



**AALBORG UNIVERSITET**



MASTEROPGAVE  
MASTER I INKLUDERENDE ARKITEKTUR  
**UNIVERSELT DESIGN I RESTAURANTER**  
**BARRIERER OG POTENTIALER**

Anne Faurskov Hutcheson

08. juni 2023



## ***Studenterrapport***

**Uddannelse:**

Master i inkluderende arkitektur

**Semester:** 4

**Titel på projekt:**

Universelt design i restauranter  
- barrierer og potentialer

**Projektperiode:** februar - juni 2023

**Vejleder:** Anne Kathrine Frandsen

**Projektgruppenr.:** Individuelt projekt

**Medlemmer:** Anne Fauruskov Hutcheson

**Antal normalsider:** 55

**Afleveringsdato:** 08-06-2023

**Resumé:**

**This master's thesis identifies the barriers to and potentials for improving inclusion of persons with functional variation in restaurants.**

**The study focuses on restaurants in the centre of Copenhagen.**

**Barriers and potentials were identified through interviews with relevant stakeholders from branch organisations, restaurants, user organisations and designers. Furthermore, a case study of two areas in Copenhagen was conducted.**

**The collected data were analysed using two different approaches: 1) The perspective of an inherent and legal right to participation; and 2) Foucault's' theory of heterotopias.**

**The main findings of the study are: Many people with functional variation experience barriers when using restaurants in the centre of Copenhagen. The main difficulties are in accessing the premises and lack of toilet facilities. Also lack of proper light and acoustic conditions present a problem to many users.**

**The interviewed restaurant managers were very positive to change. But the sector in general faces difficulties, due to low overheads and lack of knowledge about the need of users with functional variation.**

**As most restaurants in the area are located in historic buildings, the legal requirements from buildings regulations do not exert a pressure for change.**

**A universal design user-oriented approach could benefit the sector, as it would allow restaurants to identify different solutions for users with different functional ability.**

# Indhold

INTRODUKTION TIL OPGAVEN OG BESKRIVELSE AF PROBLEMFELTET .....	3
Baggrund - samfundsdeltagelse og universelt design .....	4
Problemformulering .....	5
Litteraturstudie .....	5
METODE OG TEORI .....	10
Metode .....	10
Semi-strukturerede interviews .....	10
Casestudiet .....	11
Teori .....	13
Tilgængelighed og universelt design .....	13
Universelt design i praksis – 8 mål .....	14
Rettighedsperspektivet .....	16
Teorien om anderledes steder - heterotopier .....	19
UNDERSØGELSER .....	21
Interviews .....	21
Casestudier .....	29
1. Områdemæssigt casestudie af facader/indgangspartier .....	29
2. Casestudie af 6 restauranter .....	31
ANALYSE .....	34
Rettighedsperspektivet .....	34
Heterotopier .....	37
Diskussion .....	39
Konklusion .....	47
Litteraturliste .....	48
Bilag .....	52
Bilag 1 – Områdemæssigt casestudie af facader/indgangspartier .....	52
Bilag 2 – Casestudie af 6 restauranter .....	52

# INTRODUKTION TIL OPGAVEN OG BESKRIVELSE AF PROBLEMFELTET

## Indledning

Der findes ikke tal på hvor mange personer i Danmark, der lever med en funktionsnedsættelse. Ifølge en spørgeskemaundersøgelse udført af det Nationale forskningscenter for velfærd (VIVE), angiver ca. 31 % af befolkningen i aldersgruppen 16-64 år selv, at de har et handicap<sup>1</sup>, enten fysisk eller psykisk. (VIVE, 2021).

Det vil sige, at ca. en tredjedel af befolkningen i Danmark har en funktionsnedsættelse (VIVE, 2021). Samtidig bliver befolkningen ældre - i 2050 forventes en ud af fire danskere at være over 65 år. Derfor er antallet af personer med aldersrelaterede funktionsnedsættelser også voksende (Sundheds- og ældreministeriet, 2020).

Opfattelsen af personer med funktionsnedsættelser - og hvilken ret personer med nedsat funktionsevne har til at indgå i samfundet - har ændret sig over tid. Der er i højere og højere grad en forståelse af, at personer med funktionsnedsættelser har både pligt og ret til at deltage i samfundet på lige fod som alle andre (Lid, 2020).

FN's Konvention om Rettigheder for Personer med Handicap<sup>1</sup> blev ratificeret i Danmark i 2009 (UN, 2006) (Social-, Bolig- og Ældreministeriet, 2023). Deri er beskrevet, at personer med nedsat funktion skal kunne deltage på lige fod med øvrige borgere (UN, 2006).

Et vigtigt punkt i at kunne fungere på lige fod i samfundet, er adgang til at kunne deltage på lige fod i sociale arrangementer, herunder at kunne gå på restaurant.

At kunne gå ud sammen på restaurant styrker også de sociale bånd, hvilket f.eks. for ældre er vigtigt i forhold til at bibeholde livsglæden (Tu, Lin, & Chen, 2020)

Trods dette, oplever mange personer med funktionsnedsættelser barrierer i forhold til at gå på restaurant (Lewinsky, 2023) (Bloch, 2017).

Det overordnede problem i København blev bedst beskrevet af Ulla Kramer fra God Adgang<sup>2</sup>, som følger:

*"Du kan ikke spise, hvad du har lyst til, du skal spise, der hvor du kan komme ind. Måske har du lyst til Italiensk men bliver nødt til at spise mexicansk"* (Kramer, 2023)

og

*"Der er ingen der ved hvor mange restauranter, man kan komme ind på – vi har ikke styr på det"* (Kramer, 2023)

Formålet med denne opgave er at undersøge, hvorfor dette er tilfældet. Undersøgelsen foregår ved at undersøge barrierer og potentialer for mere inklusion af personer med funktionsnedsættelser på restauranter.

For at forstå baggrunden for disse barrierer og potentialer, er det interessant at se på den historiske udvikling i forhold til deltagelse for personer med funktionsnedsættelser i samfundet over tid.

<sup>1</sup> I kilden benyttes ordet "handicap", derfor benyttes dette ord her. Ordet kan opfattes negativt, derfor benyttes udtrykket kun, når det er benyttet i oprindelig kilde.

<sup>2</sup> God Adgang er en mærkeordning for bygninger, med information om tilgængelighedsforhold i bygningen (Foreningen God Adgang, 2023).

## Baggrund - samfundsdeltagelse og universelt design

Historisk set har personer med funktionsnedsættelser været inkluderet i samfundet i større eller mindre grad frem til industrialiseringen. Der er eksempler på, at personer med funktionsnedsættelser har bestridt fremtrædende situationer i samfundet. Eksempelvis vikingen Ivar Benløvs, der både var en succesfuld regent og ledte sine tropper i krig båret på et skjold, trods det at han havde bruske i stedet for knogler (Shakespeare, 2018).

Med overgangen fra landbrug til industri blev der mindre plads til personer med funktionsnedsættelser i samfundet. Arbejdet flyttede fra bondegården til fabrikken, hvor de var dårligere stillede i konkurrencen med de øvrige om arbejde. Samtidig skete en gradvis institutionalisering, hvor personer med funktionsnedsættelser blev placeret på institutioner afsondret fra det øvrige samfund (Shakespeare, 2018).

Det blev normen at personer med funktionsnedsættelser ikke var del af samfundet. Frem til ca. 1960'erne blev de opfattet som anderledes og placeret på institutioner. Med de-institutionaliseringen i 1970'erne blev institutionerne nedlagt. Siden er der sket en løbende udvikling mod en større grad af inklusion i samfundet. (Shakespeare, 2018).

I 2006 vedtog FN konventionen om rettigheder for personer med handicap<sup>3</sup>, der stadfæstede retten for personer med funktionsnedsættelser til at deltage i samfundet. I dag har 186 lande ratificeret konventionen (UN, 2006). Både holdningsmæssigt og indstillingsmæssigt er der således sket en løbende udvikling mod mere inklusion i samfundet (Lid, 2020).

Lid påpeger, at trods vedtagne konventioner om inklusion i samfundet, er der stadig ikke sket en gennemgribende holdningsændring i samfundet. Der eksisterer fortsat en forståelse af, at personer med funktionsnedsættelser er anderledes end flertallet. Hun peger på, at en holdningsændring i samfundet er nødvendig for at skabe inklusion - og at der tidligere er sket tilsvarende holdningsændringer i forhold til f.eks. kvinders deltagelse på arbejdsmarkedet. Der førte ligestillingen af mænd og kvinder til ændringer i indretning af arbejdspladser med f.eks. flere toiletter til kvinder. En nødvendig følge af inklusion af personer med funktionsnedsættelser er således, ifølge Lid, at vores bygninger må indrettes anderledes og mere inkluderende (Lid, 2020).

Lid beskriver, hvordan retten til deltagelse på lige fod med alle andre i Norge stadfæstes både i FN-konventionen om rettigheder for personer med handicap og i øvrigt norsk lov værk. At deltage i samfundet beskrives af Lid som en demokratisk rettighed, der ud over lov værket også er stadfæstet i menneskerettighederne. Denne demokratiske ret bygger på et menneskesyn om, at alle mennesker er lige meget værd og derfor skal alle være ligestillede i samfundet. Derfor er det nødvendigt at alle får lige mulighed for at deltage i samfundet uanset funktionsevne (Lid, 2020).

I Danmark er lovgivningen ikke helt så vidtrækkende som i Norge i forhold til inklusion, men både i bygningsreglementet (Social- og Boligstyrelsen, 2023) og i lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap<sup>3</sup> (Retsinformation, 2018) et princip, at inkludere bredt.

<sup>3</sup>Som beskrevet i fodnote på side 3 benyttes ordet "handicap", når det fremgår af oprindelig kilde. Dette noteres kun første gang kilden nævnes, men fortsættes gennem opgaven.

## Problemformulering

Hvilket barrierer og potentialer er der for at øge inklusionen i restauranter i det indre København?

Som beskrevet ovenfor, er der i Danmark en stor gruppe af mennesker med funktionsnedsættelser. At gå på restaurant er en forudsætning for at kunne deltage i det sociale liv på lige fod med andre mennesker. Det oplever mange personer med funktionsnedsættelser, at de ikke kan i det indre København.

Formålet med denne opgave er: At undersøge i hvilke barrierer der er for at personer med funktionsnedsættelser kan deltage på restauranter i København samt at afdække hvor der kan være potentialer for ændringer, som kan øge inklusionsgraden.

Opgaven fokuserer på restauranter med bordservering og er geografisk afgrænset til det indre København. Der fokuseres specifikt på det indre København med fokus på to områder: Et i hver sin ende af Strøget. Afgrænsningen er valgt, fordi København er Danmarks hovedstad og det må derfor forventes, at de fleste danskere benytter byen i større eller mindre grad – eller bør have mulighed for at benytte byen.

Afgrænsningen til restauranter med bordservering er valgt, fordi den demografiske aldersmæssige fordeling af kunder i restauranter med bordservering er meget ligelig. Andre typer af mad-oplevelsessteder, så som cafeer, har en forskudt demografi, hvor kundegruppen primært består af den yngre del af befolkningen (Landbrug & fødevarer, 2017).

## Litteraturstudie

Der blev ikke gennemført et udtømmende litteraturstudie, da formålet var at udføre en kvalitativ baggrundsanalyse for at forstå baggrunden for emnet samt identificere muligt potentialer (Bryman, 2012).

Eksisterende litteratur på området blev undersøgt ved søgning i Aalborg Universitetsbiblioteks database. Søgningen blev suppleret med en mere generel søgning på internettet om samme emner.

Der blev søgt på baggrundsmateriale i forhold til de demografiske og økonomiske forhold for benyttelse af restauranter med fokus på personer med funktionsnedsættelser. Desuden blev søgt efter litteratur om holdninger til personer med funktionsnedsættelser i det offentligt rum.

Herefter blev søgt efter eksempler på markedspotentialet i at inkludere personer med funktionsnedsættelser i restauranter, f.eks. i forhold til turismesektoren. Restauranter og ældre blev undersøgt i forhold til ældres brug af restauranter og hvilke positive effekter denne gruppe oplever ved at benytte restauranter. Betydningen af bæredygtighed i forhold til social bæredygtighed blev undersøgt, da dette emne kom op i flere interviews.

Nedenfor er en kort opsummering af de vigtigste identificerede barriere og potentialer i litteratursøgningen.

## Identificerede barrierer for deltagelse

### *Holdninger*

I en undersøgelse fra 2000 sagde et flertal af voksne danskere, at de ikke ønskede at sidde ved siden af en handicappet<sup>4</sup> i toget - især ikke en person med en psykisk funktionsnedsættelse (Olsen, 2000).

I 2015 blev i en rapport om holdninger modsat konstateret, at kun 17% af de adspurgte ville være bekymrede for hvad de andre gæster tænker, hvis de var ude at spise med en person med en funktionsnedsættelse. Dog ville 31% være bekymrede for akavede eller pinlige situationer (Incentive, 2015, s. 50).

I VisitDenmarks rapport fra 2017 blev påpeget, at store dele af den danske turistsektor endnu ikke havde fået øjnene op for efterspørgslen fra gruppen af personer med funktionsnedsættelser. Årsagen var en formodning om, at de vil skræmme de øvrige kunder væk (VisitDenmark, 2017).

I litteraturen kan således konstateres, at der er holdningsmæssige barrierer for accept af personer med funktionsnedsættelser i det offentlige rum.

Ud over samfundets holdninger til personer med funktionsnedsættelser, kan personens egen interne holdning i sig selv være en barriere for deltagelse. Det kan også forskelligt fra dag til dag hvad den enkelte person kan klare. En følelse af at være anderledes kan ligeledes være en hindring for at gå ud. (Lingsom, 2012)

### *Økonomi*

Økonomi kan være en barriere for at benytte restauranter. Dette gælder både for personer med og uden funktionsnedsættelser. I gruppen af personer med funktionsnedsættelser er der en større andel end i gruppen af personer uden funktionsnedsættelser, der selv oplyser, at økonomien er en hindring for at leve et almindeligt liv (VIVE, 2021). Desuden er den gennemsnitlige indkomst for denne gruppe mindre end gennemsnitsbefolkningen. Der har dog været en positiv udvikling i gennemsnitsindkomsten fra 2016-2020 (VIVE, 2021).

## Identificerede potentialer for deltagelse

### *Markedspotentiale - Turisme*

Ca. 8% af alle overnatninger i Danmark bliver foretaget af en person med en funktionsnedsættelse jf. VisitDenmarks rapport baseret på en spørgeskemaundersøgelse i 2017 (VisitDenmark, 2017). Der er overordnet et stigende antal personer med funktionsnedsættelser, som rejser på ferie og derfor er der også et stigende antal turister med funktionsnedsættelser, der har behov for at kunne benytte en restaurant. Desuden opleves generelt en stigning i efterspørgslen på ferier fra personer med funktionsnedsættelser (VisitDenmark, 2017)

Rapporten viser også, at mindre ikke-omkostningstunge tiltag ofte kan gøre en stor forskel for de rejsende, samt at der er god økonomi i at skabe tilgængelige feriedestinationer. Desuden er de fysiske rammer på

<sup>4</sup> Ordet "handicap" stammer også her fra den oprindelige kilde.

spisestedet er af stor betydning for personer med fysisk funktionsnedsættelse i forhold til valg af spisested (VisitDenmark, 2017).

Personer med funktionsnedsættelser rejser ofte sammen med andre og bruger gennemsnitlig flere penge end øvrige turister. Desuden er der en forståelse for, at alle i rejsegruppen ikke skal kunne alt, men målet er at alle har en god rejseoplevelse (VisitDenmark, 2017).

Selvom gruppen af personer med funktionsnedsættelser gennemsnitlig har lavere indkomst end resten af befolkningen, peger VisitDenmarks rapport på, at de prioriterer ferien højt og at især turister med god økonomi er villige at betale mere for ekstra service (VisitDenmark, 2017).

Ifølge undersøgelsen, er der desuden stigende efterspørgsel og rejselyst hos de ældre (VisitDenmark, 2017), hvilket er en voksende målgruppe, da 22% af verdens befolkning vil være ældre i 2035 (BARK, 2019).

Den engelske turistorganisation VisitEngland peger på, at mange firmaer er skræmt af tanken om at skulle imødekomme personer med funktionsnedsættelser, fordi de forbinder dette med dyre ombygninger i form af elevatorer, ramper, bredere døre mv. Men i virkeligheden kan mange mindre og prisbillige tiltag gøre en stor forskel for rejsende med funktionsnedsættelser (VisitEngland, 2023).

I Storbritannien er udviklet konceptet "The Purple Pound" (Purple, 2023). Konceptet beskriver købspotentialet af husholdninger, der består af minimum en person med en funktionsnedsættelse. Købspotentialet er beskrevet som tabt forretningspotentiale på grund af manglende tilgængelighed. Til eksempel nævnes, at 75% af kunderne i gruppen har fravalgt en at benytte en forretning på grund af manglende tilgængelighed. Ifølge Purple mister virksomheder i Storbritannien hver dag ca. 2 milliarder pund i omsætning, fordi de ikke tager hensyn til gruppens behov. For kategorien "restaurant/pub/club" vurderer de, at der er et tabt forretningspotentiale på 163 millioner pund hver måned (Purple, 2023). Der er således både et stort forretningsmæssigt potentiale og et stort konkurrenceparameter i at gøre sin virksomhed mere tilgængelig. Farven "purple" er farven for handicap (BBC, 2014). På dansk er det farven "lilla" (Parasport Danmark, 2021))

Loyalitet er et andet område, hvor det er påvist, at personer med funktionsnedsættelser og ældre er mere loyale kunder end øvrige kundesegmenter (VisitEngland, 2023).

I Danmark er der ikke detaljerede tal for restauranter men i følge forundersøgelsen "Turisme for alle" har 37% (BARK, 2019, s. 13) af gruppen af turister med funktionsnedsættelser afholdt sig fra at rejse på grund af manglende tilgængelighed og 48% (BARK, 2019, s. 13) ville rejse oftere, hvis der var bedre tilgængelighed.

Andre vigtige faktorer i forhold til købspotentialet er ligeledes tilgængelighed på internettet, både i forhold til hjemmesider, men også anmeldelser (VisitDenmark, 2017).

Restauranter er et vigtigt element i forhold til turistens samlede rejseoplevelse, men mange restauranter har svært ved at se en fordel i at investere i at forbedre tilgængeligheden, da de er mindre aktører. Derfor har de ikke på samme måde som hotellerne et defineret fokus på tilgængelighed og at inkludere alle (BARK, 2019). BARK peger i undersøgelsen "Turisme for alle" på, at der er behov for en overordnet politisk indsats hvis dette skal ændres, både i form af en national turismestrategi, information og økonomisk støtte (BARK, 2019).



### *Markedspotentiale - det ældre kundesegment*

Antallet af ældre i Danmark er voksende og antallet af personer over 65 år forventes at vokse til ca. 25% af befolkningen i 2050 (Sundheds- og ældreministeriet, 2020). Dette er således en stor del af befolkningen og derfor også en potentielt stor kundegruppe for restauranterne. Der findes ikke studier af restaurant-markedspotentialet for denne gruppe i Danmark, men flere steder i udlandet er foretaget studier af emnet:

Taiwan har en aldrende befolkning og et stort fokus på, at ældre kan blive længst muligt i lokalområdet. Efterhånden som arbejde og familie fylder mindre i den ældres liv, bliver andre sociale interaktioner i lokalområdet vigtigere for at have et tilfredsstillende liv (Tu, Lin, & Chen, 2020).

Sociale mødesteder i de ældres lokalsamfund er af betydning for både deres helbred og oplevelse af at leve et tilfredsstillende liv (Tu, Lin, & Chen, 2020). Et studie, der undersøgte, hvilke steder de ældre fandt af størst betydning i deres lokalområde, viste: At restauranten blev oplistet som et af de fem vigtigste steder af både ældre mænd og kvinder. (Tu, Lin, & Chen, 2020).

I USA kunne konstateres en voksende gruppe af ældre med god økonomi, der spiser ude mere end en gang om måneden og bruger år flere penge på at spise ude end gennemsnitsbefolkningen (Lee, Cho, & Ahn, 2012).

De ældre kunder er ikke en homogen gruppe, der er stor forskel på helbred, økonomi og motivation for at spise ude. I USA fandt et studie, at de ældre kunder spænder i et spektrum fra: På den ene side gruppe der spiser ude ofte i stedet for at lave mad hjemme. For den gruppe betyder rabatorninger og lav pris meget. På den anden side: En gruppe der har god økonomi og spiser ude for at få en oplevelse og socialisere (Knutson, Beck, & Elsworth, 2006). Der er også et tidsmæssigt potentiale, da ældre ofte foretrækker at spise frokost ude (Fu & Parks, 2001) Dette er også tilfældet i Danmark (Landbrug & fødevarer, 2017).

Det er fælles for de fleste ældre, at på grund af nedsat syn og hørelse med alderen, betyder akustik og belysning meget (Sun & Morrison, 2007). Desuden betyder menuen meget, da de har flere diætæssige behov end yngre kunder. Samtidig har mange kun behov for mindre portioner (Hu, Leong, Kim, Ryan, & Warde, 2008).

Fælles for de ovennævnte studier fra USA og Taiwan er, at der kan konstateres et kundemæssigt potentiale for restauranter, især i den voksende gruppe af ældre med god købekraft.

Der findes ikke tilsvarende studier fra Danmark, men når man ser på ældres generelle mod på at leve livet, så viser undersøgelser: At trods at antallet af funktionsnedsættelser stiger med alderen, så føler hovedparten af de ældre i Danmark sig stadig friske nok til at gøre det de har lyst til (Sundheds- og ældreministeriet, 2020).

Dog viser studier også, at mange ældre - især dem over 85 år - føler sig ensomme og antallet af selvmord i gruppen over 65 år er større end i resten af befolkningen (Sundheds- og ældreministeriet, 2020).

### *Forbedring af sociale relationer*

Af VIVE's rapport om hverdagsliv og levevilkår fremgår, at personer der lever med funktionsnedsættelser, i højere grad er ensomme, mindre fysisk aktive og mere utilfredse med deres liv end resten af befolkningen. De er desuden sjældnere sammen med venner og har sjældnere været på restaurant i det sidste år end mennesker uden funktionsnedsættelser. Flere oplyser, at de fysiske adgangsforhold har betydning for valget

af hvor de går ud i lokalområdet (VIVE, 2021). Det fremgår desuden, at spurgt om "hvor ofte de har været på café, bar, restaurant eller diskotek med kollegaer venner eller familie inden for det sidste år" (VIVE, 2021, s. 131) er svaret: At antallet af personer, der går ud mindst en gang om måneden, er:

Personer med større psykisk handicap <sup>5</sup> :	32,8% (VIVE, 2021, s. 131)
Personer med større fysisk handicap:	35,6% (VIVE, 2021, s. 131)
Personer uden handicap:	55,7% (VIVE, 2021, s. 131)

Studiet viser således, at der er færre personer med større funktionsnedsættelser som går ud i forhold til den øvrige befolkning. Tallene viser dog også, at ca. en ud af tre personer med en større funktionsnedsættelse går ud.

God adgang til det byggede miljø bliver angivet som værende af stor betydning for at kunne deltage. Af mennesker med større fysisk funktionsnedsættelse oplyser 26% (VIVE, 2021, s. 133), at adgangsforholdene har stor eller nogen betydning for deres valg af, hvor de går ud i deres lokalområde (VIVE, 2021).

Det bemærkes dog også at 13% (VIVE, 2021, s. 133) af personer som ikke har en funktionsnedsættelse angiver, at adgangsforholdene har betydning for, hvor de går ud i lokalområdet (VIVE, 2021).

### *Markedspotentiale – Forbrugerforventninger til bæredygtighed og øvrige mærkningsordninger.*

Især inden for de seneste år er forbrugernes interesse for bæredygtighed vokset kraftigt. Firmaer får derfor en konkurrencemæssig fordel ved at levere bæredygtige produkter og services (Martins, 2023).

Også i restaurantsektoren er der et voksende fokus på bæredygtighed. Dog har der primært været et fokus på bæredygtighed, forstået som økologi og grønne tiltag, mens social bæredygtighed har været mindre i fokus (Higgins-Desbiolles, Moskwa, & Wijesinghe, 2019)

Higgins-Desbioles et. al. peger på, at årsagen til denne snævre fortolkning af begrebet bæredygtighed er: At restauranter generelt er små firmaer, som bliver nødt til at fokusere på deres kernekompetencer for at overleve. Dog peges også på, at der er en tendens mod en bredere forståelse af bæredygtighed i sektoren, herunder en stigende interesse for social bæredygtighed (Higgins-Desbiolles, Moskwa, & Wijesinghe, 2019).

Ud over restauranternes egne krav og kundernes forventning til bæredygtighed, kan der også være bygningsmæssige krav til bæredygtighed udtrykt gennem bygherrens krav til f.eks. DGNB-certificering af den bygning restauranten ligger i. DGNB er en dansk bygge-certificeringsordning, Mærkeordningen tager udgangspunkt i FN's definition af bæredygtighed, med tre hovedtemaer: Miljømæssig-, social- og økonomisk bæredygtighed (Rådet for Bæredygtigt Byggeri, 2023).

Hvis restauranten ligger i et hotel, kan den være underlagt hotelmærkningsordninger f.eks. Green Key certificering. Det er en international certificeringsordning, hvor hotellet skal leve op til en række bæredygtighedskrav for at kunne opnå mærket Green Key (Green Key, 2023). Der er en stigende kundeinteresse for at bo på et Green Key mærket hotel (VisitDenmark, 2022).

Desuden findes frivillige mærkningsordninger, som restauranten kan tilknytte sig, så som Solsikkesnoren<sup>6</sup> (Hidden Disabilities Sunflower Scheme Limited, 2022), God Adgang<sup>7</sup> (Foreningen God Adgang, 2023), Demenssymbolet<sup>8</sup> (Demensvenligt Danmark, 2023) eller AutismGoTo<sup>9</sup> (AutismGoTo, 2023). Fælles for disse ordninger er, at det er frivillige ordninger, som restauranten selv skal vælge at tilslutte sig.

<sup>5</sup> Som nævnt ovenfor benyttes ordet "handicap" fordi det benyttes i den oprindelige kilde. Dette nævnes første gang kilden nævnes.

<sup>6</sup> Solsikkesnoren er en snor til at bære om halsen, som signalerer en skjult funktionsnedsættelse.

<sup>7</sup> Se forklaring på side 3. <sup>8</sup> Et symbol, der signalerer at bæreren har demens.

<sup>9</sup> Hjemmeside med sociale præsentationer, der hjælper mennesker med autisme med at forberede sig på en oplevelse.

# METODE OG TEORI

## Indledning

For at identificere barriere og potentialer blev foretaget følgende undersøgelser:

Først blev afdækket holdningsmæssige og fysiske forhold gennem:

- 1) Interviews med relevante parter: Restauratører, brugere(/brugerorganisationer), brancheorganisationer og rådgivere.
- 2) Casestudie af i to afgrænsede områder i København.

Dernæst blev de data, som undersøgelserne viste, analyseret ud fra to forskellige vinkler: Teorien om et rettighedsperspektiv og teorien om anderledes steder (heterotopier). Disse to perspektiver uddybes nedenfor i afsnittet "Teori".

Herunder uddybes de metoder der blev benyttet i undersøgelserne:

## Metode

### Semi-strukturerede interviews

For at undersøge rammerne for universelt design i restauranter i København, blev relevante informanter interviewet.

Interviewene blev foretaget som semistrukturerede interviews. I det semistrukturerede interview arbejder interviewerens ud fra en interviewguide, der bruges som ledetråd gennem samtalen. Ved at benytte en interviewguide sikrer interviewerens at nå omkring de spørgsmål, der ønskes diskuteret. Denne interviewform giver dog også mulighed for at fravige de forberedte spørgsmål og forfølge et interessant emne, der måtte komme op i løbet af interviewet. (Brinkmann & Tanggaard, 2020).

Formen semistruktureret interview blev valgt, fordi formålet med interviewet netop var: At identificere barrierer og potentialer som interviewerens ikke havde forudset på forhånd. Derfor var det nødvendigt at benytte en interviewform, der åbnede for, at nye emner kunne tages op i løbet af interviewet.

Informanterne blev udvalgt som følger:

- 1) Personer fra brancheorganisationer med speciale i hhv. turist og restaurantbranchen.
- 2) Rådgivere med erfaring fra restaurant-området/rådgivning omkring tilgængelighed.
- 3) En restauratør fra hvert casestudie område.
- 4) For at identificere brugerbehov blev der foretaget dybdeinterview med brugere/eksperter fra brugerorganisationer med ekspertise i fire forskellige typer af funktionsnedsættelser:
  - Kognitive udfordringer
  - Mobilitetsnedsættelser
  - Syn/Høre nedsættelser
  - Ældre brugere

Det bemærkes, at der er store forskelle inden for de enkelte grupper af funktionsnedsættelser. Det ville således være nødvendigt at interviewe væsentligt flere eksperter og brugere, for at få et fuldt billede af, hvad behovet i restauranter er for alle funktionsnedsættelser. Formålet med at udvælge disse fire grupper var at danne et stikprøvemæssigt overblik. I forhold til personer med kognitive nedsættelser, så er dette en meget stor gruppe. Det udførte interview havde fokus på autismspektret. Grunden til at dette blev valgt, er at der er en stor vækst i denne type funktionsnedsættelser (HBS Economics, 2022).

## Casestudiet

I casestudiet undersøges et eksempel – en case, hvoraf drages konklusioner, som forventes af være gældende for andre cases. Flyvbjerg argumenterer for, at hvis en case er udvalgt med omhu, så er det muligt at generalisere ud fra en eller få cases (Flyvbjerg, 2020).

I opgaven blev gennemført to casestudier:

### 1. Områdemæssigt casestudie af facader/indgangspartier.

For at skabe et indblik i forholdene i restauranter i det indre København blev gennemført to casestudier af to områder i København. Områderne blev udvalgt ud fra princippet "*Maksimal variation*" (Neergaard, 2015, s. 26), hvor de to områder blev udvalgt ud fra den bygningsmæssige typologi i København. Det ene område blev valgt i den del af byen, hvor bygningstypologien primært består af ældre bygninger. Det andet område blev udvalgt i en del af byen, hvor der er mange nyere bygninger. I det område er også mange bygninger, som har gennemgået gennemgribende ombygninger inden for nyere tid (Lind & Lund, 1996) (Weiss, 2021).

Ved at udvælge to områder, der er repræsentative for de to ekstremer af bygningsstruktur i indre by – den ældste og den nyeste - så er det forventeligt at alle andre restauranter i byen vil ligge et sted mellem de to ekstremer. Derfor kan et studie af disse to områder forventes at være repræsentativt for de øvrige typologier i byen. (Neergaard, 2015).

Det bemærkes, at områderne er udvalgt i den indre del af byen, fordi det, som nævnt ovenfor, er opgavens formål at undersøge forholdene i centrum af København. Hvis undersøgelsen var foretaget f.eks. i et af de nyere kvarterer, så som Ørestad eller Nordhavn, ville det forventes at, se et andet billede.

Område 1: Nær Kongens Nytorv. Området ligger i den historiske del af København, inden for de tidligere byvolde. Området er karakteriseret ved, at bygningerne i området hovedsagelig er ældre bygninger med mange historiske træk bevaret. Der findes desuden et af de få smalle stræder, de er tilbage i København: Pistolstræde, hvor findes flere restauranter i bygninger fra 1700-tallet (Sandau, 2023) (Lind & Lund, 1996).

Område 2: Beliggende ved Rådhuspladsen. Området er primært udbygget fra midten af 1800-tallet efter at voldene blev nedlagt. Der er således også i dette område mange ældre bygninger, men de er karakteriseret ved, at mange af dem har gennemgået gennemgribende ombygninger. Desuden er der i området flere nye bygninger (Lind & Lund, 1996).

## 2. Casestudie af 6 restauranter

I de to områder blev dernæst udvalgt tre restauranter i hvert område, hvor der blev udført et nærstudie af selve restauranten. De tre restauranter i hvert område blev udvalgt ud fra udvælgelsesstrategien "afslørende" (Neergaard, 2015, s. 25), hvor formålet med udvælgelsen er at illustrere fælles problemer. Antallet af studerede restauranter blev tilpasset i forhold til "mætningskriteriet" (Neergaard, 2015, s. 50), hvor man stopper informationsindsamlingen, når den indsamlede information begynder at gentage sig. Teoretisk set angiver Neergaard, at de første 20% af casene vil give 80% af informationen, mens de sidste 80% kun vil medføre 20% mere information. Derfor kan indsamlingen af information stoppes, når 80% af informationen bliver gentaget, da der på dette tidspunkt kun kommer så lidt ny information, at et mætningspunkt er nået (Neergaard, 2015). I forhold til analysen af restauranterne var der allerede ved analysen af den anden restaurant i området en så høj grad af gentagelse, at det blev vurderet, at en analyse af tre restauranter i hvert område var være tilstrækkeligt.

Restauranter i områderne blev identificeret gennem hjemmesiden "Google Maps", hvor søgefunktionen "Restaurant" blev benyttet (Google, 2023).

I alt blev 13 restauranter i område 1 kontaktet og 17 restauranter i området 2.

Restauranterne blev kontaktet på e-mail. Restauranter, som ikke angav e-mail på hjemmesiden, blev ikke kontaktet. I e-mailen blev spurgt, om de ønskede at deltage i et interview vedr. universelt design og tilgængelighed i deres restaurant. Ordet tilgængelighed blev benyttet, da det blev forventet at en del restauranter ikke kender til ordet "universelt design".

Desuden blev foretaget en generel fotoregistrering af restauranterne i området for at undersøge de synlige adgangsforhold. Registreringen er vedlagt som bilag 1.

I hvert område blev desuden, som beskrevet ovenfor, foretaget et nærmere studie af tre restauranter, som var repræsentative for den gennemgående bygningstypologi i området. Det blev undersøgt om restauranten havde et handicaptoilet, som ville kunne leve op til bygningsreglementets krav jf. §214 (Social- og Boligstyrelsen, 2023) og om dette var placeret i stueetagen jf. bygningsreglementet §215 (Social- og Boligstyrelsen, 2023).

Restauranterne blev også undersøgt i forhold til Steinfeld og Maisel's 8 mål for universelt design (se nedenfor). Resultatet af analysen findes i bilag 2. Nedenfor i afsnittet "Teori" findes uddybning af de 8 mål for universelt design, samt en forklaring af sammenhængen mellem begrebet "tilgængelighed" og "universelt design".

## Teori

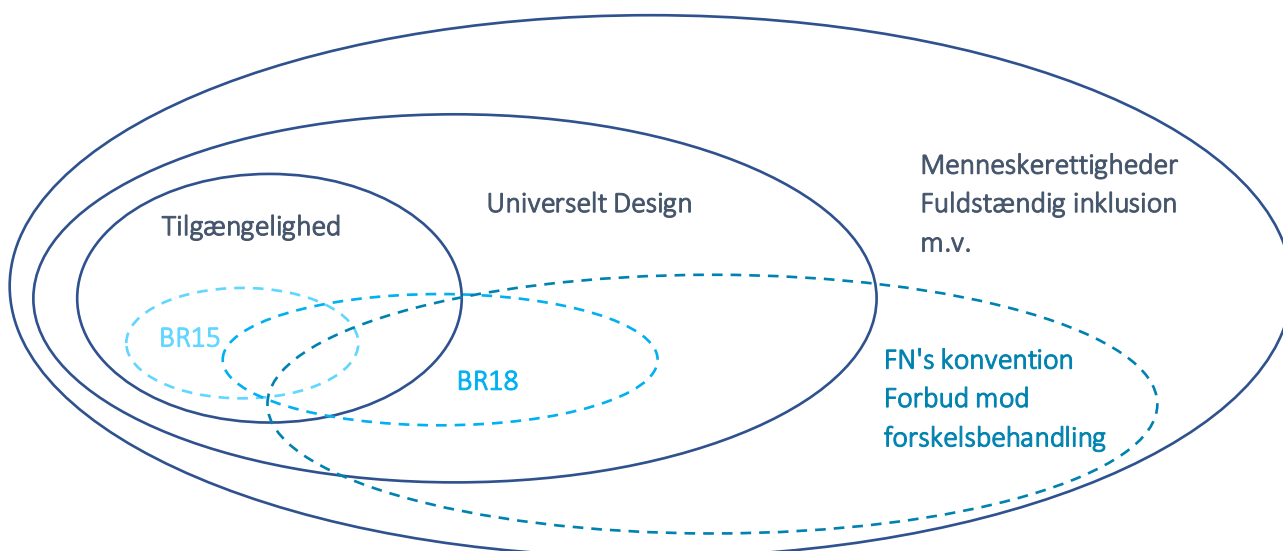
### Tilgængelighed og universelt design

Tilgængelighed er det, som er nødvendigt for at en person med en funktionsnedsættelse kan deltage i en funktion, en bygning mv. Tilgængelighed er altså en tilpasning af rummet til personer med forskellige funktionsevner og benyttes oftest i forhold til f.eks. tilpasning af bygninger eller andre fysiske rum. (Iwarsson & Ståhl, 2003). Tilgængelighed er ofte udmøntet i fysiske tilpasninger for forskellige grupper af funktionsevner, der medfører, at et sted bliver tilgængeligt for den gruppe.

Universelt design er mere end tilgængelighed. Begrebet blev oprindeligt formuleret af Mace (Mace, 1985). Mace ønskede, at gøre op med den tankegang, at der er en gruppe af normale mennesker og en gruppe af personer med funktionsnedsættelser, som er anderledes. Han mente i stedet, at de er én gruppe brugere som har forskellig grad af funktionsevne. Når man designer, er det derfor nødvendigt at designe produkter, bygninger og uderum, således at de passer bedst muligt til flest brugere, men uden ekstra omkostninger eller specielle tilpasninger. I begrebet ligger også, at der kan være forskellige løsninger for forskellige brugere. En af grundtankerne er desuden, at hvis man fra starten vælger at tænke på flere forskellige funktionsevner hos brugeren, så koster det ikke ekstra at tilpasse designet til flere brugere (Mace, 1985).

Ud over at være en designstrategi med det formål at inkludere flest mulige brugere, så har universelt design også et politisk og samfundsmæssigt aspekt. Det er en del af tankegangen, at det er nødvendigt også at påvirke den politiske agenda i retning mod en højere grad af inklusion af personer med funktionsnedsættelser og en accept af, at de er en ligeværdig del af befolkningen.

Så på den ene side er det at skabe tilgængelighed en del af et universelt design. Designet indeholder en tilpasning til en bruger. Derfor bliver designet tilgængeligt for den person, der skal bruge det. Men på den anden side er universelt design også andet og mere end blot at gøre designet tilgængeligt, fordi der både ligger en mere vidtrækkende forståelse af hvem brugerne er og en politisk agenda. Tilgængelighed er således en delmængde af universelt design, men universelt design er andet og mere end tilgængelighed (Iwarsson & Ståhl, 2003).



Figur 1 - Visuel sammenhæng mellem tilgængelighed og universelt design. Tilgængelighed er en delmængde af universelt design, der igen er en delmængde af en større vision om at inkludere alle i samfundet. På figuren er angivet cirka hvor i denne sammenhæng den gældende lovgivning er indplaceret. (BR15 er det tidligere bygningsreglement fra 2015. BR18 er gældende bygningsreglement)

## Universelt design i praksis – 8 mål

Som beskrevet ovenfor, er formålet med universelt design: At designe for bedst mulig funktionsevne for flest mulige mennesker. Det kan dog være diffust at skulle designe for flest muligt i praksis. For at præcisere konceptet universelt design i praksis blev derfor i 1997 opstillet 7 principper for universelt design (Cornell, et al., 1997).

De 7 principper bestod i: (Dansk oversættelse jf. Rumsans.dk (Rumsans, 2023)).

1. Retfærdig brug
2. Fleksibelt i brug
3. Enkelt og intuitivt design
4. Letgenkendelig og mærkbar information
5. Tolerance for fejl
6. Lille fysisk indsats
7. Rum og plads nok

Formålet med de 7 principper var, at skabe et redskab til at udføre og kommunikere universelt design. De 7 principper var dog fortsat overordnede koncepter og derfor stadig i praksis svære at benytte for designerne i produktudviklingen.

For at gøre de 7 principper lettere at benytte i praksis, blev de i 2012 videreudviklet af Steinfeld og Maisel til otte mål for universelt design (Steinfeld & Maisel, 2012). Ved at undersøge i hvor høj grad et design lever op til de 8 mål, kan undersøges i hvor høj grad produktet er universelt designet.

### De 8 mål for universelt design er:

#### **Mål 1: Passe til alle kroppe** (Grangaard, 2022)

Designet skal både passe til forskellige kroppe og til forskellige funktionsevner. For at tage højde for dette må et design dimensioneres således, at det passer til både store og små kroppe samt tilpasses til forskellige funktionsevner. Et eksempel på dette er, at placerer flere knager i forskellige højder, således at de kan nås af alle (Steinfeld & Maisel, 2012), (Grangaard, 2022).

#### **Mål 2: Komfort** (Grangaard, 2022)

Det er vigtigt, at de fysiske omgivelser er tilpasset til det, som er komfortabelt for menneskets krop. Eksempelvis skal en kontorstol være udformet således, at det er behageligt at sidde på den. Den skal også kunne tilpasses i højden, således at den er komfortabel for personer af forskellig størrelse. (Steinfeld & Maisel, 2012), (Grangaard, 2022).

#### **Mål 3: Bevidsthed** (Grangaard, 2022)

Det designede skal understøtte brugerens forståelse af designet og formidle nødvendig information. Det kan f.eks. være i form af taktile fliser på gulvet, eller en sti som leder brugeren frem til destinationen.

I udformningen er det nødvendigt at medtænke brugernes sansemæssige variation i funktionsevne. (Steinfeld & Maisel, 2012), (Grangaard, 2022).

#### **Mål 4: Forståelse** (Grangaard, 2022)

Et design skal være intuitivt, letforståeligt og utvetydigt i sin udformning. I designet skal tages højde for, at forskellige brugere har forskellige kognitive evner, men også forskellige fysiske evner i form af syn, hørelse mv. Der skal eksempelvis på et skilt være nok information, men ikke for meget, således at brugeren ikke overvældes. (Steinfeld & Maisel, 2012), (Grangaard, 2022).

#### **Mål 5: Velvære** (Grangaard, 2022)

At understøtte velvære sker, når et design understøtter sundhed, modvirker sygdom og modvirker skader. Et eksempel er en veludformet gade, som understøtter fysiske bevægelser og sikrer bløde trafikanter mod biler. Steinfeld og Maisels definition af målet er således fokuseret på at forebygge sygdom (Steinfeld & Maisel, 2012).

Dette mål er i Rumsans' fortolkning udbygget til et bredere begreb, hvor også mental og social velvære er en del af målet. (Grangaard, 2022). I denne opgave benyttes Rumsans' fortolkning af målet, som et bredere begreb, der ikke blot omhandler fysisk sundhed, men også mental og social velvære.

#### **Mål 6: Social integration** (Grangaard, 2022)

Et universelt design skal være bredt socialt forankret og understøtte social integration. Designet skal understøtte ligebehandling og behandle alle med respekt. Eksempelvis kan et bykvarter være udformet således at der er plads til mange forskellige typer beboere og beboere med forskellig økonomisk indkomst. (Steinfeld & Maisel, 2012), (Grangaard, 2022).

#### **Mål 7: Personlig tilpasning** (Grangaard, 2022)

For at et design er universelt, skal brugeren kunne tilpasse designet til egne behov. Mennesker er forskellige og har forskellige behov. Et eksempel er mobiltelefonen, hvor brugeren selv kan vælge hvilke app-programmer, han ønsker at installere. Desuden kan designet tilpasses brugerens egen stil ved at skifte cover på telefonen. (Steinfeld & Maisel, 2012), (Grangaard, 2022).

#### **Mål 8: Respekt for konteksten** (Grangaard, 2022)

For at skabe et universelt design skal designet både respektere og understøtte de sociale, kulturelle og miljømæssige kvaliteter i det omgivende samfund. Designet skal respektere både brugeren og det miljø designet skal benyttes i. I forhold til bygninger vil dette mål både omhandle respekt for selve bygningen, f.eks. fredningsværdier eller andre bygningsmæssige kvaliteter, men også den omgivende by og de brugere, som skal benytte bygningen. (Steinfeld & Maisel, 2012), (Grangaard, 2022).



Opsummeret kan man, ved at vurdere et design op mod de ovenstående 8 mål, kan vurderes i hvor høj grad designet er universelt.

Mål nr. 2 (komfort) og 5 (velvære) ligger tæt op ad hinanden og er derfor i analysen behandlet sammen.

Det samme gælder for mål nr. 3 (bevidsthed) og 4 (forståelse), der ligeledes er behandlet samlet i analysen.

Som beskrevet ovenfor, beskriver Lid, at det at kunne deltage i samfundet er en rettighed for alle borgere. Hun mener desuden, at det at benytte universelt design, kan være en måde at opnå denne borgerret til deltagelse i samfundet (Lid, 2020).

Nedenfor uddybes dette samfundsmæssige perspektiv.

## Rettighedsperspektivet

Som beskrevet i indledningen forklarer Lid, hvordan det at kunne deltage på lige fod i samfundet, er en borgers demokratisk ret, der blandt andet stadfæstes gennem lov værket. (Lid, 2020).

Nedenfor gennemgås de lovgivningsmæssige forhold, som primært er relevante i forhold til rettighed til inklusion for personer med funktionsnedsættelser på restauranter i København.

## Rettigheder udtrykt gennem lovgivningen

De væsentligste lovmæssige rammer, som restauranterne opererer inden for i Danmark, blev undersøgt:

- Bygningsreglementet (Social- og Boligstyrelsen, 2023).
- Lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap (Retsinformation, 2018).
- FN's Konvention om rettigheder for personer med handicap/Convention On The Rights Of Persons With Disabilities (CRPD) (Social-, Bolig- og Ældreministeriet, 2023) (UN, 2006).

Kommende lovgivning:

- EU direktiv nr. 2019/882 "on the accessibility requirements for products and services" (træder i kraft i 2025) (DIRECTIVE (EU) 2019/882, 2019)

Undersøgelsen er afgrænset til ovenstående lov værk. Andre relevante vejledninger og standarder ligger uden for opgavens ramme, men det kunne være interessant i et større studie, at inddrage f.eks. de forholdsvist nye Danske Standarder (Dansk Standard, 2021), som også på sigt må forventes at påvirke praksis.

## Bygningsreglementet

I Bygningsreglementet BR18 står i "Vejledning til Brugerbehov", afsnit "3.0.0. Brugerbegreb":

*"Brugerne kan være alle mennesker, med ingen, mindre eller større funktionsnedsættelser. I begrebsafklaringen af universelt design under FN's Handicapkonventions artikel 2 forstås brugere som alle, herunder også personer med handicap<sup>10</sup>" (Social- og Boligstyrelsen, 2023).*

<sup>10</sup>Også her er ordet "handicap" taget fra den oprindelige kilde.

I Danmark er det først med Bygningsreglementet fra 2018, at brugerbegrebet blev introduceret. Indtil da var reglementet primært fokuseret på at specificere minimumskrav (Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, 2018). Med det nye bygningsreglement er det nu op til bygherren og de projekterende, at definere brugerne og dokumentere at bygningen lever op til deres behov. Det præciseres, at det kan være svært at finde en løsning, der virker for alle brugere. Derfor opfordres rådgivere og bygherrer i reglementet til at benytte universelle løsninger, der kan dække en vid række af brugerbehov. Bygningsreglementet indeholder dog fortsat også mange krav til specifikke mål, som skal overholdes (Social- og Boligstyrelsen, 2023).

I vejledningen til brugerbehov er en undtagelse for fredede bygninger:

I "Vejledning til Brugerbehov", afsnit "4.0.0 Eksempler på bygningsfunktioner set i forhold til brugere" er beskrevet i eksempel 3, at der for fredede bygninger kan være tilfælde, hvor det ikke er muligt at forene bygningsreglementets krav med fredningsværdien. I disse tilfælde er der mulighed for at lempe bestemmelserne for adgangsforhold, såfremt det kan dokumenteres, at f.eks. adgangsforhold eller wc-rum ikke kan indrettes jf. bygningsreglementet uden at vil medføre en uforholdsmæssig byrde (Social- og Boligstyrelsen, 2023).

### *Lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap*

Det var først i 2018, at Danmark indførte en egentlig lov mod forskelsbehandling af personer på grund af handicap (Retsinformation, 2018). Der var tidligere kun lovgivning mod diskrimination på arbejdsmarkedet, men ikke uden for arbejdsmarkedet. Danmark var det sidste land i Norden, der indførte dette forbud (Bloch, 2017).

I loven præciseres, at der ikke må ske forskelsbehandling på grund af handicap og at ligebehandling af personer med handicap skal fremmes. Det præciseres også, at forskelsbehandling er når en person bliver behandlet ringere end han ville være blevet, hvis han ikke havde et handicap og at dette også gælder for instrukser om forskelsbehandling. Hvis en person oplever forskelsbehandling, er det muligt at klage til Ligebehandlingsnævnet (Retsinformation, 2018).

Der står dog også i lovens §3 at "*Loven indebærer ikke en pligt til rimelig tilpasning eller tilgængelighed*" (Retsinformation, 2018, s. §3).

Siden lovens indførelse har der eksempelvis har været en sag, hvor en restaurant er blevet pålagt at betale en bøde for at afvise en person på grund af handicap (Retsinformation, 2021).

### *FN's Konvention om rettigheder for personer med handicap*

FN's Konvention om rettigheder for personer med handicap blev ratificeret af Danmark i 2009. (Social-, Bolig- og Ældreministeriet, 2023). Grundlæggende beskriver konventionen, at personer med handicap skal have samme rettigheder som øvrige personer i samfundet.

Mere specifikt beskrives følgende i konventionens artikel 9 og 19:

Artikel 9 – tilgængelighed, her uddybes, at også private serviceydere skal tage hensyn til personer med handicap (UN, 2006). I sin publikation om konventionen skriver Socialministeriet følgende om artikel 9: "*Private firmaer skal tænke på, hvordan de kan gøre deres service tilgængelig for personer med handicap. Det gælder for eksempel hoteller, restauranter og butikker.*" (Thomsen & Pedersen, 2010).

Konventionens artikel 19 beskriver, at personer med handicap både skal have rettighed til et selvstændigt liv og til at deltage på lige fod med øvrige borgere i samfundets tilbud.

Artikel 30 i konvention omhandler retten til at deltage i kulturliv, fritidsaktiviteter og idræt. I underartikel 5. e er yderligere uddybet, at personer med handicap skal have adgang til services fra de udbydere, som er involveret i at organisere aktiviteterne (UN, 2006).

#### *Kommende lovgivning:*

##### *EU direktiv nr. 2019/882 "on the accessibility requirements for products and services"*

I EU direktiv nr. 2019/882 "on the accessibility requirements for products and services" (DIRECTIVE (EU) 2019/882, 2019) sættes fælles tilgængelighedsstandarder for hele EU. Direktivet træder i kraft i 2025 og sætter primært standarder for forskellige elektroniske terminaler, herunder betalingsterminaler (DIRECTIVE (EU) 2019/882, 2019).

Direktivet har således ikke direkte betydning for restauranter, bortset fra i forhold til betalingsterminaler.

Formålet med direktivet er, at standardisere området inden for EU, for at harmonere eksisterende forskelle i de nationale lovgivninger i forhold til implementering af FN's Konvention om rettigheder for personer med handicap (DIRECTIVE (EU) 2019/882, 2019).

Det er interessant, at i forstudiet "Executive summary of the impact assessment" (European Commission, 2015, s. 1) til direktivet blev peget på behov for harmonisering af en videre gruppe af serviceydelser end dem, som direktivet nu omhandler. Der blev ved en screening identificerede de områder, hvor der var forskelle mellem de nationale lovgivninger - og hvor der enten allerede eksisterede, eller kunne forudses, de største nationale forskelle i det indre marked. I den liste var også nævnt "hospitality services" (European Commission, 2015, s. 3), men denne type ydelser findes ikke omfattet i det endelige direktiv.

#### *Øvrige rettighedsperspektiver*

Ud over de ovennævnte lovmæssige rettigheder påpeger Lid at retten til at deltage, ikke blot er et spørgsmål om lovmæssige rettigheder, men også et større spørgsmål menneskerettigheder og ligeværd. Et vigtigt spørgsmål er altså ikke blot hvilket lovmæssig ret man har, men om man selv føler, at egne rettigheder til at deltage og blive behandlet på lig fod, er opfyldt. Denne type rettigheder er tæt forbundet med, hvordan den enkelte person selv oplever opfyldelse af egne rettigheder (Lid, 2020).

Lid beskriver hvordan brugerperspektivet således er af stor betydning i forhold til den enkeltes opfattelse af, om hans/hendes mulighed for at kunne deltage på lige fod med alle andre er opfyldt. Men der er stor forskel på brugere. To brugere med samme tekniske funktionsnedsættelse oplever ikke nødvendigvis samme funktionsevne. (Lid, 2020). Det er derfor nødvendigt ikke alene at se på de lovtekniske rettigheder, men også brugerens egen opfattelse af, om han/hun føler at kunne deltage på lige fod med alle andre. Lid bruger GAP-modellen til at forklare denne forskel (Lid, 2020):

### *Den relationelle model – GAP modellen*

I GAP modellen beskriver Lid en relationel forståelse af funktionsnedsættelse. Lid beskriver, at der er forskel på en funktionshæmning og en funktionsnedsættelse. En person kan have en funktionsnedsættelse uden at opleve at dette hæmmer personen i at fungere på lige fod med øvrige personer. Når en person med funktionsnedsættelse oplever at blive hæmmet i sin udfoldelse, så er dette fordi det omgivende samfund ikke er indrettet således, at personen kan deltage med netop den funktionsnedsættelse. Det betyder, at personen først oplever at være hæmmet af sin funktionsnedsættelse, når personen møder en barriere i samfundet. Lid argumenterer, at oplevelsen af en funktionshæmning således skyldes omgivelserne, at den ikke skyldes personens egen funktionsnedsættelse. (Lid, 2020).

Ikke alle personer ønsker at gøre det samme, derfor vil det være forskelligt fra person til person hvad der opleves som en barriere. Ved at identificere de barrierer, som personer med funktionsnedsættelse oplever i samfundet, kan barriererne reduceres, således at færre personer vil opleve en egentlig funktionshæmning (Lid, 2020).

Eksempelvis kan nogen veltrænede kørestolsbrugere uden problemer køre op ad en rampe der er stejlere end bygningsreglementets maximumskrav, mens en uerfaren kørestolsbruger i en stor elektrisk kørestol kan have svært ved at dreje rundt på den minimumsradius, som er angivet i bygningsreglementet. Der kan også være forskel på, hvad den enkelte person har lyst til at deltage i. At f.eks. et operahus mangler tilgængelighed er uden betydning for en bruger, der kun kan lide jazz-musik. Han vil til gengæld føle sig hæmmet i sin mulighed for at deltage, hvis jazz-klubben ikke har kørestolstilgængelighed.

Et menneskes oplevelse af om sin ret til at deltage i samfundet er opfyldt, er således en kombination af de lovmæssige rettigheder og personens egen opfattelse af, hvornår man oplever en funktionsmæssig barriere for at kunne være med.

### Teorien om anderledes steder - heterotopier

Opfattelsen af om man er del af noget eller om man er udenfor, er også beskrevet af Foucault i teorien om heterotopier.

Heterotopi er det ord, der stammer fra gammelt græsk og det består af to dele: hetero- af héteros = anden/anderledes og -topi fra topos = sted (Den Store Danske, 2022). Ordret betyder således: Et sted, der er anderledes end andre steder.

Foucaults rumlige teori om heterotopier beskriver anderledes steder i samfundet. Steder der er rumligt afgrænsede i forhold til det omkringliggende samfund. Foucault taler om, at vores opfattelse af rum har ændret sig fra fortidens skarpe kontrast mellem det hellige himmelrum og rummet på jorden til den nuværende mere flydende opfattelse af rum og sammenhænge mellem rum (Foucault, 1984).

Foucault uddyber, at i den nuværende rumlige forståelsesverden kan forskellige heterotopiske rum eksistere side om side. Foucault forklarer, at det kan visualiseres som haven, hvor bedene er forskellige, men står side om side (Foucault, 1984).

En heterotopi er et rum, hvor kun udvalgte personer har adgang. Det kan være personer, der er i en bestemt fase af livet: f.eks. værnepligtige, gravide kvinder eller børn på kostskole. Eller det kan være personer der afviger fra normen, f.eks. patienter på et psykiatrisk hospital (Foucault, 1984).

En heterotopi står i modsætning til det omgivende rum. Gennem heterotopiens anderledeshed kan belyses forskellige sider af det omkringliggende almindelige rum. Som eksempel på denne type heterotopi beskriver Foucault: Jesuitternes kolonier i Sydamerika, der opstod i modsætning til det samfund, de kom fra, som var rodet og uordentligt. Derfor var kolonien i stedet gennemreguleret, perfekt og ordnet. (Foucault, 1984).

Foucault taler desuden om tidsmæssige heterotopier, hvilket han kalder heterochronier. Hermed beskriver han en heterotopi, der er forbundet med et bestemt tidspunkt eller tidsrum. Han nævner kirkegården, hvor dødstidspunktet er indgangspunktet til netop denne heterotopi. Eller feriebyen i Polynesien, hvor man tager 3 uger på ferie for at opleve et helt andet liv. En ferie-heterotopi i forhold til det almindelige liv, man kortvarigt forlader.

Lid beskriver ligeledes, hvordan den historiske udvikling er gået fra en struktur med store institutioner, hvor personer, der ikke passede ind i det øvrige samfund, blev lukket inde. Institutionsbygningen er en klar rumlig heterotopi, lukket af fra omverdenen. Senere skete et opgør med institutionaliseringen. Målet var at integrere alle i ét samfund, med plads til alle uanset funktionsevne. Derved blev heterotopien mellem institutionen og det øvrige samfund udvisket eller fjernet. Dog er der fortsat tilfælde, hvor personer med forskellig funktionsevne ikke kan deltage fuldt ud i alle dele af samfundet. Der er således opstået små mindre dagligdags heterotopier, hvor personer med nedsat funktionsevne stadig ikke har mulighed for at deltage i samfundet på samme måde som personer med gennemsnitlig funktionsevne (Lid, 2020).

### Opsummering vedr. metode og teori

Ovenfor er beskrevet de metoder, der blev benyttet til at undersøge barrierer og potentialer for en højere grad af inklusion af personer med funktionsnedsættelser i restauranter i det indre København. Dernæst blev præsenteret to forskellige teoretiske perspektiver, som vil blive benyttet i afsnittet "Analyse" til at analysere de resultater, som kom ud af undersøgelserne.

Først vil resultaterne af undersøgelserne blive præsenteret i afsnittet nedenfor.

## UNDERSØGELSER

Som beskrevet ovenfor i afsnittet om metode, bestod undersøgelsen af en kombination af interviews og et casestudie af to byområder i det indre København.

Nedenfor beskrives først resultaterne af de gennemførte interviews, dernæst resultaterne af casestudiet.

### Interviews

Der blev gennemført interviews<sup>11</sup> med:

Organisation	Rolle	Navn
<b>Brancheorganisationer</b>		
Horesta	Klassifikationschef /Chefkonsulent medlemscenter	Jan Fischer
VisitDenmark	Fundraising & Relationship Manager Global Brand & Business Development	Eva Thybo
<b>Rådgivere</b>		
God Adgang	Sekretariatsleder i God Adgang	Ulla Kramer
Mangor og Nagel	Arkitekt / Projektchef	Lasse Urhammer-Frederiksen
<b>Brugere/Brugereksperter</b>		
AutismGoTo	Specialist i digital forretningsudvikling og grundlægger af AutismGoTo	Jan Mortensen
Dansk Handicap Forbund	Næstforperson DHF-København	Helga Mark
Foreningen Danske DøvBlinde	IKT- og Tele-specialist	Anders Fransson
Glad Fonden	Adm. direktør	Mikkel Holmbäck
Pensionistægtepar 1	Tidl. overlæge og universitetslektor	Lone (80år) og Ole (81 år)
Pensionistægtepar 2	Tidl. hjemmegående husmor og forsikringsrådgiver	Moira (80år) og Bill (76år)
<b>Restauratører</b>		
Restaurant Flammen	Adm. Direktør/CEO	Piet Klein
Restaurant Apéro	Restaurantchef	Mikkel Mørkeberg

Det bemærkes, at interviewet blev foretaget med udgangspunkt i den interviewedes egne holdninger og erfaringer. Derfor kan deres udtalelser ikke tages som udtryk for den generelle holdning hos den organisation, de repræsenterer.

Interviewene blev optaget og transskriberet. For telefoninterviews blev der taget noter under interviewet.

I nedenstående er de interviewede anonymiseret. Hvert interview har et nummer – f.eks. "I-1". Anonymiseringen er lavet gennem tilfældig nummertildeling. Forfatter kan fremlægge tabel, der viser sammenhæng mellem interview-nummer og person, hvis dette bliver påkrævet i forhold til dokumentation af indholdet.

<sup>11</sup> De interviewede fra VisitDenmark og Horesta er begge aktive i forhold til God Adgang. Sammenhængen vurderes dog af mindre betydning, da de udtrykte meninger blev understøttet af øvrige informanter og der var også flere steder forskel på de udtrykte meninger i de tre interviews..

Hvor der er benyttet direkte citater, har den citerede bekræftet skriftligt, at citatet måtte benyttes i opgaven.

Herunder en kort oversigt over de ovennævnte organisationer:

For at forstå den generelle branche- og rådgivningsmæssige baggrund blev interviewet eksperter fra følgende organisationer:

- Horesta er brancheorganisation for hotel-, restaurant- og turisterhvervet (Horesta, 2023).
- VisitDenmark er Danmarks Turismeorganisation og har til formål at fremme Danmark som turismemål (VisitDenmark, 2023).
- God Adgang er en mærkeordning for tilgængelighed i bygninger. (Foreningen God Adgang, 2023). Formålet med interviewet var at forstå baggrunden for hvorfor virksomheder vælger at blive mærket samt generel forståelse af markedet.
- Mangor og Nagel Arkitektfirma. Den interviewede arkitekt har erfaring med restaurantbygninger og blev interviewet for at forstå rådgivervinklen.

For at forstå brugervinklen blev brugere fra følgende organisationer interviewet:

- AutismGoTo – Hjemmeside med sociale præsentationer målrettet personer med autisme (AutismGoTo, 2023)
- Dansk Handicap Forbund - Landsdækkende organisation, der repræsenterer mennesker med bevægelseshandicap i Danmark (Dansk Handicap Forbund, 2023)
- Foreningen Danske DøvBlinde – Forening, der arbejder for mennesker med nedsat syn og hørelse. (Foreningen Danske DøvBlinde, 2023)
- Glad Fonden – En socialøkonomisk virksomhed, der arbejder med produkter og services, produceret af personer med udviklingshæmning (Glad Fonden, 2023).
- Desuden blev to ældre ægtepar omkring 80 år interviewet i forhold til deres brug og erfaringer fra restauranter.

For at forstå restauratørens vinkel blev to restauratører interviewet – én fra hvert casestudie område:

- Restaurant Flammen – Restaurant-kæde med flere restauranter over hele Danmark. En af restauranterne er beliggende i casestudieområdet nær Rådhuspladsen. Den ligger i en nyere bygning og har fokus på det brede kundesegment, især selskaber.
- Restaurant Apéro/Restaurant Møntergade – To restauranter med samme ejer beliggende i ældre bygninger i casestudieområdet nær Kongens Nytorv. Restaurant Apéro er en nyåbnet vinbar og restaurant med fokus på det lidt yngre segment fra slut 20'erne til slut 50'erne, mens Restaurant Møntergade har fokus på det brede familie-publikum.

## Identificerede barrierer og potentialer

I forhold til opdelingen i barrierer og potentialer, så er der en grad af overlap, da en barriere også er et potentiale, hvis den fjernes. Nedenfor er under barriere nævnt de emner som informanterne oplyste som en barriere, under potentialer er beskrevet emner, der blev nævnt i interviewet som mulighed for forbedring eller udvikling.

### **Barrierer:**

#### Eksisterende bygninger

I København er det en udfordring, at mange restauranter ligger i ældre bygninger, hvor både adgangsforhold og toiletforhold er en stor udfordring. Desuden er trapper både ind til bygningen og inde i bygningen en udfordring (I-3) (I-6).

Som udtrykt af Helga Mark, der benytter en kørestol:

"Nogen gange skal jeg ind med vareelevator og så ind gennem køkkenet"

Brugerne gør opmærksom på, at de godt er klar over, at det ikke er muligt at gøre alt tilgængeligt, men hvis selve restauranten ikke er tilgængelig, så kan man f.eks. gøre udeservering mere tilgængelig, så personer med mobilitetsnedsættelser i det mindste kan benytte restauranten om sommeren (I-3).

En af restauratørerne fortalte, at når de havde personale til det, så løftede de gæster i kørestol op ad trappen og ind i restauranten (I-12).

#### Akustik og belysning

Både brugere og rådgivere nævnte, at god akustik er af stor betydning for at kunne høre, hvad der bliver sagt ved bordet. Dårlig akustik blev af flere informanter nævnt som en barriere for at gå på restaurant. Musik i baggrunden blev oplevet som forstyrrende især for høreapparatsbrugere (I-10).

Brugerne oplevede ofte, at belysningen ikke var tilstrækkelig til at kunne læste menukortet og se maden ordentligt (I-6) (I-9).

En af informanterne oplyste, at også akustikregulering mellem bordene er vigtig, da han havde ualmindeligt god hørelse og fandt det forstyrrende at kunne høre samtalen ved de andre borde (I-11).

Flere brugere pegede på, at akustikken er en udfordring for personer med synsnedsættelser, da de har øget fokus på høresansen, så hvis akustikken er dårlig er det ekstra trættende for dem (I-3) (I-9).

Mange gæster og hård akustik blev oplevet som ubehageligt både for de dårligt og godt hørende på grund af det høje støjniveau (I-9) (I-11). Et højt støjniveau er også en udfordring for brugere med kognitive lidelser, der har behov for ro omkring sig (I-1).

Restauratører og rådgivere oplyste, at der er fokus på akustiske forhold og at god akustik er vigtig (I-12) (I-2) (I-10),

#### Brugernes økonomi

Brugerne peger på, at økonomien er en barriere i forhold til at gå på restaurant, især med den stigende inflation efter Corona, fordi de statslige ydelser til personer med funktionsnedsættelser ikke er blevet reguleret i takt med inflationen (I-3).



## Betalingsautomater

Betalingsmulighederne er også vigtige. Mange nye betalingsautomater har et digitalt display og er derfor svære at benytte for personer med et synshandicap. De ældre terminaler med knapper kan benyttes selv uden synsfunktion, men det kan de nye ikke. Dette kompliceres yderligere af, at man ikke må give sin kode til andre. (I-9).

## Restaurantens økonomi og krav til restauranten

Både brancheorganisationer, rådgiver og brugere nævnte, at restauranter skal leve op til mange krav. Det er en branche som er præget af små enheder, hvor få personer skal håndtere både krav til dokumentation af fødevarer, personale etc. Dette kombineret med at profit-marginen for restauranter generelt er lav, gør at der er meget lidt overskud til andet end det, som er absolut nødvendigt for at holde restauranten i gang (I-1) (I-3) (I-4) (I-5) (I-7) (I-10).

I forhold til indretning er økonomien en barriere for at indrette mere inkluderende. For at restaurantens forretningsplan kan hænge sammen, er der i de fleste tilfælde kun et vist beløb til at ny-indrette for. Dette betyder, at større ombygninger, så som at etablere en rampe eller lignende, ofte vil medføre at økonomien ikke hænger sammen (I-5) (I-10)

Brancheorganisationer og rådgivere peger også på, at restauratørerne har stort fokus på at overholde alle de gældende regler, men at der allerede er mange regler som skal overholdes. Hvis der tilføjes endnu flere krav, kan det i yderste tilfælde betyde, at restauratørerne helt fravælger at åbne en ny restaurant (I-5) (I-10).

Brugerne peger på, at det kan være svært at få plads til kørestole og personer med behov for luft omkring bordet, da restauranterne placerer bordene med lille afstand, fordi de har behov for at maximere antallet af borde for at få økonomien til at løbe rundt (I-1).

## Målgruppe

Brancheorganisationer og rådgivere peger begge på, at når restauratørerne åbner en ny restaurant, så er det vigtigste forhold, at ramme det rigtige koncept for maden, for at få kunder nok ind til at restauranten kan løbe rundt. (I-5) (I-10).

Målgruppen for restauranten afhænger af konceptet. Mange nye restauranter i København er primært fokuserede på det yngre klientel, mens f.eks. familierestauranterne har fokus på alle aldre (I-5) (I-2).

Både restauratører og rådgivere nævnte, at i forhold til indretningen er det især atmosfæren og stemningen der er i fokus (I-2) (I-10).

Både brancheorganisationer og rådgivere nævnte, at mange restauranter allerede har kunder nok, hvorfor de ikke kan se et behov for at udvide kundekredsen. Derfor ser de heller ikke et potentiale i at kunne tiltrække flere kunder ved at ændre de fysiske rammer, hverken for kunder med eller uden funktionsnedsættelser (I-5) (I-7) (I-10)

Brugene peger på, at restauranter kan være bekymrede for at give rum til f.eks. udadreagerende personer med kognitive lidelser, da dette kan påvirke øvrige kunder (I-1) (I-4). Restauratørerne fortalte dog modsat, at de ikke så dette som et problem (I-2) (I-12).

Restaurantens koncept kan også understøtte større inklusion. Eksempelvis buffet-konceptet, hvor god plads omkring bordene medfører, at det er let at komme op til buffeten og derved understøtter restaurantens

koncept. Ved buffetkonceptet er det også at foretrække at have alle borde på én etage, hvilket gør det lettere for personer med mobilitetsnedsættelser at komme rundt i restauranten. (I-2)

Restauranter der fokuserer på selskaber og familierestauranter, har en bredere målgruppe, hvor der er flere ældre og generelt flere personer med funktionsnedsættelser (I-2) (I-12).

### Viden og bevidsthed

Manglende bevidsthed om emnet i det hele taget, blev nævnt af mange informanter som en årsag til, at der ikke laves flere tiltag for at gøre restauranterne mere inkluderende. Det er ikke manglende vilje, restauranterne vil gerne have gæster med handicap, men der er så mange andre emner som skal håndteres, at det ikke står højt på dagsordenen. (I-3) (I-7) (I-8) (I-10) (I-12).

Manglende viden er i sig selv en barriere for at indrette restauranter mere inkluderende. Både brancheorganisationer, rådgivere og brugere oplever, at når der siges handicaptilgængelighed, så tænker de fleste restauranter automatisk på store ombygninger med ramper, store toiletter etc. Der mangler viden om andre mindre tilpasningsmuligheder og virkningen af disse mindre tiltag (I-5) (I-7) (I-8) (I-10) (I-12).

Dette gælder også for de rådgivende arkitekter, hvor det stadig ikke er en naturlig del af designprocessen at tænke på personer med funktionsnedsættelser (I-10).

Hvis der er tale om en større ombygning, er det ikke nødvendigvis en ekstra udgift at indrette mere inkluderende. Som udtrykt af den interviewede arkitekt Lasse Urhammer-Frederiksen om en større restaurantombygning:

*"...At lave lidt særlige tiltag ville ikke have fyldt noget i budgettet, hvis man havde haft fokus på det"*  
(Urhammer-Frederiksen, 2023)

Mange ombygninger er dog små og har et meget begrænset budget. På mindre ombygninger er det ofte restauratøren selv, der står for det meste i forbindelse med ombygningen, rådgivere inddrages kun mindst muligt for at holde økonomien nede (I-10).

Det er også en udfordring for restauranterne, at medarbejderne ofte skifter arbejde. Dette medfører, at en eventuel oparbejdet viden i forhold til personer med funktionsnedsættelser enten mistes eller skal oparbejdes hos nye medarbejdere, hvilket koster tid og penge. Denne viden er ikke endnu del af den restaurant-faglige viden, så nye medarbejdere skal konstant oplæres (I-7).

## **Potentialer**

### Indretning

Afstand mellem bordene blev nævnt som vigtig også i forhold til sygdomsforebyggelse, hvor flere af de ældre informanter nævnte, at de fortsat er bekymrede for sygdomsspredning efter Corona-epidemien (I-6) (I-11).

I forhold til sygdomme blev også nævnt, at det er vigtigt, at der ikke kun er kørestolsegnede toiletter, men også toiletter tilpasset andre sygdomsbehov. En af informanterne nævnte, at han selv havde behov for et større toilet med aflægningsplads, fordi han har en stomipose (I-11).

Brugerne nævnte også, at især for personer med kognitive nedsættelser, er det godt at have et sted man kan trække sig tilbage til. Gerne et rum hvor man kan tage en pause uden stimuli og så komme tilbage til

selskabet. I selve restauranten er god plads omkring bordene og mulighed for at vælge et bord lidt væk fra de øvrige – gerne i et hjørne - også vigtigt (I-1) (I-3).

For personer i kørestol er det vigtigt, at der er forskellige bordhøjder at vælge imellem. Mange restauranter har borde i forskellige højder, men ofte mangler der oplysning om mulighederne på hjemmesiden (I-3)

### Personalet

Brugerne nævnte, at personalet på restauranten er meget vigtigt. Hvis der er hjælpsomt personale, så kan det afhjælpe mange af de mindre barrierer, man kan opleve. Så som ikke at kunne finde toilettet eller ikke kunne læse menukortet på grund af dårlig belysning (I-6) (I-9) (I-11).

Brugerne nævnte også, at det er vigtigt for dem, at personalet behandler dem på samme måde som de kunder, der ikke har funktionsnedsættelser (I-3).

Restauratørerne nævnte ligeledes, at det er et stort fokus for dem, at personalet giver et godt værtskab. Det er meget vigtigt for gæstens samlede oplevelse af restauranten og den samlede oplevelse af, at det har været en god aften (I-2) (I-12).

### Gæsterejsen

Restauratørerne nævnte, at de arbejder med gæsterejsen. Altså den samlede gæsteoplevelse fra gæsten træder ind i restauranten til gæsten går igen (I-2) (I-12).

Brugerne nævnte ligeledes, at det er vigtigt at der er sammenhæng i oplevelsen. Hvis man kun kan komme ind ad bagvejen, eller der er en trappe midt i restauranten, så kan det være en stor hindring for restaurantoplevelsen (I-3) (I-6).

### Hjælpemidler

I forhold til at benytte hjælpemidler i restauranten, så nævnte en af informanterne, at det er forståeligt at alle restauranter ikke kan have hjælpemidler til rådighed for alle funktionsbehov. Derfor er det vigtigere at der er mulighed for at medbringe egne hjælpemidler end at restauranten selv tilbyder lån af hjælpemidler (I-9).

### Potentiale for mere information

Nogen rådgivere og brugere pegede på, at der savnes en skiltningsordning, hvormed restauranten kan signalere ved indgangen i hvor høj grad den er tilgængelig. Det findes i andre lande (I-3) (I-10).

Der savnes også information på restaurantens hjemmeside om emnet. Både brugere med fysiske og kognitive funktionsnedsættelser og ældre brugere oplyser, at de ønsker information for at kunne forberede sig på besøget (I-1) (I-3) (I-6) (I-11).

Især for personer med kognitive funktionsnedsættelser er det vigtigt at kunne forberede sig på hele restaurantoplevelsen både i forhold til de fysiske rammer, menu og støjniveau mv (I-1).

De interviewede ældre brugere fokuserede på, at de har behov for at forberede sig til restaurantoplevelsen, både i forhold til menu og indretning. I forhold til menu nævnte de, at det var vigtigt både i forhold til egen diæt, men også i forhold til f.eks. medinviterede børn, hvor de gerne ville kende mulighederne på forhånd. Viden om allergener og f.eks. indhold af gluten er også vigtigt, især nævnte de ældre informanter, at dette er vigtigt i forhold til special diæter i forbindelse med sygdom (I-6) (I-11).

Gæster med kognitive funktionsnedsættelser har også et behov for at kende menuen på forhånd, for at have god tid til at beslutte sig, inden man skal bestille hos tjeneren (I-1).

Flere brugere forklarede, at når der ikke er information på restaurantens hjemmeside, så bliver man nødt til at kontakte restauranten f.eks. på telefon for at få information (I-3) (I-9).

Mange restaurantkunder er impulsive, især de unge. Så hvis man er ung med en funktionsnedsættelse og ude sammen med sine venner, har man især brug for nemt at finde information om, hvor gruppen kan gå hen og man selv kan være med (I-7).

Brugerne pegede også på, at det er vigtigt at der er oplysninger tilgængelige, således at de selv kan tage stilling til om de kan benytte restauranten. Det er meget individuelt, hvad den enkelte person kan håndtere og især for personer med kognitive funktionsnedsættelser, kan man håndtere meget mere uro med den rette forberedelse (I-1) (I-3) (I-9).

God Adgang peger ligeledes på, at det er vigtigt med det personlige valg. Som udtrykt af Ulla Kramer fra God Adgang:

*"Der er ikke noget som hedder handicapvenligt. Det er en individuel sag, hvad den enkelte mener, de kan formå. God Adgangs formål er at give brugerne den bedste mulighed for at tage deres egen beslutning"* (Kramer, 2023).

### Markedspotentialet i gruppen af personer med funktionsnedsættelser

Både brancheorganisationer, rådgivere og brugere oplyser, at der ikke findes tal for hvor mange personer med funktionsnedsættelser, der benytter restauranter og heller ikke hvor stort kundepotentialet i gruppen er (I-3) (I-4) (I-7) (I-8).

Flere brugere mener dog, at der er et kundepotentiale ved at gøre restauranter mere inkluderende for personer med funktionsnedsættelser (I-1) (I-3) (I-9) (I-6) (I-11).

I forhold til personer, som har brug for mere rum/stilhed omkring bordet, kan det være en mulighed at tilpasse restauranten til dette på dage, hvor der ikke er så mange gæster. Det kunne f.eks. være en specifik stilledag eller at rykke bordene længere fra hinanden og placere afskærmning mellem dem på de dage, hvor der er færre gæster (I-1).

### Mærkningsordninger

God Adgang har udført tilgængelighedsmærkning siden 2003 (Foreningen God Adgang, 2023). Der er dog kun få restauranter som er mærket under God Adgang og de restauranter, som er mærkede, ligger generelt i tilknytning til et hotel, kulturinstitution eller lignende. Formålet med mærkningen er sandsynligvis at hotellet, som restauranten er tilknyttet, ønskede at blive kvalificeret til en af hotel-mærkningsordningerne (I-7) (I-8).

Kun meget få af den type restauranter, hvor man går ind fra gaden, er mærkede, til trods for at der er stor efterspørgsel på denne type mærkning (I-7).

God Adgang peger på, at hvis dette skal ændres, så er der behov for en indsats oppefra. Som udtrykt af Ulla Kramer fra God Adgang:

*"God Adgang skulle på finansloven, så ville det hjælpe"* (Kramer, 2023)

For brugere med kognitive funktionsnedsættelser er Solsikkesnoren (Hidden Disabilities Sunflower Scheme Limited, 2022) og Demenssymbolet (Demensvenligt Danmark, 2023) vigtige mærkeordninger, da de er en måde at signalere et usynligt handicap til restauranten. Det er dog ikke alle, der ønsker at bruge disse symboler, da nogen føler at brugen af dem er stigmatiserende. Der er således fortsat behov for andre måder at informere om usynligt handicap på. (I-1).

### Holdningsmæssig udvikling i samfundet

Både brancheorganisationer og brugere oplever, at der er positiv udvikling i gang, hvor samfundet generelt bliver mere inkluderende. For 10 år siden var nogen restauranter bekymrede for at miste kunder, hvis de inkluderede personer med funktionsnedsættelser, men det er ikke længere i så høj grad tilfældet. Dog peger flere også på at udviklingen går langsomt (I-3) (I-8).

Der savnes således stadig noget som virkelig kan skubbe på udviklingen, især fra politisk side, som godt udtrykt af Helga Mark (naturligvis metaforisk ment):

"Vi mangler en statsminister i kørestol" (Mark, 2023)

Der er en generel udvikling mod større hensyntagen til individet i form af større udvalg på menuen i forhold til mad præferencer og allergier (I-2) (I-10).

Det blev også nævnt, at der er en holdningsmæssig udvikling mod større efterspørgsel på bæredygtighed i gang og at dette ofte drives af de yngre. Eksempelvis nævnte Mikkel Holmbäck fra Glad Fonden at:

"Yngre medarbejdere efterspørger social bæredygtighed" (Holmbäck, 2023)

### Bæredygtighedsagendaen

Bæredygtighedsagendaen blev nævnt af flere informanter som en vigtig drivfaktor i forhold til inklusion af personer med forskellig funktionsevne. At virksomheden ønsker at blive opfattet som bæredygtig fører til et fokus også på social bæredygtighed. Desuden er der i DGNB-mærkningen også nye øgede krav til social bæredygtighed. (I-4) (I-7).

Rådgivere og restauratører nævnte, at der i dag er et stort fokus på grøn bæredygtighed. Primært med fokus på madvarer og affald, men at der er en bevægelse mod at social bæredygtighed får større betydning (I-2) (I-7).

Glad Fonden nævnte f.eks. at det ofte er ønsket om at blive set som en social bæredygtig virksomhed, der fører til at en samarbejdspartner tager kontakt til Glad Fonden (Holmbäck, 2023)

CSR er generelt kun af betydning for de større aktører, men på restaurantmarkedet er mange aktører forholdsvist små, hvorfor det ikke på nuværende tidspunkt er af så stor betydning i markedet (I-7)

### Bygningsreglementet

Brugerne pegede på, at det nye brugerbegreb i bygningsreglementet BR18, er et godt redskab til at formidle behov for personer med funktionsnedsættelse. De oplever, at det er nemmere at forklare dette begreb end målkrav (I-3).

Rådgiverne pegede på den anden side på, at bygningsreglementet har en væsentlig funktion som forbrugerbeskyttelse. Definition af brugerbehov er alene ikke nok til at kunne sikre, at der tages tilstrækkeligt hensyn til personer med funktionsnedsættelser. For at sikre dette er der stadig behov for målkrav (I-7).

## Turismestrategi

En national turismestrategi med fokus på inklusion af personer med funktionsnedsættelser, blev nævnt som et redskab til at skabe større fokus på emnet (I-7).

## Uddannelse og eksempler

Rådgiverne savner især gode eksempler på tilgængelige restauranter (I-7).

Både brugere og rådgivere pegede på, at uddannelse af rådgiverne er vigtigt, således at de er klar over hvordan man designer mere inkluderende. Det er også vigtigt, at de studerende bliver undervist i emnet (I-3) (I-7).

## Svar-interesse hos restauranter

I forhold til at gennemføre interviews med restauranter, blev i alt 35 restauranter kontaktet pr. e-mail. Af dem svarede 3 straks, at de ikke ønskede at deltage, enten fordi de ikke var interesserede eller ikke havde tid. 2 svarede, at de ikke kunne deltage, fordi de lå i en fredet bygning. 28 svarede ikke.

Restauranterne blev kontaktet på den e-mail, der også benyttes til bordbooking, så det forventes at e-mailen er blevet læst af restauranterne.

Kun to ud af de 35 restauranter ønskede at deltage i et interview.

Dog bemærkes, at restauranterne kun blev kontaktet én gang og kun på e-mail. Det er derfor muligt, at resultatet ville have været anderledes, hvis der var blevet fulgt mere aktivt op f.eks. med telefonopkald eller fremmøde i restauranten.

Det lave antal svar understøtter dog udtalelser ovenfor om, at restauranterne har travlt og at det ikke er et emne, som står højt på dagsordenen.

## Casestudier

### 1. Områdemæssigt casestudie af facader/indgangspartier

I studiet blev foretaget et visuelt foto-studie af facaderne i området, samt en overordnet vurdering af om de ville kunne leve op til gældende bygningsreglement (se uddybning i afsnittet "Metode").

Fotostudiet af facader på restauranterne i de to casestudieområder viste at:

#### *Område 1: Beliggende nær Kongens Nytorv*

Området er karakteriseret ved at de fleste restauranter ligger i ældre bygninger (se også beskrivelse ovenfor i afsnittet "Metode").

Det kunne gennem registreringen konstateres, at generelt var området karakteriseret af at mange restauranter, som kun er svært tilgængelige. Adgangen til restauranten var i mange tilfælde enten op eller ned ad en trappe eller med højt trin ind til restauranten. Enkelte restauranter var beliggende i nyere bygninger, men ved indgangen til flere af disse restauranter kunne observeres en ret stejl kant i brosten mellem fortov og indgang. Der var dog også eksempler på ældre restauranter, hvor der var en god rampe op, så som Restaurant Møntergade.

Kun de færreste restauranter havde håndlister på trappen. Desuden var der generelt ikke markeringer oven for trappen, når der var trappe ned til døren. Der savnedes også generelt markering af trinfor kanter.

Ingen af de restauranter, der havde trappe op til hoveddøren, havde en elevatoradgang, som var synlig fra gaden.

De fleste restauranter havde normal bredde døre. Med den bredde er fri døråbning ofte meget tæt på minimumsmålet for, hvad en kørestol har brug for. Nogen restauranter havde desuden meget smalle indgangsdøre, hvor det så ud til, at målet var under minimumsbredden for en kørestol.

Selv for forholdsvist nye restauranter kunne observeres forhold, der så ud til at være på grænsen af gældende bygningsreglement. Primært ved overgangen til eksisterende fortov så det flere steder ud til, at adgangen var på grænsen til ikke at være helt niveaufri. Der kunne også observeres håndlister, der ikke så særligt gribeegnede ud.

Generelt kunne konkluderes af registreringen, at restauranterne i de eksisterende bygninger for hovedpartens vedkommende ikke ville kunne leve op til gældende bygningsreglement – og at der også for de nyere bygninger var rum for forbedring. Det bemærkes at der ikke er krav om at restauranterne i eksisterende bygninger skal leve op til gældende bygningsreglement.

### *Område 2: Beliggende nær Rådhuspladsen*

Som beskrevet ovenfor, er dette område karakteriseret ved at mange af restauranterne ligger i nye bygninger eller bygninger, der har gennemgået større ombygninger fornyligt.

Det kunne gennem registreringen konstateres, at området havde mange restauranter med niveaufri adgang, men at der også var mange restauranter, der havde adgangsforhold, som enten ikke var helt niveaufri eller hvor der var et eller to trin op til indgangen.

Generelt manglede også i dette område håndlister ved trin og der savnedes også flere steder markeringer af trinfor kanter.

Ingen af de restauranter, der havde trin op til hoveddøren, havde en elevatoradgang som var synlig fra gaden.

Kun et sted kunne ses en elevator fra gaden. Det drejede sig om en helt ny bygning, hvor elevatoren lå lige bag hoveddøren. Denne elevator så dog ud til at være ret svær at betjene, da det så ud til at betjening ville kræve, at man samtidig holdt yderdøren åben.

I dette område havde mange restauranter brede døre, eller dobbeltdøre, således at der mange steder var god åbningsbredde.

Selv for forholdsvist nye restauranter kunne observeres forhold, der så ud til at være på grænsen af gældende bygningsreglement. Især ved overgangen til det eksisterende fortov, hvor der eksempelvis i en helt ny-ombygget restaurant kunne observeres en ret stejl betonrampe op til indgangen. Andre steder var der opstillet udeservering/bar, som hindrede adgangen.

Generelt kunne også i dette område konkluderes af registreringen, at restauranterne i de eksisterende bygninger for hovedpartens vedkommende ikke ville kunne leve op til gældende bygningsreglement. Dog var der i dette område færre restauranter med lange trapper til indgangsdøren, der var primært et enkelt trin eller to op til døren. Selv for nyere restauranter var der rum for forbedring i forhold til f.eks. mere gribeegnede håndlister og friholdelse af adgangsarealer ved døren.

## 2. Casestudie af 6 restauranter

Herunder en opsummering af analyse af tre restauranter i hvert af de to ovennævnte områder.

Analysen for de enkelte restauranter findes i bilag 2.

### Mål 1 - Passe til alle kroppe

Alle restauranterne var placeret forholdsvist nær offentlig transport. I området nær Rådhuspladsen (område 2) lå mange nær offentlige parkeringskældre, mens restauranterne nær Kongens Nytorv (område 1) lå længere væk fra parkeringskældre. Der er i området nogen gadeparkering, men ofte i små smalle gader, hvilket begrænser mulighederne.

Restauranterne beliggende i ældre eksisterende bygninger nær Kongens Nytorv var generelt kun i lille grad tilpasset mål 1. Generelt var der ikke niveaufri adgang og mange steder skete adgangen ad en trappe. Der var generelt ikke handicappetoilet. Flere steder var der trangt mellem bordene.

For restauranterne beliggende nær Rådhuspladsen var der i to af de studerede restauranter niveaufri adgang og adgangsforhold jf. gældende bygningsreglement. Den tredje havde næsten niveaufri adgang, men smallere adgangsbredde. I dette område var der generelt mere plads mellem bordene og de to restauranter, der var beliggende i nyere bygninger, havde begge handicappetoilet.

### Mål 2: Komfort og mål 5 velvære

I området nær Kongens Nytorv var alle tre studerede restauranter præget af deres beliggenhed i ældre bygninger. Der var forholdsvist tæt mellem bordene. Der var mindre komfortable overflader at gå på, så som ujævne trægulve. I den ene af restauranterne var hovedparten af serveringen ude i et brostensbelagt gårdrum, der for mange vil være svært at gå på.

Beliggenheden i ældre bygninger medførte en generel hyggelig stemning i alle de tre studerede restauranter.

De mindre rum i restauranterne beliggende i ældre bygninger medførte også en følelse af privathed.

I området nær Rådhuspladsen var der generelt mere plads mellem bordene og højere til loftet, men i de nyere restauranter også en mere industriel stemning. Overfladerne var nyere og derfor plane.



I dette område havde de to nye restauranter handikaptoilet, men begge steder blev dette også benyttet som puslerum, hvilket nogen vil finde mindre komfortabelt.

For begge områder var der variation i forhold til hvor komfortable stolene var. Dette afhang primært af designet – f.eks. om der var valgt polstrede stole, eller bænke.

I forhold til indretningen var højden af buffeten også vigtig i de to buffetrestauranter, hvor der i den ene kunne observeres, at buffeten var så høj at en person i kørestol formodentlig ikke ville kunne nå de bagerste serveringsfade.

For restauranter i begge områder var personalet også vigtigt i forhold til følelsen af velvære. Der var de fleste steder en flink betjening, der medvirkede til en følelse af velvære i restauranten.

Temperaturen var i alle de besøgte restauranter komfortabel på besøgstidspunktet.

### **Mål 3: Bevidsthed og mål 4: Forståelse**

I forhold til information var der generelt ikke på restauranternes hjemmesider information om de fysiske forhold, som en person med en funktionsnedsættelse kunne bruge til at vurdere om et besøg var muligt. Kun en restaurant havde nogen information rettet specifikt mod personer med funktionsnedsættelser på hjemmesiden.

Akustisk komfort var i begge områder varierende. I området nær Kongens Nytorv var der mange restauranter, der havde mindre rum eller uderum, hvilket var medvirkende til god akustisk komfort. Dog var der kun i nogen grad akustikreguleret på loft og væg, hvilket førte til ret hård akustik inde. Generelt var akustikken således forholdsvist komfortabel, men ved mange mennesker ville den opleves lidt hård.

I restauranterne nær Rådhuspladsen var akustikken præget af at der var højt til loftet, hvilket gør det svært at akustikregulere.

Belysningen var også i begge områder et område, hvor der var mulighed for forbedring. På flere restauranter var der ikke noget direkte lys ved bordet, hvilket gjorde det svært at læse menuen.

Menuen var på samme måde af varierende i læsbarhed. I nogen restauranter var det svært at læse teksten, f.eks. var der i en restaurant rød skrift på gullig baggrund. I en anden restaurant var der menu med billeder på, hvilket gjorde det lettere at forstå.

I forhold til service, så var det varierende, hvor god kontrast der var mellem hhv. tallerken og mad samt tallerken og underlag. Nogen steder understøttede kontrasten at se forskel mellem mad/underlag og tallerken, andre steder var det svært at se forskel. Tallerknerne var generelt med kant, således at maden ikke faldt ud over kanten. Bestikket var generelt let at gribe om.

### **Mål 6: Social integration**

Der var ikke en bygningsmæssig forskel på dette punkt mellem de to områder.

En restaurant placerede (når der var mange gæster) forskellige selskaber sammen ved langborde, men generelt var bordopstillingen et bord pr. selskab.

I de restauranter der havde buffet, var der mulighed for interaktion med øvrige gæster ved buffeten.

Det primære fokus i en restaurant er dog den sociale oplevelse omkring eget bord, hvor adskillelse fra øvrige gæster understøtter lokal social interaktion. Der var en lille forskel mellem områderne, hvor der i området nær Kongens Nytorv generelt var mindre rum, hvilket gjorde interaktionen mere privat. Den samme privathed blev dog opnået i en af de nyere restauranter nær Rådhuspladsen, hvor der var rumdelere mellem bordene lavet af skind.

### **Mål 7: Personlig tilpasning**

I begge områder var i de fleste restauranter kun lidt mulighed for personlig tilpasning.

Desuden var det en del steder svært at tilpasse mellem stol og bord. Eksempelvis var der i en restaurant store armlæn på stolene, som gjorde det svært at flytte dem ind til bordet, mens der i en anden restaurant var faste bænke, som ikke kunne flyttes.

Dog havde én restaurant mange forskellige stole at vælge imellem. Generelt var der de fleste steder kun en type tallerken og en type bestik. Dog var der i en af buffetrestauranterne flere typer bestik at vælge imellem.

Kun få af restauranterne havde oplysning om allergener på menukortet.

### **Mål 8: Respekt for konteksten**

Generelt var de restauranter som lå nær Kongens Nytorv prægede af at indretningsmulighederne var begrænsede af hensynet til bygningen, så som fredning, mens dette ikke var tilfældet for hovedparten af restauranterne nær Rådhuspladsen.

Dette punkt blev dog ikke undersøgt uddybende, da undersøgelsen var afgrænset til det indre af restauranten.

## ANALYSE

Nedenstående analyse består af en analyse ud fra to forskellige perspektiver. Først ses undersøgelserne ud fra rettighedsperspektivet. Dette perspektiv benyttes for at undersøge sammenhængen mellem de rettigheder personer med funktionsnedsættelser har - og de i undersøgelsen identificerede barrierer. Derefter undersøges hvilke verdensopfattelser kan kædes sammen med barriererne, set gennem Foucaults teori om heterotopier.

### Rettighedsperspektivet

Brugerne nævnte, at bygningsmæssigt er de største barrierer for at kunne deltage på restauranter i det Indre København: At adgangsforhold, toiletforhold, akustik og belysning ikke lever op til deres behov.

I bygningsreglementet er der krav om, at der skal indrettes således, at alle relevante brugere inkluderes, men reglementets krav bliver først udløst, såfremt bygningen skal ombygges. Bygningsreglementet har således kun lille betydning for restauranterne i det indre København, fordi de fleste restauranter er beliggende i lokaler i ældre bygninger. Desuden er de fleste ombygninger mindre indretningsombygninger, der ikke udløser et krav om at skulle overholde gældende bygningsreglement.

Dette blev bekræftet at casestudierne. Som beskrevet ovenfor, var det kun nyere restauranter i de to studerede områder, som ville kunne leve op til gældende bygningsreglement for adgangsforhold og toiletforhold.

Ved en stikprøvekontrol i byggesagsarkivet for to af restauranterne i området nær Kongens Nytorv (Ny Østergade 9 og Ny Adelgade 6) kunne konstateres, at de sidst havde undergået indretningsmæssig ombygning i hhv. 1979 og 1992 (Københavns Kommune, 2023). Den ene af bygningerne er fredet, den anden er ikke fredet (Kulturministeriet - Slots- og kulturstyrelsen, 2023).

For disse to restauranter er det således over 30 år siden, at de sidst skulle leve op til gældende bygningsreglement. Det må antages, at samme forhold gør sig gældende for mange af de øvrige restauranter i området, hvorfor det gældende bygningsreglements krav ikke har nogen praktisk betydning for de fysiske forhold i restauranten.

Hvis bygningsreglementet skulle opfyldes også for eksisterende bygninger, så ville det løse hovedparten af de barrierer, de interviewede brugere oplevede i forhold til adgangsforhold. Men i forhold til f.eks. toiletforhold ville nogen brugere ville fortsat opleve en barriere. Eksempelvis den bruger, der i interviewet nævnte, at hvis man er stomi-patient, så har man ikke brug for et den type toilet, der er beskrevet i bygningsreglementet, da det er målrettet kørestolsbrugere.

Akustik- og belysningsmæssig komfort var ifølge brugerne meget vigtigt og generelt et område, hvor de oplevede, at der ofte var forhold som førte til, at de følte en funktionsmæssig barriere.

I forhold til akustik og belysning er kravene mere diffuse og der er ikke specifikke krav i bygningsreglementet til belysning ved bordet (se bilag 2), hvorfor opfyldelse af nuværende bygningsreglement heller ikke kan forventes, at løse de udfordringer brugerne oplever i forhold til akustik og belysning.

Rådgivere og restauratører forklarede, at der er stort fokus på akustik. Det kan dog være svært at opnå tilfredsstillende resultater – f.eks. i et stort rum eller en fredet bygning. Belysning er desuden underlagt

hensynet til stemningsbilledet, der ønskes i restauranten, hvor der kan være et modsætningsforhold mellem dette og den nødvendige belysning for at kunne tilfredsstillende de fleste brugere.

Flere andre barrierer nævnt i interviewene ville heller ikke blive ophævet ved overholdelse af gældende bygningsreglement. F.eks. behovet for at tilpasse højde af borde og stole. Det kunne i casestudiet konkluderes, at kun få restauranter havde forskellige højder af store og borde. Det samme gælder for tallerkener og bestik, hvor der de fleste steder kun var en type.

Inventar bliver slet ikke reguleret i bygningsreglementet, så her har bygningsreglementet heller ikke en effekt på den oplevede barriere.

Der er mange andre barrierer, som informanterne nævner, der heller ikke er reguleret i bygningsreglementet, så som afstand mellem gæsterne, mulighed for at trække sig tilbage til et separat rum etc.

Lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap har, som beskrevet ovenfor, lige som bygningsreglementet en undtagelse i forhold til eksisterende bygninger. Det er kun en pligt ikke at forskelsbehandle, men det er ikke en pligt at skabe tilpasning eller tilgængelighed til forskellige brugerbehov. Denne lov er således også af lille betydning i forhold til de rent bygningsmæssige forhold for eksisterende bygninger.

Desuden er loven generelt formuleret. Så selv hvis loven var gældende også for eksisterende bygninger, så er det tvivlsomt om den ville føre til en ombygning, der kunne nedbryde de ovennævnte fysiske barrierer brugerne oplever.

Loven er dog af stor betydning for at nedbryde de holdningsmæssige barrierer, hvor loven præciserer at det ikke er tilladt at afvise gæster på grund af deres funktionsnedsættelse. Dette kan være af betydning for den holdningsmæssige indstilling både i forhold til definition af målgruppe og personalets holdninger til kunden.

Denne udvikling blev også bekræftet i flere af interviewene, der pegede på, at der også i restaurantbranchen er en udvikling mod en større grad af inklusion i gang. Dog blev også peget på at det er en langsom udvikling.

Det er også tvivlsomt hvor meget effekt, loven om forbud mod forskelsbehandling vil have på definitionen af restaurantens målgruppe, da denne, som beskrevet af informanterne, primært er relateret til restaurantens mad-koncept, ikke til en holdning til kunderne.

Det kan således konstateres, at hverken de lovmæssige rettigheder i bygningsreglementet eller lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap udøver et rettighedsmæssigt pres for at skabe fysiske ændringer i eksisterende restauranter. Desuden ville mange af de identificerede barrierer ikke blive fjernet selv hvis der var krav om ombygninger i eksisterende bygninger i ovennævnte lov værk.

Desuden kunne konstateres, at for mange af de studerede restauranter var der så mange barrierer, at de kun i lille grad ville kunne leve op til FN konventionens mål (UN, 2006):

I forhold til konventions mål i artikel 9 om, at restauranter skal gøre deres service tilgængelig, kunne i undersøgelsen af facader konstateres, at det ville være svært for gangbesværede eller personer i kørestol i det hele taget at komme ind i restauranten. Det måtte således konstateres, at for de undersøgte restauranter var det primært restauranter i nyere bygninger, hvor artikel 9 kunne opfyldes.

Når mange personer med funktionsnedsættelser er afskåret fra at komme ind på restauranten i det hele taget, så hindrer dette også retten til et selvstændigt liv/deltage på lige fod (Konventionens artikel 19) (UN, 2006).

I konventionen ligger dog også et større rettighedsmæssigt perspektiv. Som beskrevet ovenfor, mener Lid at de lovmæssige rettigheder ikke alene er af betydning for, om en persons ret til at deltage er opfyldt. Opfattelsen af om en lovmæssig ret er opfyldt for den enkelte, afhænger ligeledes af den enkeltes egne personlige forhold. Som beskrevet ovenfor, er det ifølge Lid ikke en persons funktionsevne, der skaber en oplevet mangel på funktion, men det faktum at omgivelserne ikke er tilpasset personens funktionsevne. Når omgivelserne ikke passer til funktionsevnen, så opstår der en mangel på funktion (Lid, 2020).

Der blev også i interviewene peget på, at den personlige oplevelse af funktionsevne er af stor betydning for om en person vil benytte en restaurant eller ikke. Det er således ikke kun den egentlige funktionsnedsættelse, der er afgørende. Det er også personens egen opfattelse af, hvornår noget er en barriere, der fører til at personen oplever en mangel på funktion.

I interviewene blev nævnt mange emner, som kunne falde ind under denne bredere brugerovervejelse, så som mulighed for at tilpasse inventar, belysning, akustik og mulighed for tilbagetrækning til stillerum. Desuden muligheden for personlige valg i menu og oplysninger om f.eks. allergener.

Gennemgående var, at brugerne har behov for at vide hvad de faktiske forhold er, så de kan tage stilling til om restaurantens forhold kan passe til deres behov. Flere af brugergrupper nævnte: At information om de faktiske forhold giver brugeren mulighed for at vurdere, hvilken tilpasning de har brug for - f.eks. at medbringe et hjælpemiddel, eller bestille et bord i et mindre rum, hvis man har behov for ro.

Hverken i bygningsreglementet (Social- og Boligstyrelsen, 2023) eller i Lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap (Retsinformation, 2018) er der krav til den information restauranterne oplyser på hjemmesiden, så heller ikke her ville en implementering for eksisterende bygninger medføre at barrieren for brugeren blev fjernet.

Også andre personlige forhold, så som økonomi til at kunne gå på restaurant, blev nævnt som væsentlige.

Ud over de rent fysiske brugerbehov, pegede interviewene på, at der også er et samfundsmæssigt perspektiv i forhold til den økonomiske fordelings- og arbejdsmarkedsmodel i samfundet. At en del personer med funktionsnedsættelser ikke har økonomi til at gå på restaurant – fordi de har en indkomst, der er for lille til at de har råd. Dette forhold hænger sammen med de større økonomiske dispositioner i samfundet og den sociale lovgivning, der ligger uden for rammen af denne opgave. Dog er det et vigtigt forhold, at ret til f.eks. hjælpemidler er rammesat både i forhold til personlig økonomi og støtte fra staten. Det kan f.eks. være mulighed for at have en handicaphjælper med, som kan betyde at man har mulighed for at gå ud i det hele taget.

I forhold til hjælp er der i restauranten personale til stede og både restauratører og brugere fortalte, at ofte kan personalet hjælpe med at overkomme, hvad der måtte være af barriere for den enkelte. Man kan således sige, at personalet hjælper med at overkomme den mangel på funktion, den enkelte måtte opleve, således at der ikke opleves en barriere - og personen kan fungere på lige fod med øvrige gæster. Denne type hjælp er heller ikke reguleret i ovennævnte lovgivning, men er nært forbundet med den holdningsmæssige indstilling i samfundet, da den vil afhænge af om personalet er indstillet på at hjælpe en person i restauranten.

Lingsom påpeger dog, at det ikke blot er omgivelsernes holdning til personen, men også personens egne holdninger til omgivelserne, der er af betydning for om man magter at gå ud. Hun beskriver, at hun nogle gange føler, at omgivelserne stirrer på hende på grund af hendes funktionsnedsættelse (Lingsom, 2012). Der er således også det helt personlige perspektiv, hvor personens egen holdning til sin funktionsnedsættelse i sig selv kan være en barriere for at gå på restaurant.

En af informanterne nævnte at nogen gange skal en kørestol gennem køkkenet for at komme ind på restauranten. Dette er ikke en ligestillet indgang og det er ikke værdigt at skulle ind gennem en vareelevator. På den anden side kan der måske være enkelte personer, som er meget interesserede i, hvad der sker i køkkenet, eller som er generte og derfor ikke ønsker at komme ind ad hovedindgangen. For disse få personer vil det måske være en fordel at komme ind ad bagvejen. Denne type argumentation kan aldrig retfærdiggøre, at der ikke er en ligeværdig adgang for kørestole gennem hovedindgangen, men illustrerer at der er forskellige brugerperspektiver og det er forskelligt, hvad den enkelte oplever som en barriere.

Det er ikke dog kun for personer med funktionsnedsættelser, at det at gå på restaurant er forbundet med barrierer. Nedenfor beskrives hvordan restauranten kan anskues ud fra Foucaults teori om forskellige rum, hvilket belyser at de oplevede barrierer også kan være forårsaget af forhold, der ligger i selve restaurantens rum-egenskaber.

## Heterotopier

En restaurant som sted er på mange måder en heterotopi ikke kun for personer med nedsat funktionsevne, men også for mange andre.

Restauranten er i sin natur en heterotopi. Det et sted, der gennem sin indretning og stemning er anderledes end det almindelige rum. Man træder ind i restauranten og er i et andet rumligt univers.

Det er også en heterotopi, man træder ind i restaurantens anderledes rum, bliver der en tid og går derefter ud i den normale hverdags rum igen.

Også restaurantgæstens rolle i restauranten er anderledes end normalt. Gæsten skal ikke lave mad, men bliver betjent af en tjener. Det er et lille øjeblik af luksus i modsætning til hverdagens gøremål.

Restauranten er rumligt fokuseret på et emne: maden. Alt andet kommer i anden række. Derfor kan man sige, at der er et heterotopisk forhold mellem maden og alle andre elementer i restauranten. Maden har sit eget rum og står i modsætning til alle andre elementer i restauranten.

Restauranten også et socialt rum, meget få personer går på restaurant alene. Det er et sted hvor man mødes, hvilket kommer rumligt til udtryk i restaurantens bordopstilling og indretning. Der består således også inde i restauranten små heterotopier mellem bordene, hvor hvert bord er sit eget lille sociale rum, bestående af de gæster som sidder omkring det.

Restauranten et eksklusivt rum. Det er en heterotopi, som man skal betale for at komme ind i. Gæstens betalingsevne er afgørende for hvilke restauranter de kan benytte. Der er forskel på hvor eksklusivt rummet er. Nogen restauranter er så dyre, at kun meget få har råd til at benytte dem, mens andre er i en prisklasse, hvor de fleste kan benytte dem.

For at komme på restaurant, skal man i mange tilfælde planlægge besøget på forhånd og booke et bord, hvis man ønsker at spise på et af de tidspunkter der er mange gæster. Det er således også et rum som er

forbeholdt de personer, der har planlagt besøget, mens dem der ikke har booket bord er udelukket fra restaurantens rum.

I forhold til personer med funktionsnedsættelser er restauranten for mange et lukket rum. En heterotopi man ikke kan benytte. Af de i opgaven undersøgte restauranter havde mange i det centrale København trin op eller ned til indgangsdøren, som ville gøre det umuligt for en kørestolsbruger at benytte restauranten. Inde i restauranten er der mange steder tæt mellem bordene, lavt belysningsniveau, højt støjniveau mv. som gør, at mange personer med sansemæssige funktionsnedsættelser vil være udelukket fra at bruge rummet.

Hvis man som person i kørestol skulle ud at spise med sine venner på restaurant, ville det være svært - især i området nær Kongens Nytorv. Det forhold, at der ikke er fysisk adgang, kan således også føre til en social udelukkelse, hvor en person bliver udelukket fra det sociale rum, fordi han ikke kan komme ind at spise sammen med sine venner.

Bygningen restauranten ligger i er - i det indre København - ofte en fredet bygning. En fredet bygning er i sig selv anderledes end andre bygninger i byen. For den gælder andre regler end for øvrige bygninger. Fredningen gør, at der kun i lille grad kan laves om på bygningen. I mange tilfælde kan bygningen ikke bygges om uden at de fredningsmæssige værdier ødelægges, altså uden at heterotopien mellem den fredede bygning udviskes og bygningen bliver en almindelig bygning igen.

## Diskussion

Ud fra forudsætningen i FN's konvention om rettigheder for personer med handicap (UN, 2006) og den nationale lovgivning i form af bygningsreglementet (Social- og Boligstyrelsen, 2023) og lov om forskelsbehandling (Retsinformation, 2018), er der et krav om, at alle bør have lige adgang til restauranter. Derfor kan det undre, at så mange af informanterne fortalte om store udfordringer for personer med funktionsnedsættelser i forhold til at benytte restauranter i København.

Når man ser på bygningsreglementet, så er der - som beskrevet ovenfor - både krav til bred inklusion af brugere og specifikke mål-krav, som sikrer et minimumsniveau af tilgængelighed. Dette gælder for nye bygninger, men da hovedparten af restauranterne i det indre København er beliggende i ældre bygninger, så gælder nuværende bygningsreglementets krav ikke for dem. Desuden er der mulighed for dispensation ved byggeansøgninger for kategorien af fredede bygninger, hvilket mange af bygningerne i indre København tilhører. Derfor er bygningsreglementet kun et potentiale for at skabe mere inklusion i forhold til nye bygninger og eksisterende bygninger, der enten skifter brug eller ombygges i så høj grad, at det gældende bygningsreglement skal overholdes.

Lige som for bygningsreglementet gælder for lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap, at fordi der ikke er en pligt om tilpasning, så er der heller ikke krav om at forbedre tilgængeligheden for personer med funktionsnedsættelser. På den anden side er loven af stor betydning for den holdningsmæssige indstilling. Som nævnt ovenfor, har der været en sag, hvor en restaurant fik bøde for at afvise en person på grund af handicap. Loven er fra 2018 og har derfor kun været i kraft i få år. Der er derfor potentiale for at med tiden vil loven få større betydning og påvirke udviklingen positivt i retning af en højere grad af inklusion.

Mange informanter pegede på, at når man siger ordet "tilgængelighed", så sættes der hos restauranterne i stor grad lighedstegn med kørestolstilgængelighed - og at der derfor tænkes på store ombygninger med ramper eller store toiletter. Dette kan i sig selv være en barriere for at afdække og gennemføre andre mindre tiltag. Et lille toilet i stueetagen vil gøre en restaurant tilgængelig for gangbesværede, der ikke kan gå op ad en trappe til et toilet på 1. sal, hvilket vil være en stor hjælp for mange ældre borgere.

Også bygningsreglementet i sig selv kan være en barriere: Hvis man bygger et nyt toilet, så skal det overholde gældende bygningsreglement. Det giver naturligvis god mening, at hvis man indretter et nyt toilet, så skal det være så stort, at der er plads til en kørestolsbruger. På den anden side står restaurantens økonomiske behov. Hvor et stort toilet i stueetagen, måske vil tage så meget plads, at der ikke er plads til tilstrækkeligt med borde til at få økonomien til at løbe rundt.

Det nye brugerbegreb har dog på sigt et potentiale for at ændre dette forhold. Brugerbegrebet blev først introduceret i 2018 og er derfor fortsat nyt.

Men brugerbegrebet åbnes for en mere universel tankegang i bygningsreglementet, hvor der kan tænkes i forskellige løsninger til forskellige brugere.

Mace beskriver hvordan grundtanken i universelt design er: Et design, hvor flest mulige brugere inkluderes uden at det koster ekstra (Mace, 1985). En større udbredelse af begrebet universelt design kan derfor være et potentiale for at skabe mere opmærksomhed om, at der er mange måder at tilpasse på - og at det ikke kun drejer sig om at bygge ramper og handicaptoiletter. Hvis der kun er mulighed for et lille toilet, er det dog for mange brugere bedre end kun at have et toilet, man skal op eller ned ad en trappe for at komme til.



En universelt design tankegang kan også hjælpe med at åbne op for at se løsninger i fredede bygninger, hvor der ofte er begrænset plads. Eller i forhold til adgangsforhold i indre by, hvor det kan være svært at lave en tilgængelig løsning på adgang fra vejen, når indgangen ligger en meter over eller under gadeniveau. Her kan tilføjelse af en god håndliste hjælpe mange gangbesværede, selv hvis det ikke er muligt at lave en lift eller elevator uden at ødelægge bygningens fredning.

Dog vil brugerbegrebet måske være svært at vurdere i praksis for kommunens sagsbehandlere i forhold til byggetilladelser. Det blev også påpeget af nogen informanter, at brugerbegrebet ikke i sig selv er nok til at sikre inklusion, såfremt det ikke også fortsat understøttes af målkrav.

Som beskrevet ovenfor, er det desuden kun få af de barrierer, som informanterne oplevede, der kan løses ved en efterlevelse af bygningsreglementet. I forhold til f.eks. inventar, specifik belysning til at læse menu mv. er det ikke realistisk, at så detaljeret indretning kan reguleres i et bygningsreglement.

Informanter fra både brancheforeninger og rådgivere pegede desuden på, at lovgivningen i forvejen opleves meget restriktiv af restauratørerne og at restauranterne ikke har ressourcer til at honorere flere krav. Derfor er det et spørgsmål, i hvor høj grad flere lovmæssige krav vil føre til en højere grad af inklusion i praksis. Eller om flere krav - som påpeget af nogen af informanterne - vil føre til, at lovgivningen i sig selv bliver en barriere for, at restauratørerne i det hele taget kan drive en restaurant.

I stedet for krav, så vil en mere brugerbaseret universelt design tankegang kunne åbne for løsninger, der kan passe flere brugere.

Hvis universelt design blev implementeret i restaurantsektoren, så ville det både kunne gøre en forskel i forhold til de praktiske løsninger, hvor en universelt design tankegang kunne hjælpe restauranterne med at identificere små ændringer, der kunne inkludere flere. Det kan være at have valgmuligheder i borde, stole og service, som kan gøre en stor forskel for mange. Eller – som en af informanterne nævnte - at vælge en betalingsterminal med knapper, således at også personer med en synsnedsettelse kan bruge den. Eller måske endda have to forskellige typer betalingsterminal, så man selv kan vælge, hvilken man finder nemmest at benytte.

Flere informanter pegede på, at der mangler viden om brugerbehov for personer med funktionsnedsettelse i restaurantbranchen. De interviewede rådgivere pegede også på, at der mangler viden om emnet i rådgiverbranchen. Manglende viden er således i sig selv en barriere. Mace beskriver, hvordan det ikke koster mere at inkludere flere i et design, hvis deres behov tænkes ind fra starten – men det bliver ofte dyrt, hvis man skal tilpasse efter at et design er færdigt (Mace, 1985). De interviewede rådgivere bekræftede også at dette.

Der bør således være et stort potentiale i både gode oversigter over best-practice eksempler, efteruddannelse af praktiserende rådgivere og et fokus på at uddanne de studerende i universelt design. Dog kan det være tvivlsomt, hvor meget effekt uddannelse af rådgivere vil have, givet at flere informanter pegede på, at rådgivere ofte kun bliver inddraget i ombygning af restauranter, når der er tale om større ombygninger. Mindre ombygninger står restauranten ofte selv for. Det er således måske i højere grad hos leverandørerne af interiør til restauranterne, at der kan være et potentiale for efteruddannelse i universelt design.

For at der kan igangsættes ændringer, er det dog nødvendigt at restauranten har økonomi til at lave forskellige løsninger til flere brugere. Flere informanter nævnte, at restauranterne er så pressede på økonomien, at de bliver nødt til at koncentrere sig om de kunder de allerede har, de har ikke ressourcer til

meget mere end det. Det blev også nævnt, at det ikke er manglende vilje hos restauratørerne, men ofte blot manglende tid, økonomi og opmærksomhed på, at problemet eksisterer.

Dette understøttes af Higgins-Desbiolles, der peger på, at en af de store udfordringer for ændringer i det hele taget i restauranter er, at de generelt er små enheder med begrænset økonomisk kapacitet (Higgins-Desbiolles, Moskwa, & Wijesinghe, 2019)

For at der kan ske en ændring, så er der dog også behov for, at der skabes en større interesse hos restauratørerne for emnet. De interviewede restauratører så det begge som naturligt, at inkludere alle i restauranten - også personer med funktionsnedsættelse og pegede på, at det er vigtigt for dem at gøre det så godt som muligt for alle gæster. Interview med brancheforeninger, rådgivere og brugere gav dog et billede af, at der også er mange restauranter der ikke ser det som deres opgave at inkludere alle. Dette blev understøttet af at af de 35 restauranter, som blev kontaktet i forbindelse med denne undersøgelse, ønskede kun 2 at deltage i et interview.

Givet at restauranterne, som beskrevet af flere informanter, er en branche, hvor der er stort pres på især økonomien, så er det nærliggende, at undersøge om der kan være markedsmæssige fordele for restauranten i forhold til personer med funktionsnedsættelser.

En markedsmæssig fordel må forventes at være interessant for en restaurant, der har presset økonomi.

Som påpeget af flere informanter, eksisterer der ikke en kortlægning af det markedsmæssige potentiale for at inkludere personer med funktionsnedsættelser på restauranter. Ca. 1 ud af 3 danskere har en funktionsnedsættelse ifølge VIVE's spørgeskemaundersøgelse (VIVE, 2021), så der bør teoretisk set være et væsentligt markedsmæssige potentiale i gruppen. At gruppen af personer med funktionsnedsættelser gennemsnitligt har en lavere indkomst end øvrige danskere (VIVE, 2021) kan modvirke det markedsmæssige potentiale. På den anden side, er der også behov for kortlægning af det markedsmæssigt potentiale i forhold til pårørende og venner til personer med funktionsnedsættelser. Når 1 ud af 3 har en funktionsnedsættelse, så berører funktionsnedsættelser stort set alle danskere, da alle kender en som har en funktionsnedsættelse. Så selv om selve gruppen af personer med funktionsnedsættelser ligger under gennemsnittet set i forhold til købekraft, så er det ikke sikkert at gruppen af deres familie og venner ligger under gennemsnittet.

Desuden viste VIVE's undersøgelse, at allerede på nuværende tidspunkt går ca. en ud af tre personer med en større funktionsnedsættelse ud, hvorfor der allerede nu er et forholdsvis stort kundepotentiale i denne gruppe (VIVE, 2021).

I afsnittet "Markedspotentiale - det ældre kundesegment" er beskrevet, at det i både USA og Taiwan kunne konstateres, at der er en stor gruppe af ældre som har både lyst og økonomi til at benytte restauranter. Også i Danmark er der en voksende gruppe af ældre (Sundheds- og ældreministeriet, 2020) som må forventes at have tilsvarende ønsker og muligheder. Her mangler dog igen en markedsmæssig afdækning af det økonomiske potentiale i gruppen. De interviewede pensionistægtepar fortalte begge, at de både har økonomi og lyst til at benytte restauranter, men at de ovennævnte barrierer kan afholde dem fra at gå på restaurant.

I Storbritannien er der, som beskrevet ovenfor, undersøgelser som viser, at der er et stort økonomisk potentiale i gruppen af personer med funktionsnedsættelser. Der har man udviklet konceptet "The Purple Pound" (Purple, 2023), der prissætter det økonomiske potentiale for personer med en funktionsnedsættelse. Hvis vi havde et tilsvarende koncept i Danmark: "Den lilla Krone", så kunne dette medvirke til et større fokus på det økonomiske potentiale.

En anden målgruppe, der kunne medvirke til at gøre emnet mere interessant for restauranterne, kan være turisterne. Som beskrevet ovenfor i afsnittet " Markedspotentiale - Turisme ", er der et stigende antal personer med funktionsnedsættelser som rejser på ferie. De bruger flere penge og bliver længere på destinationen end øvrige turister. Desuden er der også blandt turisterne et voksende antal ældre.

Opsummeret bør der være et stort potentiale i at undersøge markedspotentialet i Danmark, både for personer med funktionsnedsættelser samt turister, måske med særligt fokus på den voksende gruppe af ældre.

Flere af de interviewede pegede på et andet markedsmæssigt potentiale, som de mener, allerede er begyndt at flytte branchen: At flere kunder og ansatte efterspørger bæredygtighed, herunder social bæredygtighed. Samt at bæredygtighedsagendaen medfører at flere og flere firmaer vælger at udarbejde bæredygtighedsstrategier. Hidtil har det været især med fokus på den grønne agenda, men der er en udvikling på vej mod større social bæredygtighed. Indenfor bygningssektoren medfører de øgede krav til social bæredygtighed i den danske bygningsmærkningsordning DGNB, at der også her er et pres for at øge den sociale bæredygtighed og inklusion.

Der er således et stort potentiale for, at indflydelsen fra bæredygtighedsagendaen vil medføre både større opmærksomhed om emnet og en udvikling mod større inklusion.

Dog pegede flere informanter også på, at i restaurantverdenen fortolkes bæredygtighed på nuværende tidspunkt primært som økologi og grøn bæredygtighed, men der er en tendens mod at også social bæredygtighed begynder at blive efterspurgt.

Dette understøttes af Higgins-Desbiolles, der beskriver: At i takt med at en bredere fortolkning af bæredygtighed breder sig i samfundet, hvor også begrebet social bæredygtighed er vigtigt, må det forventes at der er potentiale for at denne agenda også vil påvirke restaurationsbranchen. (Higgins-Desbiolles, Moskwa, & Wijesinghe, 2019)

Når forståelsen af bæredygtighed bliver udvidet fra grøn bæredygtighed til social bæredygtighed, så skaber dette et pres for en højere grad af inklusion af personer med forskellige funktionsevner.

En de bæredygtighedsordninger, der blev nævnt at skubbe til agendaen om social bæredygtighed var DGNB (Rådet for Bæredygtigt Byggeri, 2023). Der dog også andre mærkeordninger som kan medføre et positivt pres på inklusion i restaurantsektoren, så som forbrugermærkeordninger.

Større udbredning af mærkeordninger, eller krav om dem fra forbrugerne, er ligeledes et stort potentiale for både at skabe bevidsthed og ændre holdninger.

Gennem mærkeordningerne får restauranterne ikke blot en mærkning, men også kontakt til de specialister som udfører mærkningen. Dette medfører mere opmærksomhed på, hvad der kan gøres for den gruppe, som mærket omhandler. Nogen mærkeordninger - eksempelvis God Adgang (Foreningen God Adgang, 2023) giver specifikke anbefalinger til, hvad der kan forbedres i forbindelse med mærkningen.

I interviewene blev også peget på, at kendskabet til andre informationsordninger så som Solsikkesnoren (Hidden Disabilities Sunflower Scheme Limited, 2022), Demenssymbolet (Demensvenligt Danmark, 2023) etc. kun er lille i branchen endnu, men flere informanter kunne se en stor fordel i at udbrede kendskabet.

Restauratørerne pegede på, at branchen har stort fokus på, at give kunden den bedste oplevelse. Derfor kan det være en hjælp for restauranterne at vide at kunden har et usynligt handicap, da dette hjælper dem til at kunne levere en bedre oplevelse for kunden.

I forhold til den holdningsmæssige indstilling i branchen er det også forventeligt at den i fremtiden bliver påvirket af forhold i EU. Det kommende EU direktiv nr. 2019/882 "on the accessibility requirements for products and services" (DIRECTIVE (EU) 2019/882, 2019), som træder i kraft i 2025 er ikke direkte relateret til restauranter, bortset fra at det vil få betydning for betalingsterminaler. Det er dog endnu et tiltag, som skubber den rettigheds-mæssige udvikling mod en højere grad af inklusion. Direktivet kommer til at få stor betydning for transportsektoren, hvor bla. fly og tog rejser bliver mere tilgængelige (DIRECTIVE (EU) 2019/882, 2019), hvorfor det må forventes at få en indflydelse på antallet af personer med funktionsnedsættelser, der har mulighed for at rejse. Desuden var der, som beskrevet ovenfor, i forstudiet til loven også et ønske om at harmonisere "hospitality services" (European Commission, 2015). At EU har identificeret denne sektor som en sektor, hvor der er behov for harmonisering mellem medlemslandene, er i sig selv et potentiale for, at der i fremtiden kommer flere tiltag fra EU, der vil skubbe udviklingen i retning af en højere grad af inklusion.

Ud over ovenstående holdningsmæssige barriere i selve restaurantbranchen, så er der også fortsat en generel holdningsmæssig indstilling i samfundet, som må forventes at påvirke gæsterne i restauranter. Det blev beskrevet ovenfor, at der fortsat er mange danskere, som ikke føler sig komfortable ved at sidde ved siden af en person med en funktionsnedsættelse (VIVE, 2021).

Flere informanter pegede på, at der er en holdningsmæssig udvikling i gang, hvor udviklingen går mod en større accept af, at personer med funktionsnedsættelser har lige ret til at deltage i det offentlige rum.

En understøttelse af denne holdningsmæssige udvikling f.eks. gennem mere oplysning, er således et potentiale for at flere personer vil føle sig trygge ved at sidde på samme restaurant som en person med en funktionsnedsættelse. Som beskrevet ovenfor har ca. 1 ud af 3 danskere jf. VIVE en funktionsnedsættelse (VIVE, 2021). En større opmærksomhed omkring at vi alle kender en person med en funktionsnedsættelse, vil måske også kunne medvirke til at skubbe holdningen mod en endnu større grad af accept af personer med funktionsnedsættelser i det offentlige rum.

Et andet forhold i den samfundsmæssige udvikling, der har potentiale for at skubbe til den generelle samfundsmæssige holdning, er den demografiske udvikling mod et samfund med flere ældre. Tu beskriver hvordan det er af stor betydning for ældres livskvalitet og helbred at kunne møde andre på en restaurant (Tu, Lin, & Chen, 2020). Selv om dette studie er foretaget i Taiwan, må det forventes, at også i Danmark vil der være en positiv effekt på ældres livskvalitet, såfremt de har mulighed for at fortsætte med at møde deres venner på en restaurant, selv efter at de har fået en funktionsnedsættelse. Som beskrevet af Sun (Sun & Morrison, 2007) er det især høre- og synsnedsættelser alle ældre oplever, så der bør være stort potentiale i at forbedre akustik og belysning i restauranterne generelt. Dette understøttes af de interviewede brugere, der peger på, at det ofte er akustik og belysning de finder udfordrende på en restaurant. Som beskrevet ovenfor, har denne gruppe også ofte et behov for at vide, hvad maden indeholder for at kunne tilpasse til special diæter, hvorfor der også er et potentiale i at øge informationen på menukortet og måske endda standardisere den måde informationen beskrives på mellem restauranterne.

Det sociale aspekt af et restaurantbesøg er også af stor betydning for både ældre og øvrige personer med funktionsnedsættelser. Som nævnt ovenfor, har et studie fra VIVE vist, at personer med funktionsnedsættelser er mere ensomme og utilfredse med deres liv end øvrige. At kunne deltage i det sociale liv på en restaurant sammen med venner og familie, har således potentiale for at kunne påvirke livskvaliteten positivt for både ældre og øvrige med funktionsnedsættelser. Som nævnt ovenfor har studier fra Taiwan vist, at en positiv livskvalitet og lokale sociale relationer, medfører at ældre kan blive længere i eget lokalområde. Ved at de ældre kan blive længere i egen bolig sparer samfundet udgifter til plejehjem.

Også her kunne en undersøgelse i Danmark af den samfundsøkonomiske gevinst ved, at den ældre bliver længere i eget hjem, måske påvirke udviklingen i en positiv retning.

Som nævnt ovenfor, er en af de store barrierer for ombygninger, at restauranten ikke har økonomi til større ombygninger. Måske ville gevinsten ved, at ældre kan blive længere i eget hjem, være så stor, at en statslig støtteordning til universelt design i restauranter faktisk kunne betale sig?

Eller i det mindste kunne det måske betale sig for samfundet at tilbyde gratis rådgivning til restauranterne. Eksempelvis som ovenfor foreslået af God Adgang, at sætte denne mærkeordning på finansloven.

I forhold til den samfundsmæssige rolle for at skabe mere inklusion er naturligvis også den enkelte persons privatøkonomi. Informanterne pegede på, at det er svært at få råd til at gå på restaurant, med høj inflation og lave støtteydelse fra staten.

Som nævnt ovenfor ligger dette større samfundsmæssige perspektiv uden for denne opgave, men et andet interessant spørgsmål i samme tråd, er: Hvilke hjælpemidler brugerne har til rådighed og hvad der skal til, for at en bruger med en funktionsnedsættelse oplever, at kunne deltage på lige fod med øvrige gæster.

Ovenfor nævntes, at personalet er meget vigtigt i forhold til at hjælpe med at nedbryde barrierer. I et af interviewene blev nævnt, at på en af restauranterne bærer de gæster i kørestol op ad trappen til restauranten, når de har mandskab til det. På et fly bliver man også båret ind og ud ad flyet på en transportabel kørestol, såfremt man har behov for det. Denne type løsning giver naturligvis andre udfordringer i form af arbejdsmiljømæssige spørgsmål i forbindelse med løft, værdigheden i at blive båret etc. Men det er en løsning, der som beskrevet ovenfor af Lid, løser den enkelte brugers behov for at komme op ad en trappe, således at gæsten ikke oplever en funktionsbarriere. Dette er naturligvis et lidt ekstremt tilfælde, men også i forhold til mange små barrierer kan personalet i restauranten være væsentligt i forhold til at hjælpe gæsten. Information til personalet om, hvordan de kan hjælpe personer med funktionsnedsættelser, er således et stort potentiale for større inklusion.

Brugerne fortalte, at de er klar over, at alt ikke kan gøres tilgængeligt for alle. En større dialog om de forskellige brugeres behov, samt hvordan disse behov kan opfyldes, er således i sig selv også et potentiale for at færre oplever en barrierer i forhold til funktion.

Lid beskriver i GAP-modellen, hvordan en funktionsnedsættelse kun fører til en funktionsbegrænsning, hvis omgivelserne ikke er tilpasset funktionsnedsættelsen (Lid, 2020). En udbredelse af dette mere nuancerede brugerbehov er i sig selv et potentiale for at skabe mere inklusion i restauranter. Begrebet er allerede indskrevet i det nye bygningsreglement, men som påpeget af flere informanter, er brugerbegrebet ikke slået igennem endnu. På sigt bør dette dog også medføre et forbedringspotentiale. Hvis det generelle mindset bliver: At der skal designes for flest muligt brugere, så vil også rene indretningsopgaver blive mere inkluderende og restauranterne vil selv kunne identificere simple og billige løsninger at iværksætte.

Flere brugere pegede også på, at der er stort potentiale i at forbedre brugernes egne muligheder for selv at vurdere om de kan benytte de forhold, som er på restauranten.

At gå på en restaurant, er ofte at tage til et sted, man ikke har været før - og hvor man ikke kan være sikker på om forholdene kan tilpasses ens egen funktionsevne. Dette kan i sig selv være en barriere for at kunne deltage.

Derfor er information om de faktiske forhold vigtig, så hver person kan vurdere, om restauranten kan passe til netop deres funktionsevne. Flere af brugerne pegede netop på, at muligheden for at forberede sig på

restaurantoplevelsen er vigtig. En ældre kunde kan måske godt gå op ad et par trin, men kan ikke klare flere trapper. Eller en person med autisme, kan klare en oplevelse med mange mennesker med god forberedelse, men ikke hvis det kommer som en overraskelse. Desuden er det nødvendigt at kende de faktiske forhold, for at kunne vurdere hvilke personlige hjælpemidler er nødvendige at medbringe og om der er de nødvendige hjælpemidler til stede på restauranten.

Der er derfor stort potentiale i mere information om forholdene på restauranten, f.eks. på restaurantens hjemmeside og på specialsider så som God Adgang (Foreningen God Adgang, 2023), AutismGoTo (AutismGoTo, 2023) mv. At tilføje information til egen hjemmeside, er ofte ikke en ekstraudgift, da de fleste restauranter allerede har hjemmesider, så det er blot et spørgsmål om at tilføje information ved næste opdatering af hjemmesiden.

Desuden er det vigtigt at give brugerne fleksibilitet i bookningen. Lingsom beskriver hvordan der kan være stor forskel fra dag til dag på, hvor meget man kan magte (Lingsom, 2012). Så muligheden for at kunne ændre en booking eller afbestille er meget vigtig, især for personer med funktionsnedsættelser der varierer fra dag til dag. Eller måske bør det at kunne afbestille måske være en specifik rettighed for personer med stor forskel i dags-formen?

Restauratørerne fortalte, at de har stort fokus på gæstens samlede oplevelse. Gæsterejsen fra gæsten træder ind i restauranten til han går hjem. Hvis der var mulighed for at tilpasse denne gæsterejse til den enkelte brugers funktionsnedsættelse, ville dette være et potentiale for en højere grad af tilpasning. En universelt design tilgang til gæsterejsen, kunne skabe et fokus på, at ikke alle gæster nødvendigvis skal kunne gøre det samme i restauranten på samme måde, men alle skal have en god gæsterejse. Der er således også her potentiale for at en universelt design tilgang vil kunne føre til mere inkluderende restauranter.

Gæsterejsen og opfattelsen af hvilke brugere er inkluderet - og hvilke er udenfor - leder til en videre diskussion af hvilke potentialer for inklusion, der ligger i at påvirke opfattelserne af restaurantens rum.

I restauranten er der, som beskrevet ovenfor, mange forskellige heterotopier. Måske er det derfor at heterotopien i forhold til personer med nedsat funktionsevne og øvrige gæster ikke står så klart frem for restaurationsbranchen. Det forhold, at personer med nedsat funktionsevne slet ikke kan benytte mange restauranter bliver glemt i alle de andre heterotopier i forbindelse med restaurationsbranchen.

Restauranten er i forvejen et eksklusivt rum, åbent for dem der har råd og dem der søger en bestemt oplevelse. Rummet udelukker således allerede en stor del af befolkningen, måske er det netop derfor, at flere af de restauranter, der blev kontaktet i forbindelse med denne masteropgave, enten slet ikke ønskede at tale om emnet, eller mente, at det ikke havde noget med dem at gøre. Netop fordi de var et anderledes sted og derfor – i deres opfattelse – undtaget fra at skulle inkludere alle borgere.

Restaurantens egen opfattelse af om den er et eksklusivt rum for en udvalgt gruppe af gæster, eller om det er en familie-restaurant, der ønsker at hele familien kommer, er også af betydning for i hvor høj grad restaurantens rum er åbent for alle.

En øget diskussion af hvem er målgruppen og hvornår bliver personer med funktionsnedsættelser udelukkede, er således et potentiale for at ændre på definitionen af målgrupperummet. Restauranter har stort fokus på målgruppen. Der er således stort potentiale i hvis restaurantens opfattelse af deres målgruppe kan udvides, altså udviske heterotopien mellem de gæster som restauranten ser som målgruppe og øvrige. Selv om det er en eksklusiv restaurant med en meget snæver målgruppe på grund af mad-konceptet, er det

vigtigt at italesætte at der i den snævre målgruppe også kan være personer med funktionsnedsættelser, som har brug for tilpasninger for at restauranten bliver tilgængelig for dem.

At gå på restaurant er, som beskrevet ovenfor en hettechroni, et sted man går ind for at opleve noget andet. Det er ikke en nødvendighed for at opretholde livet og man kan derfor fravælge at benytte restauranter. Også mange personer uden en funktionsnedsættelse går ikke på restaurant, fordi de ikke har økonomi til det. Dog har personer med en funktionsnedsættelse en lavere gennemsnitlig indkomst end øvrige borgere (VIVE, 2021) hvilket i sig selv er en barriere for at benytte restauranter.

Der er også potentiale i at studere hettechroni-perspektivet. Man går ind i en restaurant på et bestemt tidspunkt for at få en oplevelse. Men det tidspunkt man går derind, kan være afhængig af funktionsevne. Ældre gæster foretrækker at gå på restaurant til frokost. Ved en skærpet forståelse af hettechroni aspektet, kan der måske skabes et rum for ældre til frokost og måske kan det fysiske rum tilpasses til dem i det tidsrum. F.eks. i form af højere belysningsniveau end om aftenen.

Også i forhold til personer med kognitive funktionsnedsættelser kan der være et potentiale i hettechroni-aspektet. Hvis restauranten har færre gæster på hverdage, så kunne, som foreslået af en af informanterne, bordene placeres længere væk fra hinanden på de dage og der kunne skabes bedre afskærmning mellem bordene, således at rummet omkring bordene var mere roligt på de dage.

I forhold til personer med funktionsnedsættelser er heterotopien mellem restauranten og det øvrige rum de benytter stor. Med en funktionsnedsættelse er det i forvejen svært at fungere og det kræver planlægning at benytte rum man ikke kender på forhånd, da man ikke ved hvilke barrierer rummet indeholder. De er derfor som nævnt ovenfor også stort potentiale i mere information om dette anderledes rum.

Som påpeget af en af de interviewede brugere, så er det ikke realistisk at forvente at alle kan deltage alle steder, så et fokus på at udvise blot lidt af de eksisterende heterotopier kan have stor betydning. En reduktion af de eksisterende heterotopier - f.eks. gennem introduktion af universelt design tankegangen om flere forskellige løsninger - er måske også i virkeligheden mere realistisk end en fuldstændig udviskelse af de heterotopiske forhold.

## Konklusion

Opsummeret kan det konkluderes, at restauranterne i det indre København kun i ret lille grad er inkluderende for personer med funktionsnedsættelser.

Der er en rettighedsbaseret udvikling på vej mod en større grad af inklusion, men det går langsomt og det lovgivningsmæssige pres er forholdsvist lille, da rettigheder udtrykt gennem lovgivningen generelt kun har effekt for nye bygninger og større ombygninger af bygninger som ikke er fredede.

Desuden eksisterer flere heterotopier i forhold til restauranten. Forskellige verdensopfattelser, som medvirker til at personer med og uden funktionsnedsættelser ikke alle steder er inkluderede.

Der er mange områder, hvor der er potentiale for at skabe mere inklusion:

Der mangler viden og opmærksomhed på emnet hos mange restauranter og samtidig er restauranterne pressede både på tid og økonomi. Der er således stort potentiale i mere oplysning om emnet og støtte både rådgivningsmæssigt og økonomisk til restauranterne.

Der savnes desuden viden om kundepotentialet i forhold til at gøre restauranter mere inkluderende. Fra turismesektoren og andre lande findes dokumentation for, at der er et stort både økonomisk og kundemæssigt potentiale i gruppen. Dette understøttes af brugergruppernes egen opfattelse af, at de ville benytte restauranter mere, såfremt disse havde mere passende forhold. Hvis der kunne dokumenteres et markedspotentiale i Danmark, så ville dette medvirke til at gøre emnet mere relevant for de forretningsdrivende.

Mange mindre tiltag kan foretages let og uden større økonomisk investering, men der mangler oplysning om emnerne. Der er således også stort potentiale i information til brugerne, uddannelse og en struktureret eksempelsamling med best-practice cases på området.

Universelt design i den oprindelige forstand er der stort potentiale for. Når der indrettes restauranter, så koster det ikke nødvendigvis mere at designe for flere funktionsevner, hvis brugere med forskellige funktionsevner tænkes ind fra starten.

Der er derfor stort potentiale i forhold til at skabe mere opmærksomhed omkring, at der også er personer med funktionsnedsættelser blandt kunderne. Restauranterne har stort fokus på deres målgruppe, så der er stort potentiale i at skabe en forståelse for, at den indeholder personer med forskellig funktionsevne.

Generelt spores en holdningsændring i samfundet mod en højere grad af inklusion. Det går langsomt, men drives frem blandt andet af krav om bæredygtighed, herunder social bæredygtighed. Større udbredelse af bæredygtigheds- og mærkeordninger, er derfor i sig selv et stort potentiale, især da restauranten gennem mærkeordningen får kontakt til de specialister, som udfører mærkningen, hvilket i sig selv kan give nye input.

Bevægelsen mod en højere grad af inklusion i samfundet opleves allerede nu – begyndende - at slå igennem i restaurantverdenen. Det må forventes, at dette med tiden fører til, at der bliver taget større hensyn til forskellige funktionsevner i restauranterne.

Så på sigt er der positivt håb for, at det igen bliver muligt for vikingen Ivar Benløs fra opgavens introduktion, at gå på restaurant i København.



## Litteraturliste

- AutismGoTo. (29. 05 2023). *AutismGoTo*. Hentet fra <https://autismgoto.com/>
- BARK. (2019). *Turisme for alle - Forundersøgelse*. København: BARK Rådgivning.
- BBC. (21. 01 2014). *Why is the disabled pound purple?* Hentet fra <https://www.bbc.com/news/blogs-ouch-25812302>
- Bloch, C. (09. 02 2017). *Blinde Jørgen blev afvist fra sit barnebarns fødselsdag på restaurant: Nu vil minister gøre det ulovligt*. Hentet fra <https://www.berlingske.dk/politik/blinde-joergen-blev-afvist-fra-sit-barnebarns-foedselsdag-paa-restaurant-nu-vil>
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2020). *Kvalitative metoder - en grundbog*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Bryman, A. (2012). *Social research methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Cornell, B. R., Jones, M., Mace, R., Mueller, J., Mullick, A., Ostroff, E., . . . Vanderheiden, G. (01. 04 1997). *"The principles of Universal Design"*. Hentet fra <https://design.ncsu.edu/wp-content/uploads/2022/11/principles-of-universal-design.pdf>
- Dansk Handicap Forbund. (29. 05 2023). *Dansk Handicap Forbund*. Hentet fra <https://danskhandicapforbund.dk/da/#gsc.tab=0>
- Dansk Standard. (07. 06 2021). DS/ISO 21542:2021. *Bygningskonstruktion - Tilgængelighed til og anvendelighed af det byggede miljø*. København: Dansk Standard.
- Demensvenligt Danmark. (05. 06 2023). *Demenssymbolet*. Hentet fra <https://demensvenligt danmark.dk/en-haandsraekning/>
- Den Store Danske. (05. 01 2022). *Den Store Danske*. Hentet fra <https://denstoredanske.lex.dk/heterotopi>
- DIRECTIVE (EU) 2019/882. (17. 04 2019). *DIRECTIVE (EU) 2019/882 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on the accessibility requirements for products and services*. Hentet fra <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32019L0882>
- European Commision. (02. 12 2015). *IMPACT ASSESSMENT Accompanying the document Proposal for a Directive SWD/2015/0264 final - 2015/0278 (COD)*. Hentet fra <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=SWD:2015:0264:FIN>
- Flyvbjerg, B. (2020). Kapitel 24 - Fem misforståelser om casestudiet. I S. Brinkmann, & L. Tangaard, *Kvalitative metoder - en grundbog* (s. 497-520). København: Hans Reitzels Forlag.
- Foreningen Danske DøvBlinde. (24. 03 2023). *fddb*. Hentet fra <https://www.fddb.dk/>
- Foreningen God Adgang. (28. 05 2023). *God Adgang*. Hentet fra <https://godadgang.dk/>
- Foucault, M. (1984). "Des Espaces Autres". *Architecture, Mouvement, Continuité, 1984*, 46-49. Hentet fra Heterotopias: <https://foucault.info/documents/heterotopia/foucault.heteroTopia.en/>
- Fu, Y.-Y., & Parks, S. (2001). The relationship between restaurant service quality and consumer loyalty among the elderly. *Journal of hospitality & tourism research Vol.25 (3)*, 320-326.

- Glad Fonden. (29. 05 2023). *Glad Fonden*. Hentet fra <https://www.gladfonden.dk/>
- Google. (14. 03 2023). *Google Maps*. Hentet fra <https://www.google.com/maps>
- Grangaard, S. (30. 01 2022). Rumsans. *Steinfeld & Maisels mål 8: Respekt for konteksten*. <https://www.rumsans.dk/artikler/intro-otte-mal>. Hentet fra [www.rumsans.dk](http://www.rumsans.dk): <https://www.rumsans.dk>
- Green Key. (17. 05 2023). *Green Key/Den Grønne Nøgle - HORESTA*. Hentet fra Green Key: <https://www.green-key.dk/>
- HBS Economics. (2022). *Viden og fakta om autisme i Danmark*. Taastrup: Autismeforeningen.
- Hidden Disabilities Sunflower Scheme Limited. (05. 06 2022). <https://hiddendisabilitiesstore.com/dk/>. Hentet fra Solsikkesnoren: <https://hiddendisabilitiesstore.com/dk/>
- Higgins-Desbiolles, F., Moskwa, E., & Wijesinghe, G. (2019). How sustainable is sustainable hospitality research? A review of sustainable restaurant literature from 1991 to 2015. *Current Issues in Tourism* 22(13), 1551-1580.
- Holmbäck, M. (16. 05 2023). Adm. direktør. (A. F. Hutcheson, Interviewer)
- Horesta. (23. 04 2023). *Horesta*. Hentet fra <https://www.horesta.dk/>
- Hu, S.-M., Leong, J., Kim, W., Ryan, B., & Warde, W. D. (2008). Senior Citizens' Perceived Service Levels in Three Restaurant Sectors. *Journal of Foodservices Business Research* 11(2), 202-219.
- Incentive. (2015). *Befolkningens holdninger og handlinger i relation til personer med handicap*. Holte: Ankestyrelsen og Det Centrale Handicapråd.
- Iwarsson, S., & Ståhl, A. (2003). Accessibility, usability and universal design positioning and definition of concepts describing person-environment relationships. *Disability & Rehabilitation* 25(2), s. 57-66.
- Knutson, B., Beck, J., & Elsworth, J. (2006). The two dimensions of restaurant selection Important to the mature market. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing* 14(3), 35-47.
- Kramer, U. (24. 02 2023). Sekretariatsleder i God Adgang. (A. F. Hutcheson, Interviewer)
- Kulturministeriet - Slots- og kulturstyrelsen. (14. 05 2023). *Fredede og bevaringsværdige bygninger*. Hentet fra <https://slks.dk/omraader/kulturarv/databaserne/fredede-og-bevaringsvaerdige-bygninger>
- Københavns Kommune. (14. 05 2023). *Byggesagsarkiv*. Hentet fra <https://public.filarkiv.dk/>
- Landbrug & fødevarer. (2017). *Markedsanalyse*. København: Landbrug & fødevarer. Hentet fra <https://www.ernaeringsfokus.dk/analyser/paa-cafe-og-fastfood-restaurant-hver-maaned/>
- Lee, T. J., Cho, H., & Ahn, T.-H. (2012). Senior citizen satisfaction with restaurant service quality. *Journal of Hospitality Marketing & Management* 21 (2), 215-226.
- Lewinsky, C. (10. 03 2023). *Turistmonitor*. Hentet fra <https://turistmonitor.dk/nyheder/art9251668/%C2%BBMan-m%C3%A5-gerne-tjene- penge-p%C3%A5-folk-med-et-handicap-hvis-man-hj%C3%A6lper-dem%C2%AB>
- Lid, I. M. (2020). *Universell utforming og samfunnsdeltakelse*. Cappelen Damm Akademisk.

- Lind, O., & Lund, A. (1996). *Arkitektur Guide København*. København: Arkitektens Forlag.
- Lingsom, S. (2012). Public space and impairment: an introspective case study of disabling and enabling experiences. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 14(4), 327-329.
- Mace, R. (1985). *Universal Design, Barrier-Free Environments for Everyone*. Los Angeles: Designers West.
- Mark, H. (23. 05 2023). Næstforperson DHF-København. (A. F. Hutcheson, Interviewer)
- Martins, A. (21. 02 2023). *BND - Business News Daily*. Hentet fra <https://www.businessnewsdaily.com/15087-consumers-want-sustainable-products.html>
- Neergaard, H. (2015). *Udvælgelse af cases i kvalitative undersøgelser*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur.
- Olsen, H. (2000). *Voksnes holdninger til handicappede*. København: Det Centrale Handicapråd , Socialforskningsinstituttet.
- Parasport Danmark. (19. 08 2021). 'WETHE15' - VERDEN LYSER LILLA FOR MENNESKER MED HANDICAP. Hentet fra Parasport Danmark: <https://parasport.dk/nyheder/pressemeddelelser/wethe15-verden-lyser-lilla-for-mennesker-med-handicap/>
- Purple. (27. 05 2023). *Purple Changing the disability conversation*. Hentet fra The Purple Pound: <https://wearepurple.org.uk/the-purple-pound-infographic/>
- Retsinformation. (08. 06 2018). *Lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap LOV nr 688* . Hentet fra Retsinformation: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2018/688>
- Retsinformation. (23. 05 2021). *Retsinformation*. Hentet fra Ligebehandlingsnævnets afgørelse om handicap - adgangs begrænsning - forskelsbehandling "by association" - medhold KEN nr. 9468: <https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2019/9468>
- Rumsans. (08. 02 2023). De syv principper for universelt design. <https://www.rumsans.dk/artikler/syv-principper-for-universelt-design>.
- Rådet for Bæredygtigt Byggeri. (17. 05 2023). *DGNB*. Hentet fra <https://rffb.dk/dgnb/>
- Sandau, M. T. (28. 01 2023). *Inden for Voldene*. Hentet fra [www.indenforvoldene.dk](http://www.indenforvoldene.dk)
- Shakespeare, T. (2018). *Disability: the basics*. London: Routledge.
- Social- og Boligstyrelsen. (03. 06 2023). *Bygningsreglementet*. Hentet fra <https://byggningsreglementet.dk/Tekniske-bestemmelser/02/Vejledninger/Vejledning-til-brugerbegreb/300>
- Social-, Bolig- og Ældreministeriet. (05. 05 2023). *FNs Konvention om rettigheder for personer med handicap*. Hentet fra <https://sm.dk/arbejdsomraader/handicap/handicappolitik/fn%E2%80%99s-konvention-om-rettigheder-for-personer-med-handicap>
- Steinfeld, E., & Maisel, J. L. (2012). *Universal Design - Creating Inclusive Environments*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Sun, Y.-H., & Morrison, A. M. (2007). Senior citizens and their dining-out traits. *Hospitality Management* 26 (2), 376-394.

- Sundheds- og ældreministeriet. (2020). *Redegørelse om ældreområdet 2020*. København: Sundheds- og ældreministeriet.
- Thomsen, U. S., & Pedersen, S. (2010). *FN's Konvention om rettigheder for personer med handicap – på let dansk*. København: Socialministeriet.
- Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen. (30. 06 2018). *Bygningsreglement 2015*. Hentet fra Bygningsreglement 2015: <https://historisk.bygningsreglementet.dk/>
- Tu, J.-c., Lin, K.-C., & Chen, H.-y. (12. 02 2020 ). Investigating the Relationship between the Third Places and the Level of Happiness for Seniors in Taiwan. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17 (1172).
- UN. (13. 12 2006). *Convention On The Rights Of Persons With Disabilities (CRPD)*. Hentet fra United Nations Department of Economic and Social Affairs: <https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-crpd>
- Urhammer-Frederiksen, L. (17. 03 2023). Arkitekt/Projektchef. (A. F. Hutcheson, Interviewer)
- VisitDenmark. (2017). *Danmark som tilgængelig feriedestination for mennesker med fysisk funktionsnedsættelse - med fokus på den oplevede tilgængelighed til ferietilbud og -oplevelser*. København: VisitDenmark.
- VisitDenmark. (2022). *Hoteller i Danmark 2022*. København: VisitDenmark.
- VisitDenmark. (28. 05 2023). *VisitDenmark*. Hentet fra Formål og strategi: <https://www.visitdenmark.dk/corporate/om-os/formaal-og-strategi/formaal-og-strategi>
- VisitEngland. (27. 05 2023). *VisitBritain*. Hentet fra [www.visitbritain.org](http://www.visitbritain.org)
- VIVE. (2021). *Mennesker med handicap - Hverdagsliv og levevilkår*. København: VIVE - Viden til Velfærd. Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Weiss, K. L. (2021). *Axel Towers - Lundgaard & Tranberg*. København: Strandberg Publishing.

Fotos: Alle fotos er forfatters egne fotos

## Bilag

Bilag 1 – Områdemæssigt casestudie af facader/indgangspartier

Bilag 2 – Casestudie af 6 restauranter