

ERİŞİLEBİLİR TURİZM MEVZUATI



TURİZME ERİŞİYORUZ PROJESİ

ERİŞİLEBİLİR TURİZM MEVZUATI

HAZIRLAYAN

Ahmet Tayfur ARSLAN
Barış ÖZCAN

TASARIM

Berkay Ömer ÜNAL

2023

*"Bu doküman Sabancı Vakfı Hibe Programı'nın mali katkısı ile hazırlanmıştır.
Bu belgenin içeriğinden sadece Fethiye Turizm Tanıtım Eğitim Kültür ve
Çevre Vakfı sorumludur ve bu içerik herhangi bir şekilde Sabancı Vakfı'nın
görüş veya tutumunu yansıtmaz."*



İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	1
ERİŞİLEBİLİRLİK ÖZELİNDE GENEL MEVZUAT	2
TURİZM ÖZELİNDE ERİŞİLEBİLİRLİK MEVZUATI	6
ŞEHİR İÇİ TOPLU TAŞIMA	6
ŞEHİRLERARASI TOPLU TAŞIMA	7
HAVA ALANLARI	7
OTOGARLAR	8
DENİZ YOLUNDA ŞEHİRLERARASI TAŞIMA HİZMETİ	11
DEMİR YOLUNDA ŞEHİRLERARASI TAŞIMA HİZMETİ	11
OTELLERDE ERİŞİLEBİLİRLİK	12
RESTORANLARDA ERİŞİLEBİLİRLİK	14
SONUÇ	15

GİRİŞ

Avrupa Birliği (AB)'ne göre; "Erişilebilirlik toplumda ve ekonomide yer almanın bir ön koşuludur." Zira erişilebilirlik tüm temel hak ve özgürlüklerin kilit noktasındadır. Kanunlar ise bu kilit noktasının en önemli mihenk taşları arasındadır. Engelli bireylerin tüm hizmetlerden eşit bir biçimde yararlanabilmeleri gerekir. Çünkü engelli kişilerin eğitim, çalışma, sosyal hayat vb. alanlara katılabilmeleri için kanunların etkin bir Şekilde uygulanması gerekmektedir.

Her bireyin tatil yaparak dinlenme ya da kültürel miras alanlarını ziyaret etme hakkı olmakla birlikte engelli bireylerin de bu haklardan eşit koşullarda yararlanabilmeleri, kamu ya da özel kişiler tarafından sunulan hizmetlerin her engel grubunun bağımsız olarak hizmet alabileceği Şekilde dizayn ve tadil edilmesine bağlıdır.

Yukarıda ifade edilen hususlar kamunun ve özel sektörün erişilebilirliği esas alan özel çalışmalar yapmasını, konuya taraf sivil toplum kuruluşlarının (STK) da bu çalışmalara izleme, lme ve değerlendirmeleriyle katkı sağlamasını gerekli kılmaktadır.

Engelli bireylerin tüm hizmetlerden etkin ve eşit bir Şekilde yararlanması ancak yukarıda ifade edilen kamu-özel sektör-STK işbirliği ile mümkün olabilecek bir durumdur. işbirliğinin zeminini ise gerek ulusal gerekse uluslararası mevzuatlar hazırlamaktadır. Bu doğrultuda aşağıda erişilebilirliğe vurgu yapan ve ilgili taraflara sorumluluk yükleyen mevzuatlara değinilecektir.

ERİŞİLEBİLİRLİK ÖZELİNDE GENEL MEVZUAT

Engelli bireylerin, topluma diğer bireylerle tam ve eşit katılımını sağlamayı amaçlayan Birleşmiş Milletler (BM) Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme (EHİS), 2009 yılında Türkiye'nin de taraf olmasıyla iç hukukta yürürlüğe girmiştir. Ayrıca Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmeye Ek İhtiyari Protokol'ün 2015 yılında resmî gazetede yayımlanmasıyla engelli bireylerin Engelli Hakları Komitesi'ne başvuru yolu da açılmıştır.

Engelli bireylerin topluma aktif katılım sağlamaları amacıyla yapılacak düzenlemeler konusunda yasal bir çerçeve oluşturan EHİS'te "makul" düzenleme ve "evrensel tasarım" gibi iki önemli tanıma da yer vermiştir. EHİS Madde 2 "Tanımlar" başlığı altında;

"Makul düzenleme, engellilerin insan haklarını ve temel özgürlüklerini tam ve diğer bireylerle eşit şekilde kullanmasını veya bunlardan yararlanmasını sağlamak üzere belirli bir durumda ihtiyaç duyulan, ölçüsüz veya aşırı bir yük getirmeyen, gerekli ve uygun değişiklik ve düzenlemeleri ifade eder."

"Evrensel tasarım; ürünlerin, çevrenin, programların ve hizmetlerin özel bir ek tasarıma veya düzenlemeye gerek duyulmaksızın, mümkün olduğunca herkes tarafından kullanılabilir şekilde tasarlanmasıdır. Evrensel tasarım, gerek duyulduğu takdirde bazı engelli grupları için ihtiyaç duyulan yardımcı cihazların tasarımı zorunluluğunu da dışlamayacaktır." şeklinde açıklanmıştır.

Madde 3'te ise, sözleşmenin dayandığı ve taraf olan devletlerin yükümlülüklerini yerine getirirken dikkate almaları gereken bazı ilkeler aşağıda sıralanmıştır:

- Kendi seçimlerini yapma özgürlükleri ve bağımsızlıklarını da kapsayacak şekilde kişilerin insanlık onuru ve bireysel özerkliklerine saygı gösterilmesi,
- Ayrımcılık yapılmaması,
- Engellilerin topluma tam ve etkin katılımlarının sağlanması,
- Farklılıklara saygı gösterilmesi ve engellilerin insan çeşitliliğinin ve insanlığın bir parçası olarak kabul edilmesi,
- Fırsat eşitliği,
- Erişilebilirlik.

Bu noktada özellikle erişilebilirlik ilkesine değinmek gerekmektedir. EHİS Madde 9'da daha ayrıntılı ifade edilen erişilebilirlik;

1. "Taraf Devletler engellilerin bağımsız yaşayabilmelerini ve yaşamın tüm alanlarına etkin katılımını sağlamak ve engellilerin diğer bireylerle eşit koşullarda fiziki çevreye, ulaşım, bilgi-iletişim teknolojileri ve sistemleri dahil olacak şekilde bilgi ve iletişim olanaklarına hem kırsal hem de kentsel alanlarda halka açık diğer tesislere ve hizmetlere erişimini sağlamak için uygun tedbirleri alacaklardır. Erişim önündeki engellerin tespitini ve ortadan kaldırılmasını da içeren bu tedbirler diğerlerinin yanında aşağıda belirtilenlere de uygulanır:

- (a) Binalar, yollar, ulaşım araçları, okullar, evler, sağlık tesisleri ve işyerleri dahil diğer kapalı ve açık tesisler;
- (b) Elektronik hizmetler ve acil hizmetler de dahil olmak üzere bilgi ve iletişim araçları ile diğer hizmetler.

2. Taraf Devletler aşağıdakileri gerçekleştirmek için de uygun tedbirleri alacaklardır:

- (a) Kamuya açık veya kamu hizmetine sunulan tesis ve hizmetlere erişime ilişkin asgari standart ve rehber ilkelerin geliştirilmesi, duyurulması ve bunlara ilişkin uygulamaların izlenmesi

(b) Kamuya açık tesisleri işleten veya kamuya hizmet sunan özel girişimlerin engellilerin ulaşılabilirliğini her açıdan dikkate almalarının sağlanması

(c) İlgili kişilerin engellilerin karşılaştığı ulaşılabilirlik sorunlarıyla ilgili olarak eğitilmesi

(d) Kamuya açık binalar ve diğer tesislerde Braille alfabesi ve anlaşılması kolay nitelik taşıyan işaretlemelerin sağlanması

(e) Kamuya açık binalara ve tesislere erişimi kolaylaştırmak için rehberler, okuyucular ve profesyonel işaret dili tercümanları dahil çeşitli canlı yardımların ve araçların sağlanması

(f) Engellilerin bilgiye erişimini sağlamak için onlara uygun yollarla yardım ve destek sunulmasının teşvik edilmesi

(g) Engellilerin İnternet dahil yeni bilgi ve iletişim teknolojilerine ve sistemlerine erişiminin teşvik edilmesi

(h) Erişilebilir bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemlerinin tasarım, geliştirme ve dağıtım çalışmalarının ilk aşamadan başlayarak teşvik edilmesi ve böylece bu teknoloji ve sistemlere engelliler tarafından asgari maliyetle erişilebilmesinin sağlanması.”

EHİS, genel anlamda erişilebilirlik konusunda önemli bir çerçeve oluşturarak engelli bireylerin gerek topluma dahil olmaları gerekse topluma sunulan hizmetlerde engellilik durumlarının önlenmesini hedeflemiştir. 2005 yılında yürürlüğe konan 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanunu (EHK)'nda da benzer bir çerçeve sunulduğu görülmektedir. EHK'de yer alan iki temel metin üzerinden bu yönde kanuni hükümler çıkarılabilir.

EHK'nin 4. Maddesinin c bendinde “Engellilerin tüm hak ve hizmetlerden yararlanması için fırsat eşitliğinin sağlanması esastır” ve d bendinde “Engellilerin bağımsız yaşayabilmeleri ve topluma tam ve etkin katılımları için erişilebilirliğin sağlanması esastır.” Maddeleri yer almaktadır. Aynı kanunun 7. Maddesinde “Yapılı çevrede engellilerin erişilebilirliğinin sağlanması için planlama, tasarım, inşaat, imalat, ruhsatlandırma ve denetleme süreçlerinde erişilebilirlik standartlarına uygunluk sağlanır.” yazılıdır.

EHK'de, “Kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapılar, mevcut tüm yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü yapılar Büyükşehir belediyeleri ve belediyeler, şehir içinde kendilerince sunulan ya da denetimlerinde olan sürücü koltuğu hariç dokuz veya daha fazla koltuğu bulunan araçlarla sağlanan toplu taşıma hizmetleri Turizm taşımacılığı yapılan araçlarla sağlanan taşıma hizmetleri, özel ve kamu şehirler arası toplu taşıma hizmetleri ile yolcu gemileri 7/7/2018 tarihine kadar engelliler için erişilebilir duruma getirilir. Belirtilen sürenin bitiminden itibaren üç yılı geçmemek üzere ek süre verilebilir.” hükmü yer almaktadır.

EHK Geçici Madde 2'de, “Kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapılar, mevcut tüm yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü yapılar bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 8 yıl içinde engellilerin erişilebilirliğine uygun duruma getirilir.” ifadesi bulunmaktadır.

EHİS ve EHK birlikte ele alındığında insan hakları konusunda engelli bireyleri kapsayan birçok madde olduğu görülebilmektedir. Erişilebilirlik konusunda ise “engelsiz turizm” başlığına vurgu yapılmamış olsa da yukarıda belirtilen maddelerden anlaşılacağı üzere, evrensel tasarım ilkesiyle tüm hizmet ve ürünlerin henüz tasarım aşamasındayken her kullanıcı ve yararlanıcıya hitap etmesi yasal bir zorunluluktur.

TURİZM ÖZELİNDE ERİŞİLEBİLİRLİK MEVZUATI

Turizmi; evimizden çıktığımız andan tatil yapacağımız noktaya ya da ziyaret edeceğimiz kültürel etkinlik alanına kadar düşünmemiz gerekir. Bu noktada şehir içi ve şehirlerarası toplu taşıma araçları, konaklama noktaları, restoran ve kafeler, deniz kenarları, kayak merkezleri, tarihi ve turistik yapılar gibi aklımıza gelebilecek tüm faaliyet alanları “engelsiz turizm” açısından ele alınması gereken konulardır. Turizm özelinde belirli başlıklar ve hizmetler dahilinde engelli bireyleri dikkate alan aşağıda değindiğimiz bazı mevzuat hükümleri olsa da “engelsiz turizm” konusunda yeterli olduğu tartışma konusudur.

Şehir İçi Toplu Taşıma

5378 sayılı Engelliler Hakkında kanun; “Büyükşehir belediyeleri ve belediyeler, şehir içinde kendilerince sunulan ya da denetimlerinde olan sürücü koltuğu hariç dokuz veya daha fazla koltuğu bulunan araçlarla sağlanan toplu taşıma hizmetleri Turizm taşımacılığı yapılan araçlarla sağlanan taşıma hizmetleri, özel ve kamu şehirler arası toplu taşıma hizmetleri ile yolcu gemileri 7/7/2018 tarihine kadar engelliler için erişilebilir duruma getirilir. Belirtilen sürenin bitiminden itibaren 3 yılı geçmemek üzere ek süre verilebilir.” Belirtmektedir.

Şehirlerarası Toplu Taşıma

Hava Alanları

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından 2015 yılında çıkartılan “Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Hava Yolu Yolcuları Talimatı” engelli bireylerin hava alanlarındaki haklarını düzenlemektedir. Talimatın 2. Bölümünün Genel Esaslar kısmında 5. Maddede hava yolu şirketlerinin hiçbir yolcuyu engelleri nedeniyle reddetmeyeceğini düzenlemekte ve söz konusu engelli bireylerin ulaşımda öncelik sahibi olduğunu belirtmektedir. 6. Maddede ise İstisnai ve Özel Durumlar belirtilmekte ancak ve ancak uçağın kapılarının boyutları nedeniyle engelli birey uçağa giriş yapamazsa, hava yolu firmasının uçak biletini iptal etme hakkı olduğu ifade edilmektedir. Söz konusu durumdaysa hava yolu firmasının başka bir uçak, alternatif güzergâh veya tüm ücreti geri ödeme teklifini engelli bireye sunması gerekmektedir. Talimatın 7. Maddesi havaalanı içerisinde engelli bireyler için TSE standartlarına uygun park yerlerinin yapılmasını şart koşarken 8. Madde Havaalanının içerisinde olması gereken erişilebilirlik uygulamalarını belirtir, buna göre:

- a) Havaalanı koşullarını da dikkate alarak engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin havaalanına varışlarında yardım talep edebilecekleri en az bir yardım isteme noktası oluşturur.
- b) Yardım isteme noktalarını ve danışma birimlerini açık ve anlaşılabilir bir şekilde gösteren ve terminal kolaylıklarına ilişkin temel bilgileri içeren yönlendirme levhalarını uygun yerlere yerleştirir.
- c) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin check-in işlemlerinde kolaylık sağlamak amacıyla yer hizmeti kuruluşları için en az bir tane TSE standartlarında engelli check-in kontuarı sağlar.
- ç) Terminal binası içerisinde kullanıma açık tuvalet, restoran, mağaza, iletişim ekipmanı ve kontuar gibi tüm kolaylıkları; engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların rahat ulaşabilecekleri şekilde sağlar.
- d) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin kullanımı için terminalde TSE standartlarına uygun ıslak hacimli alanlar tesis eder.

- e) Terminalde bulunan asansör veya yürüyen merdivenleri engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin rahat ulaşımını sağlayacak şekilde TSE standartlarına göre düzenler.
- f) TSE standartlarına uygun hissedilebilir yüzey uygulamaları yapar.
- g) Terminallerdeki koltuk kapasitesinin %5'inden az olmamak kaydı ile engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için oturma koltuklarının oluşturur.
- ğ) Terminallerdeki otomatik cam kapılar ile dış ve iç cephelerdeki tehlike yaratabilecek camlı yüzeyleri TSE standartlarında belirgin hale getirir.
- h) Dış hat trafiğine açık havaalanlarında, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için erişilebilir bir pasaport kabini belirler ve bu yolculara öncelik verilmesini sağlar.

Otogarlar

13 Ocak 2017 tarihinde Resmi Gazetede yayınlanan “Şehirler Arası Yolcu Taşıma Hizmeti ile Servis ve Turizm Taşımacılığı Hizmetinin Erişilebilir Hâle Getirilmesine Dair Yönetmelik”in 4. Maddesi: (1) Kanunun geçici 3 üncü maddesi hükümleri çerçevesinde, karayolunda şehirler arası yolcu taşıma ile servis ve turizm taşımacılığında kullanılan araçların erişilebilir olarak üretilmesinde veya araçlarda erişilebilirlik tadilatı yapılmasında aşağıda belirtilen düzenlemelere uyulur:

- a) Karayolunda şehirler arası yolcu taşıma hizmeti ile servis ve turizm taşımacılığı hizmeti veren araçlar, 25/1/2012 tarihli ve 28184 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Motorlu Araçların ve Bunlar İçin Tasarlanan Römorklar, Sistemler, Aksamlar ve Ayrı Teknik Ünitelerin Genel Güvenliği ile İlgili Tip Onayı Yönetmeliğinin (661/2009/AT) Ek 3 ünde belirtilen 107 sayılı BM/AEK Regülasyonunun Ek 8’ine göre imal edilir.
- b) Karayolunda şehirler arası yolcu taşıma hizmeti ile servis ve turizm taşımacılığı hizmeti veren araçların erişilebilir hale getirilmesi amacıyla yapılacak tadilatlar, 26/10/2016 tarihli ve 29869 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Araçların İmal, Tadil ve Montajı Hakkında Yönetmelik hükümlerine uygun olarak yapılır.

Yönetmeliğin 7. maddesinde otogarlar ve seyahat acentelerinin yükümlülükleri mevcuttur. Bu kapsamda;

- a) Taşıma hizmeti sağlayıcılarının yazıhanelerinde bankoların erişilebilir olması gerekir.
- b) Taşıma hizmeti sağlayıcılar yazıhanelerde görüntülü konuşma ile işaret dili hizmeti sağlar.
- c) Şehirler arası ulaşım hizmetini sağlayan araç bu Yönetmeliğin 2. bölümünde belirtilen erişilebilirlik şartlarını taşımıyorsa taşıma hizmeti sağlayıcısı, engeline bağlı hareket kısıtlılığı olan bireyin bilet rezervasyonu yapılırken veya bilet satın alınırken belirttiği erişilebilir taşıma hizmeti sağlanmasına ilişkin talebini azami yetmiş iki saat içinde karşılamakla yükümlüdür.
- ç) Engeline bağlı hareket kısıtlılığı olan yolcuların transfer aparatı talep etmesi halinde, transfer aparatı talebi kısa mesaj ile gönderilen bilgi mesajında ve bilette yer alır.
- d) Transfer aparatı yolculuk süresince araçta bulunur ve bu şartlar sağlanırken engelli yolcudan ek bir ücret talep edilmez.
- e) Şehirler arası taşıma hizmeti sağlayıcıları; engeline bağlı hareket kısıtlılığı olan yolcunun transfer aparatı talebini iletğinde araçta yer olmadığı bilgisi vermesi durumunda, engelli yolcunun talep etmesi halinde araçta yer olmadığını belgelemek zorundadır.
- f) Transfer aparatıyla tekerlekli sandalyenin erişebileceği en yakın koltuk rezerve edilir. Rezervasyon bilgisinin yolcuya bildirilmesi zorunludur.
- g) Şehirler arası taşıma hizmeti sağlayıcıları, engellilerle iletişim konusunda ve transfer aparatının kullanılmasına ilişkin eğitim almış şoför ve yardımcı personel görevlendirir.

Seyahat acentelerinin erişilebilirliğin sağlanması ile ilgili yükümlülükleri ise:

- a) Seyahat acentesi; müşterinin engelini bildirmesi halinde rezervasyon sırasında bu bilgiyi rezervasyon ve taşıma sözleşmesine kaydeder, müşteriye verilecek hizmetin planlanması ve sunulmasında gerekli önlemleri alır.
- b) Taşıma hizmeti yapan seyahat acentesi, internetten rezervasyon yapılması veya hizmet satın alınması aşamasında internet erişilebilirliğini ve bürolarında erişilebilir banko hizmetini sağlar.

- c) Turizm taşımacılığı yapılan transfer aracı, bu Yönetmeliğin 2. bölümünde belirtilen erişilebilirlik şartlarını taşımıyorsa; seyahat acentesi engeline bağlı hareket kısıtlılığı olan kişilerin bildirmesi halinde, engelli bireyin erişilebilir taşıma hizmeti sağlanmasına ilişkin talebini, engelli bireyin tercihine uygun olarak azami 72 saat içinde karşılamakla yükümlüdür.
- ç) Engeline bağlı hareket kısıtlılığı olan yolcuların transfer aparatı veya erişilebilir araç tercihinin sözleşmede yer alması sağlanır.
- d) Transfer aparatı yolculuk süresince araçta bulunur ve bu şartlar sağlanırken engelli yolcu veya refakatçisinden ek bir ücret talep edilmez.
- e) Seyahat acenteleri engelli yolcu bulunması durumunda; hizmetin planlamasını ve sunumunu değiştirmeyecek şekilde, mümkün olduğunca engelli yolcunun kısa sürede ulaşımını sağlayacak transfer planlamasını yapar.
- f) Turizm taşımacılığı hizmetlerinde engellilerle iletişim konusunda ve transfer aparatının kullanılmasına ilişkin eğitim almış şoför ve yardımcı personel görev yapar.

Karayolları mola noktası işletmecisinin erişilebilirliğin sağlanması ile ilgili yükümlülükleri şunlardır:

- a) Mola noktasında; bina girişi ve tuvaletler başta olmak üzere Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği kapsamında bakanlıkça belirlenen esaslara uygun düzenlemeler yapılır.
- b) En az bir tane olmak üzere yoğunluğun fazla olduğu mola noktalarında talebe göre ihtiyaç duyulan sayıda transfer aparatı temin edilir.
- c) Görme engelliler için sesli anons ve yönlendirme sistemi bulundurulur.

Terminallerde uygulanacak erişilebilirlik kuralları:

- a) En az bir tane olmak üzere yoğunluğun fazla olduğu terminallerde talebe göre transfer aparatı temin edilir.
- b) Terminallerde Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği kapsamında Bakanlıkça belirlenen esaslara uygun düzenleme yapılır.
- c) Görme engelliler için sesli anons ve yönlendirme sistemi bulundurulur.
- ç) İl merkezlerinde bulunan terminallerin danışma bankosunda işitme engelliler için indüksiyon döngü cihazı sağlanır.

Deniz Yolunda Şehirlerarası Taşıma Hizmeti

Aynı yönetmeliğin 8. maddesi denizyolunda şehirler arası taşıma hizmetlerini düzenler. Bu kapsamda:

a) Taşıma hizmeti yapan işletmecilerin internet üzerinde bilet alınması aşamasında internet erişilebilirliğini ve bilet satış yerlerinde erişilebilir banko hizmetini sağlaması gerekir.

Kıyı tesisleri işletmelerinin erişilebilirliğin sağlanması ile ilgili yükümlülükleri şunlardır:

a) Yolcu indirilen ve bindirilen kıyı tesisleri engellilerin gemiden-karaya ve karadan-gemiye ulaşımını kolaylıkla yapabilecekleri şekilde erişilebilir hale getirilir.

b) Engellinin talep etmesi durumunda gemiden-karaya ve karadan-gemiye ulaşımında iniş ve binişte yardımcı olmak üzere ücretsiz yardım sağlanır.

c) Görme engelliler için sesli anons ve yönlendirme sistemi bulundurulur.

ç) Bilet satış bankosunda işitme engelliler için görüntülü konuşma ile işaret dili hizmeti sağlanır.

Demir Yolunda Şehirlerarası Taşıma Hizmeti

Demiryolu tren işletmecisinin erişilebilirliğin sağlanması ile ilgili yükümlülükleri şunlardır:

a) Demiryolu aracı bu Yönetmeliğin 2. bölümünde belirtilen erişilebilirlik şartlarını taşııyorsa; şehirler arası yolcu taşıma hizmeti veren demiryolu tren işletmecisi, engeline bağlı hareket kısıtlılığı olan yolcuların bilet rezervasyonunda, yolculuktan azami 72 saat öncesinde bildirmeleri halinde mekanik çözümler (transfer aparatı, rampa, asansör, merdiven tırmanma aparatı ve benzeri) sağlar.

b) Taşıma hizmeti yapan işletmeci internet üzerinde bilet alınması aşamasında Web erişilebilirliği ve bilet satış yerlerinde erişilebilir banko hizmetini sağlar.

c) Engeline bağlı hareket kısıtlılığı olan yolcuların transfer aparatı talep etmesi halinde; transfer aparatı talebinin kısa mesajda ve bilette yer alması gerekir.

ç) Taşıma hizmeti yapan işletmeci; engeline bağlı hareket kısıtlılığı olan yolcunun transfer aparatı talebini iletteğinde araçta yer olmadığı bilgisi vermesi durumunda, engelli yolcunun talep etmesi halinde araçta yer olmadığını belgelendirmek zorundadır.

d) Engellinin talep etmesi durumunda trene iniş ve binışte yardımcı olmak üzere ücretsiz yardım sağlanır.

e) Görme engelliler için sesli anons ve yönlendirme sistemi kullanılır.

f) Garlarda bilet satış noktalarında işitme engelliler için, görüntülü konuşma ile işaret dili hizmeti verilir ve indüksiyon döngü cihazı sağlanır.

Otellerde Erişilebilirlik

2019 yılında çıkartılan “Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ’in 21. maddesi Erişilebilirlik standartlarını açıklamaktadır. Buna göre:

a) Tesis girişi:

1) Farklı seviyedeki yerler bedensel engelli dolaşımına uygun olarak düzenlenir. Eşik bulunması halinde geçişi sağlamaya uygun yükseklikte ve pahlı (eğik olarak kesilmiş kenar) olarak düzenleme yapılır.

2) Tesis giriş kapısı temiz genişliği en az 100 cm olacak şekilde düzenlenir.

b) Genel tuvaletler:

1) Kapı genişliği en az 90 cm olacak şekilde düzenlenir. Eşik bulunması halinde geçişi sağlamaya uygun yükseklikte ve pahlı olarak düzenleme yapılır.

2) Klozet, lavabo, sifon, batarya gibi donatılar bedensel engellinin kullanabileceği şekilde düzenlenir. Klozet yanlarında bedensel engelli kullanımına uygun olacak şekilde zemin döşemesinden 85-95 cm yükseklikte tutunma barı yerleştirilir.

3) Aynalar, alt kenarı bitmiş döşemeden en fazla 90 cm yükseklikte olacak şekilde göz hizasında veya inip çıkan ayarlı veya öne doğru 10-15 derece eğik düzenlenir.

- 4) Tekerlekli sandalyenin tam bir dönüş yapmasına imkân sağlayacak kadar alan sağlanır ve zemini kaygan olmayan malzeme ile kaplanır.
- 5) Sabunluk, havluluk ve kağıtlık gibi aksesuarlar bitmiş döşemeden 50-120 cm yüksekliğe monte edilir.
- 6) Resepsiyonla bağlantı alarm sistemi veya telefon bulunur.

c) Yatak odaları:

- 1) Odalar; bedensel engellilerin rahatça hareket edip odayı kullanabileceği şekilde, uygun büyüklük ve konumdaki eşyalarla tefriş ve dekore edilir; dengesiz duran, sivri köşeli eşyalar bulundurulmaz. Balkonlu odalarda balkona çıkış kapısında eşik bulunması halinde geçişi sağlamaya uygun yükseklikte ve pahlı olarak düzenleme yapılır. İşitsel engelliler için en az bir müşteri yatak odasında acil uyarı sistemi sağlanır.
 - 2) Oda giriş kapısı genişliği en az 90 cm olacak şekilde düzenlenir. Oda numarasını gösteren bilgilendirme levhaları görme engellilerin kullanımına uygun şekilde düzenlenir.
 - 3) Zemin kaplaması tekerlekli sandalye kullanımına uygun düzenlenir.
 - 4) Dolap kapıları sürgülü veya kapı olmayacak şekilde ve askı yüksekliği en fazla 140 cm olacak şekilde düzenlenir.
 - 5) Elektrik düğme ve prizleri ile odada bulunan tefriş-donanım elemanlarına ilişkin tüm kumanda ve kontrol panelleri zemin döşemesinden en fazla 120 cm, en az 40 cm yükseklikte olacak şekilde düzenlenir.
 - 6) Yatak başucunda merkezi aydınlatma düğmesi bulunur.
 - 7) Oda banyolarında; genel tuvaletlerde yapılan düzenlemelere ilave olarak bedensel engelli kullanımına uygun şekilde duş düzenlemesi yapılır. Bu bölümlerde oturma yeri ile uygun yerlerde tutunma barları sağlanır. Banyo kapısı açılımı rahat hareket imkânı verecek şekilde düzenlenir. Eşik yapılması halinde geçişi sağlamaya uygun yükseklikte ve pahlı olarak düzenleme yapılır.
 - 8) Oda düzenlemeleri için Yönetmelikte öngörülen yüzde bir oranının değerlendirilmesinde kusuratlar dikkate alınmaz.
- ç) Tesis girişinden itibaren engelli müşteri odası ile genel tuvalete ve en az bir yeme-içme ünitesine (tesiste lokanta mevcut ise lokantaya, birden fazla lokanta varsa en az bir tanesine) engelsiz erişim sağlanır.

Engelsiz erişimin müşteri asansörü ile sağlanması halinde asansörde aşağıdaki düzenlemeler bulunur:

- 1) Kapı, kapanma aralığı beş saniyeden kısa olmayacak şekilde fotoselli olarak düzenlenir.
 - 2) Kumanda düğmeleri zemin döşemesinden 90-120 cm yükseklikte ve görme engellilerin kullanımına uygun şekilde düzenlenir.
 - 3) Kabin içinde yüksekliği zemin döşemesinden 85-95 cm aralığında olacak şekilde tutunma barları sağlanır.
 - 4) Kabin içi zemin kaplaması tekerlekli sandalye kullanımına uygun düzenlenir.
 - 5) Kabinde sesli bilgilendirme bulunur.
- d) Yeme-içme ünitelerinde en az 70 cm yüksekliğinde ve en az 50 cm genişliğinde diz boşluğu bırakılan masa düzenlemesi yapılır.
- e) (Ek:RG-31/12/2021-31706) Erişilebilirlik düzenlemesi yapılması zorunlu konaklama tesislerinde açık ve kapalı yüzme havuzlarının en az birer adedinde bedensel engelli müşterilerin havuzu kullanmasına olanak sağlayan havuz asansörü yapılır. Bu tesislerden denize kıyısı bulunan ve iskele ve benzeri düzenlemeler olmaksızın denize doğrudan kumsaldan girilenlerde ise oda sayısının yüzde biri oranında bedensel engelli müşterilerin denize ulaşmasını ve denize girmesini sağlayacak özelliklere sahip engelli plaj sandalyesi bulundurulur.

Restoranlarda Erişilebilirlik

2011 yılında çıkartılan Türk Standartları Enstitüsü 9111 sayılı Standardı engelliler için bina erişilebilirliğini tanımlamaktadır. Bu kapsamda Restoranların erişilebilirlik standartları belirlenmektedir. Buna göre:

Restoran Girişleri:

Bina zemin girişi sert, kaymayan malzemeden olmalı ve tekerlekli sandalyenin rahatça manevra yapabileceği alana sahip olmalı. Girişlerdeki seviye farklılıkları uygun rampa veya asansör ile uygun hale getirilmelidir.

Tuvaletler:

Otel vb. hizmet veren en fazla 25 kişiye; “en az 1 kadın ve 1 erkek ve özürllüer için de en az 1 kadın, 1 erkek olmak üzere standardına uygun hela, pisuar ve lavabo yapılması gereklidir.” ifadesi bulunmaktadır.

Masa araları:

“Tüm ulaşılabilir sabit masalara, masalar, sandalyeler ve benzeri mobilyalardan arındırılmış ve en az 90 cm eninde net bir dolaşım alanı ile erişilmelidir.” Restoranlarda masa ve sandalye aralarında en az 90 cm’lik net bir alanın bırakılması gerekmektedir.

SONUÇ

Görüldüğü üzere geçmiş dönemlerde turizm konusunu da içine alacak şekilde erişilebilirlik konusunda farklı hukuki düzenlemeler yapılmıştır. Ancak mevcut hukuki düzenlemelerin ciddi eksikleri vardır. Kısacası:

1) “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik” genelde fiziksel engellilere yönelik maddeler içermektedir. İşitme, görme ve özellikle de zihinsel engelli bireyler için herhangi bir düzenleme içermemektedir. Ayrıca mevcut yönetmelik 80 oda ve üstü oteller için çıkartılmıştır. Daha küçük günümüz anlayışıyla “butik” otelleri kapsamamaktadır. 80 ve üstü odalı oteller genelde 4-5 yıldızlı otellerdir ve fiyat açısından sosyo kültürel anlamda daha çok üst seviyeye hizmet vermektedirler. Bu noktada ekonomik dezavantajı bulunan engelli bireylerin otel hizmetlerinden faydalanma şansı daha da düşük olmaktadır. Bu nedenle oda sayısı 5’i geçen her otelde en az bir erişilebilir oda olmasının daha adil bir düzenleme olacağına inanıyoruz.

2) Hava alanı personeli erişilebilirlik ve engelliler hakkında eğitimler alırken kara ve deniz taşımacılığı yapan personeller ile otel ve restoran çalışanları için herhangi bir eğitim mevcut değildir.

3) Kültürel turizm konusunda erişilebilirlik ile ilgili bir düzenleme bulunmamaktadır. Kamu alanlarının erişilebilirliği konusunda 20 Temmuz 2013 tarihli Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği esas alınmaktadır. Söz konusu yönetmelik tescilli yapılar için herhangi bir erişilebilirlik düzenlemesi yapılmasını önlemektedir. Bu noktada mevcut yönetmelik değiştirilmeli ve tarihi-kültürel alanların erişilebilirlik düzenlemeleri yapılmalıdır.

4) Özel geziler düzenleyen turizm firmaları için herhangi bir hukuki düzenleme mevcut değildir. Engelli bireyler özel turlara katılarak tatil yapma haklarından faydalanamamaktadırlar. Bu noktada özel turlar düzenleyen turizm firmaları için de erişilebilirlik düzenlemeleri yapılması gerekmektedir.

5) Turizm rehberleri için erişilebilirlik konusunda herhangi bir düzenleme mevcut değildir. Bu noktada her turizm firması için kadrosunda en az 1 işaret dili bilen rehber bulundurma zorunluluğu getirilmelidir.

6) Deniz kenarları, plajlar ve kış turizminin yapıldığı kayak merkezleri için herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Günümüzde bazı belediyeler işlettikleri plajlarda fiziksel engelliler için rampalar koymaktadır ancak mevcut rampalar sadece işlettikleri bazı plajlara konulmaktadır. Bu da dolaylı ayrımcılığa neden olmaktadır.

Ayrıca uygulama anlamında söz konusu hukuki metinlere uyulmadığı görülmektedir. 5378 sayılı Kanun 2005 yılında çıkarılmış ve 7 yıl içerisinde tüm düzenlemelerin tamamlanmasını öngörmüştür. Ancak geçtiğimiz 18 yıl içerisinde bazen ekonomik nedenlerle bazen de Covid salgını nedeniyle 3 kere süre uzatımı yapılmış, geçen yıl yapılan son uzatmayla 2024 yılına kadar tüm düzenlemelerin tamamlanması öngörülmüştür. Ancak geçen süreç içerisinde görüldüğü üzere 2024 yılında nasıl sürecin tamamlanacağına dair herhangi bir yol haritası ve bütçe bulunmamaktadır.



Hibe Programı ile desteklenmiştir.

TURİZME ERİŞİYORUZ



SABANCI VAKFI

Hibe Programı ile desteklenmiştir.