. Turismiteenuste ligipääsetavuse puhul ei leia piisavalt käsitlust sisuline, kogemuslik ligipääsetavus.	5
2.5. Online keskkondades ei ole ligipääsetavus tagatud.	6
2.6. Puudub ühtne ja selgelt mõistetav märgisüsteem	7
2.7. Puudub keskne infoaken ligipääsetavuse teemal juhiste saamiseks	7
3. Lahenduste ettepanekud	8

1. Sissejuhatus

Turismi töögrupis vaadeldi nii sise- kui välituristi ligipääsetavuse vajadusi avalikus ruumis liikudes ning teenuseid ja kaupu tarbides, silmas peeti ka ühepäevaküllastajate vajadusi.

Eesti majandusele on turismisektor laiaulatusliku mõjuga, koos kaudse mõjuga annavad turism ja sellega seotud tooted ning teenused ligi 8% riigi SKPst¹. Valdkonnas töötas 2019. aastal ca 28 000 inimest². Turismiteenused moodustavad kogu teenuste ekspordist kolmandiku, reisiteenuste eksport ehk välituristide kulutused Eestis aastal 2019 olid 1,56 miljardit eurot, turismiteenuste eksport oli 2,07 miljardit eurot³. Covid19 pandeemia järgselt on turismisektori maht ajutiselt kahanenud, kuid eeldatav on sektori järkjärguline taastumine.

Turismi töögrupi teemakäsitlus lähtub ligipääsetavuse rakkerühmas kokkulepitud lähenemisest, mille eesmärk on lähtuda laiemast **elukaarel põhinevast ligipääsetavuse kontseptsioonist** ning mitte kitsast puuetega inimeste vaatest. Viimane ei võimalda arvestada avaliku ruumi, teenuste ja inforuumi loomisel paljude teiste sihtrühmade vajadusi, kelleks on lapsed, väikelaste vanemad, eakad, ajutise vigastusega inimesed jt.⁴

Ülevaatlisku statistikat erivajadustega inimeste osakaalu kohta turistide hulgas ei ole, kuid ainuüksi demograafilistele andmetele põhinedes on selge, et kasvutrendis on erivajadustega inimeste ja eakate osakaal. Samuti mõistetakse üha enam, et igal inimesel võivad elukaare kestel tekkida erivajadused. Näiteks on spetsiifilised vajadused väikelastega perel. Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse (EAS) turismiarenduskeskuse tootearenduse ja turunduse fookuses on viimastel aastatel olnud nt lastega pered, kellel on samuti turistidena erinevad spetsiifilised vajadused. Kasvu-trendis on erinevate toiduallergiatega ja toidueelistustega inimeste osakaal.

Turistide ja ühepäevaküllastajate seas on seega ligipääsetavuse sihtgruppide paljususe ning eelduseks on võetud, et elukaare erinevates etappides on kõigil inimestel mingil perioodil erivajadused. Lisaks puuetega inimestele (nt vaegnägijad, vaegkuuljad, liikumispuudega inimesed jt) on erivajadused ligipääsetavuse kontekstis ka lastega peredel, eakatel, toidutalumatusel inimestel, välituristidel nt keelekasutuse osas.

Ligipääsetavus turismis hõlmab nii külastusobjekte (muuseumid, atraktsioonid, loodusturismi sihtkohad) kui majutus- ja toitlustusettevõtteid jt turismiteenuste pakkujaid, avaliku ruumi objekte (nt vanalinn, pargid) kui küllastajate liikumisteed tervikvaatena, sh ühistransporti, parklaid, teid ja tänavaid jm.

Võetakse arvesse, et turisti elamust ja selle disainimist tuleb vaadelda teekonna põhiselt ning üksik ligipääsetav objekt ei taga veel ligipääsetavat teekonda ja terviklikku külastuskogemust, elamust. Kuna ligipääsetavuse rakkerühma töö raames on eraldi töögrupid teede taristu, hoonete ja ühistranspordi teemade käsitlemiseks, siis turismi töögrupis neid teemasid lähemalt ei vaadelda, välja arvatud turisti spetsiifilisemad vajadused avalikus ruumis.

¹ Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2019, Haabu, 2020

² SA Kutsekoda, 2018, Haabu 2020

³ EAS, 2020, Eesti Pank 2020

⁴ https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/news-related-files/ligipaasetavuse_rakkeruhma_vahearuanne_09_2020.pdf

Parema ligipääsetavuse tagamine turismivaldkonnas tähendab suuremat turismiteenuste kasutajate arvu ja enamikule turismiteenuste tarbijatele terviklikumat külastuselamust, samuti suuremat turvalisust ja mugavust. Klienditeekonna põhiselt läbi mõeldud ja tagatud ligipääsetavus nii paljudele inimestele, kui võimalik ja mõistlik tähendab sageli paremat teenust kõigile. Terviklikum ja kvaliteetsem teenuskogemus ja külastuselamus motiveerib turiste korduvkülastusteks, mis tähendab teenusepakkujale suuremat tulu. Teenusepakkujate paremad majandustulemused omakorda tähendavad suuremat maksutulu kohalikele omavalitsustele ja riigile. Samuti toetab ligipääsetavuse tagamine sidusamat ühiskonda. Kui ligipääsetavuse põhimõtetest pole teenuseid ja keskkondi luues arvestatud, on see justkui signaal, et mõned inimesed pole teretunud ja nendest ei hoolita.

Koostamisel olev Eesti turismi programm 2021-2024 seab oma üldeesmärgiks järgneva: "Eesti on turismisihtkohana ligipääsetav ja väärtustatud, turismisektori ettevõtjad on edukad, sihtkohad üle Eesti on elujõulised." Sellele vaatamata on ligipääsetavus turismis veel väga vähe teadvustatud ning kõikidele kasutajatele ligipääsetavaid atraksioone ja sihtkohti praktiliselt ei ole, seda eriti võttes arvesse, et turisti elamust tuleb vaadelda teekonna põhiselt ning üksik ligipääsetav objekt ei taga ligipääsetavat teekonda. Ligipääsetavuse kui mõiste tähendus pole erinevatele osapooltele ja huvigruppidele tänases olukorras üheselt arusaadav.

2. Praeguste probleemide kaardistus

Selles peatükis esitatakse kokkuvõtvalt turismi töögrupi aruteludest ja tagasisidest välja tulnud probleemid.

2.1. Ligipääsetavuse kui mõiste olemus on ebaselge

Ligipääsetavus kui mõiste on turismisektoris osalevate agentide ja huvigruppide poolt mõistetud erinevalt. Sageli mõistetakse ligipääsetavuse all sihtkohale või külastusobjektile juurdepääsu, nii teede infrastruktuuri kui ühistranspordiga ligipääsu mõistes. Teadvustamata on, et ligipääsetavus tähendab ka teenuste ja protsesside kohaldamist kõikidele inimestele. Samuti puudub valdkonnaülene arusaam, et erivajadus on laiem mõiste kui puue ning ligipääsetavus tähendab paremat teenust kõigile. Teadvustamata on, et toimumas on muutused turu nõudluses ning ligipääsetavuse tagamine on majanduslikult kasulik võimalus teenusepakkujale. Kasvamas on nii eakate kui puuetega inimeste osatähtsus rahvastikus ning siiani ei osata läheneda kõikide klientide ja nende vajaduste keskselt.

2.2. Valdkonna arengut suunav strateegiline ja teenusepakkujate tegevust reguleeriv rakenduslik raamistik ei käsitle piisava selgusega ligipääsetavuse teemat.

Turismivaldkonna seadusandluses ja strateegilistes raamdokumentides (nt turismiseadus, turismiarengukava) puudub terviklik ja turismivaldkonna toimimist horisontaalselt kattev ligipääsetavuse teemakäsitus. Samuti puudub piisav teemakäsitus turismisektoriga puutumust omavates valdkondlikes aktides ja regulatsioonides

(nt muuseumiseadus, kultuuripoliitika põhialused aastani 2020). Ligipääsetavuse mõiste tähendus strateegiliste raamdokumentide, seaduste ja määruste puhul ei ole lahti seletatud, mis tekitab mitmeti mõistmist ja teeb keeruliseks kohustuste ja ettekirjutuste täitmise ning täitmise kontrolli. Kõikide dokumentide läbival täiendamisel tuleb arvestada ligipääsetavuse uue laiapõhjalise käsitlusega, mis ei ole ainult erivajadustega inimeste keskne.

2.3. Turismiteenuste arendajate ja partneritena kaasatud spetsialistide ning järelevalvet teostavate ametnike teadlikkus ligipääsetavuse nõuete ja soovitude kohta on puudulik.

Atraktsioonide arendajad, kelleks on eraõiguslikud organisatsioonid, kohalikud omavalitsused, sihtasutused ja mittetulundusühingud või ka riigiasutused sageli pole kursis juba kehtivate nõuete ja soovitudega ligipääsetavuse tagamise osas. Tellijana kaasavad arendajad partneritena projekteerijaid, disainereid, veebiarendajad, ekspositsioonide ja näituste loojaid jt osapooli, kuid tellijapoolne lähteülesanne ei sisalda paljudel juhtudel ligipääsetavuse aspekti ning kahjuks jääb puudu ka kaasatud partnerite poolsest teadlikkusest ning seetõttu ei arvestata ligipääsetavuse tagamise aspektidega. Ka järelevalvet teostavatel ametnikel, nt kohalikes omavalitsuses ehitusspetsialistidel jääb ajuti puudu teadlikkusest, et märgata puudujääke ligipääsetavuse tagamisel ning viidata vajadusele teha vastavaid parendusi. Sellest olukorrast tingitult on ka hiljuti valminud külastusobjektidel ja turule tulnud turismiteenustes ligipääsetavuse tagamine ebapiisav. Probleemi sügavam põhjus on erialase väljaõppe asjakohasuses, erialade õppekavades ei käsitleta või ei käsitleta piisava põhjalikkusega ligipääsetavuse teemasid, mis viibki vastava kompetentsi puudumiseni. Vajalik on õppekavade täiendamine ligipääsetavuse valdkonna osas turismi erialadel. Samaväärselt oluline on, et ligipääsetavuse käsitlus oleks turismiteenuse pakkumisega otseselt seonduvate erialade õppekavades.

2.4. Turismiteenuste ligipääsetavuse puhul ei leia piisavalt käsitlust sisuline, kogemuslik ligipääsetavus.

Turismiatraktsioonide, turismitoodete sisuline ligipääsetavus, see tähendab narratiivide, elamuste, kogemuste ligipääsetavus ei ole tagatud. Sageli ei käsitleta sisuliselt toote arendamisel, sh näituste ja ekspositsioonide loomisel, haridus – ja publikuprogrammide väljatöötamisel ligipääsetavuste aspekte, mis valdavalt tuleneb madalast teadlikkusest, kuid ka ressursi piiratusest, samuti eelarvamusest, et ligipääsetavuse tagamine on liiga kallis, puudutab üht kitsast sihtgruppi ning ei ole majanduslikult otstarbekas. Piiratud ressursi puhul keskendutakse suurematel sihtgruppidele ning erivajadustega inimeste jaoks erilahendusi ei looda ja ei toodeta. Samas unustatakse põhimõtte, et algusest peale ligipääsetavusega arvestamine ei muuda sageli lahendusi kallimaks ligipääsematutest lahendustest ning alati on kallim juba tehtu renoveerimine või tagantjärgi ümbertegemine.

Vähe mõeldakse erinevatele sotsiaalsetele gruppide ligipääsetavuse tagamisele, nt eakad, intellektipuudega inimesed, suletud keskkondades elavad ja asuvad (nt hooldekodudes, haiglates) inimesed.

Probleemiks on ligipääsetavuse võimaldamine kõrge arhitektuuriväärtusega ehk siis muinsuskaitsealustel objektidel, avalikus ruumis. Muinsuskaitse eritingimused seavad sageli piiranguid ligipääsetavuse tagamisele, nt ajaloolistes hoonetes või ka Tallinna vanalinna tänavatel.

Seega on oluline, et ligipääsetavuse põhimõtte tuuakse sisse olulisi kultuuriobjekte (nt muuseumid, külastuskeskused jm) reguleerivatesse aktidesse, tegeletakse järjepideva teadlikkuse tõstmise ja põhimõtete arendamisega. Seeläbi on tagatud, et uute loodavate külastusobjektide puhul arvestatakse kõikide külastajate vajadustega arendustegevuse algusest peale ja terve külastajateekonna põhiselt. Olemasolevate külastusobjektide osas on asjakohane leida võimalused toetusmeetmeteks, mis aitaksid olemasolevat ligipääsetavaks muuta, liiks tuleks arvestada ligipääsetavus kõikide olemasolevate toetusmeetmete lahutamatuks osaks (see tähendab, et andes toetust mõnele külastusobjektile tuleb täita kõik kehtivad ligipääsetavuse nõuded ning ligipääsematute lahenduste loomine riigi toetuse eest ei ole lubatud).

2.5. Online keskkondades ei ole ligipääsetavus tagatud.

Turistidele ja külastajatele suunatud turismiportaalid visitestonia.com ja puhkaeestis.ee on hinnatud ekspertide poolt keskmiselt ligipääsetavaks (EAS TAK¹). Ligipääsetavuse teema ei ole veebilehtedel eraldi esile tõstetud, st erivajadustega inimestel on keeruline leida ja filtreerida endile sobivaid teenuseid, valida selle põhjal ligipääsetavaid külastuskohti ja panna kokku marsruute.

Turismiteenuste pakkujate veebid ei ole samuti paljudel juhtudel ligipääsetavad, samuti puudub kodulehtedel info ligipääsetavuse kohta turismiobjektidel ja turismiettevõtetes, puudub eraldi punkt kodulehe menüüs. Klienditeekonna vaates on info antud lüklilikult, nt pole kajastatud ühistranspordiga ligipääs, liikumisvõimalused peatusest objektile. Puudub teave erinevatele erivajadustele kohaldatud võimaluste ja sisu ligipääsetavuse kohta.

Online keskkondade ligipääsetavuse probleemid on sarnased valdkondade üleselt. Nagu on välja toonud ligipääsetavuse rakkerühma e-teenuste töögrupp, „kehtib juba aastast 2018 avalikule sektorile Euroopa Liidu direktiiv, mis kohustab nende e-keskkondi vastama WCAG 2.1 AA tasemele. Erasektori veebilehtedele tingimusi seadev regulatsioon hakkab kehtima aastast 2025. Selle mõjualasse jäävad ka turismiteenuste pakkujad, reisi- jateveoga tegelevad transpordiettevõtted, muuseumid, atraktsioonid. Teadlikkus on madal nii era- kui ka avaliku sektori teenusepakkujatel. Teenuseomanik ja arenduse tellija ei oska aga täna kahjuks isegi nõuda ligipääsetavat arendust. Puudu on infost ja teadmistest.“ Puudub selge tegusemisjuhis ja selgitatud pole ka regulatsioonide eiramise tagajärgi.

¹ Visit Estonia ning Puhkaeestis lehtedele tehti veebi ligipääsetavuse audit 2019. aastal Trinidad & Wisemani poolt. Samuti on EAS testinud oma veebi ligipääsetavust mitmete avalikus veebis olemasolevate tööriistadega, nt Google Lighthouse, Wave. Google hinnangul on Puhkaeestis.ee ja visitestonia.com veebi ligipääsetavuse hinne arvutiokraanilt 69 punkti 100st ning mobiilis 64 punkti 100st, mis on veidi üle keskmise.

2.6. Puudub ühtne ja selgelt mõistetav märgisüsteem

Avalikus ruumis puudub selge ja ühtne ligipääsetavuse märgistamise süsteem, mis oleks arusaadav kõigile, sh nii sise- kui välisturistile kui ka kohalikele elanikele. Puudub ühtne märgisüsteem objektidel, milline on objekti ligipääsetavus erinevate erivajaduste lõikes, kuidas objektil on võimalik liikuda ja mis on ligipääsetav. Sageli ka ei teata, milliseid erivajadusi vee peale liikuvuslike erivajadustega inimeste veel peaks arvestama ja tähistama.

Samuti on puudulik erivajadustest tulenevat ligipääsetavust kajastav märgistus ja viidastamine avalikus ruumis. Puudu on märgistamise süsteem klienditeekonna vaates, mis hõlmaks nii veebipõhist informatsiooni, suunaviitasid teedel ja tänavatel, märgistust olulistele turismiobjektidele ligipääsu võimaldavates ühistranspordipeatustes, sõidukites, liinide infograafikas, parklates, turismitrükistes jne.

2.7. Puudub keskne infoaken ligipääsetavuse teemal juhiste saamiseks

Nii ligipääsetavuse nõuete tagamisel kui sellest väljapoole ulatuva hea praktika arendamisel on puudu teadlikkusest ja praktilistest juhistest ja juhendamisest. Väheoluline pole ka positiivsete näidete varal julgustuse ja inspiratsiooni saamise vajadus. Terviklikku lähenemist ligipääsetavusele kätkevad edulugusid on vähe, turismisektoris vaid üksikud, nt Meremuuseumi Paksu Margareeta uus ekspositsioon. Hea näide on ka ERMi koostöö Tartu ülikooli kliinikumi psühhiaatriakliinikuga teenuste kohandamisel ja muuseumi ligipääsetavuse parandamisel erivajadustega patsientidele. ERMi töötoad ja tegevused kliinikumi patsientidele erinevad tavapärasest programmitööst, arvestatakse patsientide eripära ja tervislikku seisundiga ning suutlikkusega infot vastu võtta. ERMi töötajad said kliinikumilt asjakohase väljaõppe. Enne iga külastust arutatakse kliinikumiga, kas programm on patsientidele jõukohane ja vajaminevad töövahendid sobivad. Tuleb arvestada, et ravil viibiva patsiendi vastuvõtlikkus ja võimekus võib olla oluliselt väiksem kui tavakülastajal. Seepärast on pakutud nii tavapäraseid tegevusi lihtsamalt ja lühemalt kui ka välja töötatud eriprogramme ja lahendusi. On ka sündmusturismi vallas häid algatusi, nt kirjeldustõlkega tantsupidu või viipekeelde tõlgitud laulupidu, eritõlkeid pakkuvad konverentsid.

Puudus on kii konkreetsetest juhendmaterjalidest kui ka selgusest inforuumis, kuhu tuleks pöörduda, kust saab abi ja nõustamist. Ametkonnad ja organisatsioonid ei tee koostööd. Näiteks, Sotsiaalministeeriumi juures tegutseb võrdõiguslikkuse kompetentsikeskus, kus paraku ei ole kaetud ligipääsetavuse teema tervikuna ja peamiselt keskendutakse puuetega inimestele ja soolise võrdõiguslikkuse tagamise teemadele. Vajalik on leida lahendus, kus on see nõ „üks aken“, milline ministeerium, ametkond, asutus, veeb, kust on leitav terviklik info ja juhised ligipääsetavuse teema kohta, kuidas tehakse osapoolte vahel koordineeritud koostööd, nõnda et oleks tagatud loogiline kliendivaade ja kasutajamugavus. Kliendi pöördumisel suunatakse ta tema konkreetsest vajadusest lähtuva spetsialisti, juhendmaterjali või konsultandini. Ühtlasi on vajada tagada laiem teadlikkus ligipääsetavuse valdkonna infoakna osas. Üks võimalus on luua ligipääsetavuse kompetentsikeskus, kus pakutaks valdkondade ligipääsetavuse konsultatsiooni erinevates valdkondades. Analoogne ettepanek on välja toodud ka e-keskkondade töögrupis ja riikliku korralduse töögrupis.

3. Lahenduste ettepanekud

- Ühiskonna teadlikkuse tõstmine ligipääsetavuse valdkonnas on erinevate osapoolte kaasamist ning tegevuste koordineerimist vajav ülesanne. Vajalik on suurendada ühiskonnas laiemat teadlikkust ligipääsetavuse valdkonna osas, selgitada mõiste tähendust, selgitada erivajadustega inimeste osakaalu suurenemist ühiskonnas ja ligipääsetavuse tagamise olulisi mõjusid sidusama ühiskonna ning paremate majandustulemuste aspektist lähtuvalt. Selleks on vajalik kaasata meedia, kogukonnad, ametkonnad, tuua senisest rohkem välja edulugusid, mis muudavad vahel ehk raskesti mõistevavad regulatsioonid konkreetseteks näideteks, millest juhinduda.
- Täiendada turismivaldkonna toimimist reguleerivaid raamdokumente (eelkõige valdkonna strateegia) ligipääsetavuse põhimõtete ja eesmärkidega, mis tagaks teema piisava teadvustamise ja arengu ning täna kehtivate seadusandlike kohustuste (eelkõige kehtiv määrus nr 28 „Puudega inimeste erivajadustest tulenevad nõuded ehitisele“) teadvustamise.
- Analüüsida määrus 28 muutmisel kehtivaid ligipääsetavuse nõudeid majutusettevõtetele eesmärgiga tagada ligipääsetavuse lai ehk kõikide kasutajate vajadusi arvesse võttes vaade.
- Majutusettevõtete nõuetesse (majandus- ja kommunikatsiooniministri määrus nr 43 „Nõuded majutusettevõttele“) lisada viide üldistele ligipääsetavuse nõuetele, muuhulgas tagades kooskõla määruses nr 28 toodud asjakohaste nõuetega. Vajadusel analüüsida majandus- ja kommunikatsiooniministri määruses nr 43 „Nõuded majutusettevõttele“ toodud majutusruumi nõuete sobivust ligipääsetavuse aspektist nii puuetega inimestele kui teistele laia ligipääsetavuse sihtgruppidele.
- Tuua ligipääsetavuse põhimõtted sisse ka turismi valdkonnaga seotud või sellega seonduvate valdkondade raamdokumentidesse ja õigusaktidesse. Näiteks, tuua muuseumiseadusesse sisse ligipääsetava muuseumi põhimõtted. Viia ligipääsetavuse põhimõtte sisse koostatavasse kultuuripoliitika jätkustrateegiasse eesmärgiga tagada muuseumide, teatrite jm kultuurivormide ligipääsetavus nii füüsilises kui kultuurielamuse vahendamise mõttes.
- Tagada Euroopa Liidu struktuurivahenditest toetuste jagamisel kehtivate ligipääsetavuse miinimumnõuete täitmine. Selleks, et lahendused toetaksid ligipääsetavust laiemalt kui ainult miinimumnõuete täitmine tuleb tõsta hindajate pädevust ning taotluste hindamismetoodikatesse sisse viia kõrgemate väärtuspunktide andmine ligipääsetavuse tagamise puhul.
- Ligipääsetavuse teadlikkuse tõstmine läbi järgnevate tegevuste:
 - Järjepideva teavitustöö tegemine, koolituste pakkumine ja juhendite väljatöötamine ning nende vaba kättesaadavuse tagamine turismi osapooltele ligipääsetava turismi teemal EAS Turismiarenduskeskuse koordineerimisel ja koostöös piirkondlike turismiarendus- ja sihtkohade arendusorganisatsioonidega. Teavitustegevuste raames on vajalik keskenduda nii ligipääsetava atraktsiooni või külastusobjekti ning teenuse pakkumise koha kujundamisele kui

- ka klienditeenindusele (kuidas arvestada klientide erinevate vajadustega, kuidas suhelda erinevate klientidega ja toetada positiivse külastuskogemuse pakkumist).
- Täiendada turismiettevõtjatele juba välja töötatud esmaseid juhiseid (nt EAS e-akadeemia) praktiliste, erivajaduste lõikes välja töötatud juhendmaterjalidele ja teha need avalikult ja lihtsalt ligipääsetavaks kõigile turismiteenuste pakkumisega puutumust omavatele osapooltele. Praegu on ligipääs e-akadeemia infole tagatud vaid piiratud osale turismiteenuste pakkujatest ja juhendmaterjal on liiga üldine.
 - Korraldada turismiteenuste pakkujatele ja objektide omanikele ligipääsetavuse teemalisi koolitusi ja infopäevi.
 - Tunnustada näiteks igal aastal parimat ligipääsetavust tagavat turismiteenuse pakkujat ligipääsetavuse auhinnaga, tunnustada ligipääsetavuseauhinnaga ka sihtkohtades parimat ligipääsetavust tagavaid teenusepakkujaid.
- Toetada EASi TAK koordineerimisel ligipääsetavuse auditite läbiviimist klienditeekonna tervikvaatest lähtuvalt. Turismiobjektidel ja turismiteenuste ligipääsetavuse auditite läbiviimise toetamiseks on vajalik rahastusmehhanism. Auditid on vajalik läbi viia klienditeekonna tervikvaates. Turismiteenuste ligipääsetavuse auditite läbiviimise initsieerimist ja toetamist võiks korraldada EAS Turismiarenduskeskus.
 - Toetusmehhanismide ja meetmete väljatöötamine turismitraktsioonide/teenuste/toodete sisulise ligipääsetavuse parandamise soodustamiseks juba olemasolevate teenuste ja objektide puhul (nt kirjeldustõlge, audiogiidid, punktkiri, taktiilsed eksponaadid, tähised, liikumisteed jmt)
 - Ajalooliste ja muinsuskaitsealuste objektide, avaliku ruumi ja turistide liikumisteede puhul erinevate piirangute, nõudmiste, väärtushinnangute ja vaatenurkade pörkumisel on vajalik tagada asjaomaste osapoolte (ametkonnad, kohalikud omavalitsused, atraktsioonide, objektide omanikud jt) dialoog konstruktiivsete lahenduste leidmiseks, mõistlike kompromisside leidmine ligipääsetavuse tagamisel osapoolte huvisid ja kultuuriväärtuste säilimist arvestavalt. Täpsemat käsitlust leiab ettepanek soovitus saab kaetud ligipääsetavuse rakkerühma riikliku korralduse grupis.
 - Vajalik on koostöö HTMga õppekavade arendamisel ligipääsetavuse teema hõlmamiseks asjakohastes kõrgkoolide ja kutseõppeasutuste õppekavades (turismi erialad, nt turismi- ja toitlustuskorraldus, turismikorraldus, turismi- ja hotelliettevõtlus, loodusturism jne. Samaväärselt oluline on, et ligipääsetavuse käsitus oleks tagatud seonduvate valdkondade erialade õppekavades, nt muinsuskaitse, arhitektid, veebiarendajad, kultuurikorraldajad jt. Ettepanek on kooskõlas ka ligipääsetavuse rakkerühma teiste teemagruppide soovitustega, kus on aruteludes jõutud sama järelduseni. Koostöös Kutsekojaga on vajalik tagada, et kutsetunnistuste väljastamise puhul oleks asjakohastel spetsialistidel (eelpool nimetatud erialadel kuid mitte ainult) tagatud teadlikkus ligipääsetavuse nõuetest ja standarditest.
 - Arendada ligipääsetavuse info leidmist veebis, sh:
 - Luua visitestonia.com ja puhkaeestis.ee avalehtedel eraldi sektsioon ligipääsetavate teenuste ja toodete osas ning liikumisvõimaluste ja info saamise võimaluste osas kogu Eestis. Lisaks luua visitestonia.com ja puhkaeestis.ee ligipääsetavuse info ja otsingu filtreerimise võimalus

erinevate ligipääsetavuse kriteeriumide alusel (nt liikumispuudega inimestele ligipääsetavad, nägemispuudega inimestele ligipääsetavad, kuulmispuudega inimestele ligipääsetavad objektid ja teenused jne)

- Tagada ligipääsetavust pakkuvatele teenusepakkujatele parem leitavus riiklikes ja sihtkohtade turismiportaalides.
- Edendada WCAG ehk veebi ligipääsetavuse standardi järgimist turismiteenuste pakkujate kodulehtedel.
- Leida võimalused, kuidas edendada teenusepakkujate kodulehtedel eraldi rubriigi olemasolu erivajadustega inimeste ligipääsetavuse võimaluste kohta klienditeekonnal.

Töötada koostöös teenusepakkujate ja kohalike omavalitsustega välja 3 -5 ligipääsetavat turismimarsruuti, mida kuvada Visitestonia.com lehel ning kasutada Eesti kui turismisihtkoha turundamisel. Ligipääsetavate marsruutide osas võiksid olla erinevate puuetega inimestele keskenduvad lahendused, kuid mitte ainult. Marsruudid võiks olla nii Tallinna katvad kui muude Eesti piirkondade põhised.

- Kehtestada kokkuleppeline, rahvusvahelisest heast praktikast juhitud viida- ja märgisüsteem avalikus ruumis (sh teede taristu, kaubandus- ja teenindusasutused, ühistransport), turismiobjektidel ja turismiettevõtetes. Tagada märgistus nii avalikus ruumis kui külastusobjektidel. Näide arendatavast süsteemist: Tallinna Ligipääsetavuse infosüsteem LIPS <https://lips.tallinn.ee/est>
- Luua ligipääsetavuse kompetentsikeskus. Vajalik on leida lahendus, kus on see nõ „üks infoaken“-miline ministeerium, ametkond, asutus, veebikeskkond, kust on leitav terviklik info ja juhised ligipääsetavuse tagamise kohta ning kust on võimalik leida tee spetsiifilise teemal nõuannete, juhiste ja heade näidete. Ühtlasi on vajalik tagada laiem teadlikkus ligipääsetavuse valdkonna infoakna või kompetentsikeskuse osas.