

# Barrierefreier Tourismus für Alle



**ADAC**

**Eine Planungshilfe für Tourismus-Praktiker zur  
erfolgreichen Entwicklung barrierefreier Angebote**

# Barrierefreier Tourismus für Alle

Eine Planungshilfe für  
Tourismus-Praktiker  
zur erfolgreichen Entwicklung  
barrierefreier Angebote

*Herausgegeben von:*

Allgemeiner Deutscher Automobil Club e. V. (ADAC)  
München 2003

Gefördert durch:



## Impressum

Herausgeber:	Allgemeiner Deutscher Automobilclub e. V. (ADAC) Am Westpark 8, 81373 München
Konzept und Bearbeitung:	Neumann Consult – Stadt- und Regionalentwicklung/ Barrierefreies Gestalten (Andrea Mallas und Dr. Peter Neumann) Reppel + Lorenz Tourismus-Beratung GmbH (Andreas Lorenz und Matthias Wedepohl) unter Mitarbeit für: Kapitel 3.7: Sylviane Jeanty und Silvio Sagramola (Info-Handicap, Luxemburg) Kapitel 4: Heike Gaensicke (DIAS GmbH) Kapitel 5: Kirsten Faust und Gisela Holtz (zemo e.V.)
Redaktion:	Antje Mehlhose und Erwin Pfeiffer (ADAC) Andrea Mallas und Dr. Peter Neumann (Neumann Consult) Andreas Lorenz und Matthias Wedepohl (Reppel + Lorenz)
Redaktionsschluss:	März 2003
Layout:	<i>Konzept:</i> Gernot Ahlers (webpunktdesign) Joachim Flügel (ADAC)
Repro:	Gernot Ahlers (webpunktdesign)
Titelbild/Illustrationen:	Derek Pommer (punktdesign)
Produktion:	Joachim Flügel (ADAC)
Druck:	Allgemeiner Deutscher Automobilclub e. V. (ADAC)
Papier:	115g, chlorfrei gebleicht
Artikelnummer:	411 435.4

## Vorwort

Von der europäischen Gemeinschaft wurde das Jahr 2003 zum »Europäischen Jahr der Menschen mit Behinderungen« erklärt. Der Anspruch auf Gleichstellung und Teilnahme von behinderten Menschen im alltäglichen Leben soll damit aktiv unterstützt werden.

Die Anzahl der Menschen in Deutschland, die vorübergehend oder dauerhaft in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, ist in den letzten Jahren stetig gestiegen. Durch die zunehmende Verschiebung der Alterspyramide wird sich diese Entwicklung in den nächsten Jahren weiter fortsetzen.

Urlaub und Freizeit ist auch für Menschen mit Behinderung ein Grundbedürfnis wie für alle anderen auch. Die oftmals heute noch vorhandenen Barrieren be- und verhindern häufig die Reismöglichkeiten unserer behinderten Mitbürgerinnen und Mitbürger.

Mit der Planungshilfe »Barrierefreier Tourismus für Alle« zeigt der ADAC auf, wie wichtig es ist, touristische Angebote barrierefrei zu gestalten und Veränderungen in der gesamten Servicekette zu bewirken. Sie richtet sich damit vornehmlich an Anbieter touristischer Dienstleistungen.

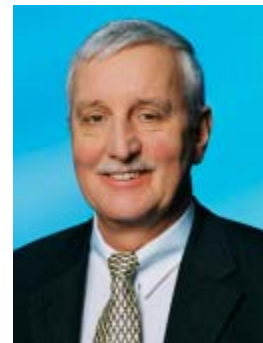
Die Verbände und Interessensgemeinschaften sowie das Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung haben die Erstellung dieses Leitfadens aktiv unterstützt. Dafür bedanken wir uns gerne.

Das Thema »Tourismus für Alle« hat in den letzten Jahren stetig an Bedeutung gewonnen. Dies ist nicht zuletzt den langjährigen Bemühungen der Selbsthilfeorganisationen behinderter Menschen zu danken, denn Reisen und Urlaub sind wichtige Aspekte einer gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft.

Auch die Anbieter im Tourismus zeigen sich zunehmend aufgeschlossen gegenüber den Forderungen nach barrierefreien Reise- und Urlaubsmöglichkeiten, nicht zuletzt weil das »Tourismus für Alle«-Konzept ein wichtiges Marktsegment darstellt. Zur festen Kundengruppe gehören dabei sowohl Menschen mit Behinderungen, als auch Familien mit kleinen Kindern und viele ältere Menschen, für die der leichte und ungehinderte Zugang zu Transportmitteln, Hotels und Gaststätten sowie zu der Vielzahl touristischer Angebote vor Ort eine entscheidende Bedeutung für problemloses Reisen und einen gelungenen Urlaub hat.

Die vorliegende Broschüre des ADAC »Barrierefreier Tourismus für Alle« ist eine verdienstvolle Planungshilfe für alle Tourismus-Praktiker, die ihre Angebote ohne Barrieren und damit für alle Interessenten zugänglich gestalten wollen.

Der Broschüre und dem zu Grunde liegenden Konzept »Tourismus für Alle« wünsche ich deshalb eine gute Resonanz und eine weite Verbreitung.



**Max Stich**  
ADAC-Vizepräsident  
für Tourismus



**Ulla Schmidt**  
Bundesministerin  
Mitglied des Deutschen  
Bundestages

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort Max Stich</b> .....	3
<b>Vorwort Ulla Schmidt</b> .....	3
<b>1. Neue Chancen durch einen »barrierefreien Tourismus für Alle«</b> .....	6
1.1 Die »Tourismus für Alle«-Bewegung .....	7
1.2 Die Entwicklung in Deutschland .....	9
1.3 Definitionen und Anteil an der Bevölkerung .....	12
1.4 Touristische Merkmale der Zielgruppe .....	15
1.5 Die ökonomische Bedeutung eines »barrierefreien Tourismus für Alle« ..	16
1.5.1 Barrierefreier Tourismus als bedeutendes Marktsegment .....	16
1.5.2 Neue Chancen für touristische Destinationen und Anbieter .....	17
<b>2. Schritte zu einem barrierefreien Tourismus</b> .....	20
2.1 Reisen für Menschen mit Behinderung .....	20
2.2 Problemsituationen im Urlaub für unterschiedliche Behinderungsformen .	23
2.3 Barrieren im Urlaub: Probleme und Lösungsansätze .....	28
2.3.1 Vorbereiten, Informieren und Buchen .....	28
2.3.2 An- und Abreise .....	32
2.3.3 Ankommen und Orientieren .....	40
2.3.4 Wohnen und Schlafen .....	43
2.3.5 Essen und Trinken .....	50
2.3.6 Freizeit und Sport .....	52
2.3.7 Service und Assistenz .....	56
2.3.8 Unterhaltung und Kultur .....	60
2.3.9 Ausflug und Shopping .....	63
2.3.10 Erinnern und Bestätigung finden .....	65
2.4 Zehn Schritte auf dem Weg zu einem barrierefreien Urlaubsziel .....	66
<b>3. Nachahmenswerte Beispiele und Konzepte aus dem In- und Ausland (»good practices«)</b> .....	68
3.1 Broschüre »Erfurt erlebbar für alle« .....	69
3.2 Broschüre »Urlaub in Westjütland – leicht gemacht für alle« .....	70
3.3 Informationen aus dem Internet: Die Informationssysteme »you-too« und »KOMM-Marburg« .....	71
3.4 Barrierefreie An- und Abreise – beispielhafte Ansätze .....	73
3.5 Barrierefreies Stadthotel: Das »INNdependence« in Mainz .....	76
3.6 Barrierefreies Urlaubshotel: Das Sporthotel Weisseespitze .....	78
3.7 Barrierefreier Campingplatz: »Europacamping Nommerlayen« in Luxemburg .....	80

3.8	Barrierefreier Landurlaub: Der Ferienhof Eilers in Ahaus/Münsterland . . . . .	82
3.9	Barrierefreies Ferienzentrum: Das »Musholm Bugt Feriecenter« in Dänemark . . . . .	83
3.10	Barrierefreies Freizeitbad: Die »FrankenTherme« in Bad Königshofen . . .	84
3.11	Freizeitangebote für <i>Alle</i> : Rad- und Rollfietstouren im Münsterland . . . . .	85
3.12	Barrierefreie Wassersport-Angebote: »Aqua-Planing« – Wasserski für <i>Alle</i> . . . . .	86
3.13	Großschutzgebiet für <i>Alle</i> : Der Nationalpark Hainich . . . . .	87
3.14	Barrierefreies Naturerleben: Das Projekt »Naturerlebnis ›Küste‹ für Alle!« . . . . .	88
3.15	Servicedienstleistungen für Gäste mit Behinderung: Das Beispiel St. Peter Ording . . . . .	90
3.16	Barrierefrei zugängliches Kulturdenkmal: Das Staatstheater in Mainz . . .	91
3.17	Kulturhistorisches Erlebnis für <i>Alle</i> : Die Schloss- und Parkanlage Sanssouci . . . . .	92
3.18	Erlebnisausstellung Wattenmeer für <i>Alle</i> : Das Multimar Wattforum in Tönning . . . . .	94
3.19	Inszenierte Destination für <i>Alle</i> : Die Autostadt in Wolfsburg . . . . .	95
3.20	Barrierefreies Event für <i>Alle</i> : Das Moers Festival . . . . .	96
3.21	Stadtführungen für Gäste mit Behinderung: Die Beispiele Erfurt, Marburg und München . . . . .	98
3.22	Barrierefreies Städteziel: Das Beispiel Erfurt . . . . .	100
3.23	Eine Destination auf dem Weg zur Barrierefreiheit: Die Stadt Rheinsberg . . . . .	102
3.24	Barrierefreie Urlaubsregion: Das Beispiel Fränkisches Seenland . . . . .	104
<b>4.</b>	<b>Checkliste zur Überprüfung des eigenen Angebotes . . . . .</b>	<b>106</b>
4.1	Einführung und Gliederung . . . . .	106
4.2	Zum Gebrauch der Checkliste . . . . .	108
<b>5.</b>	<b>Informations- und Serviceteil zum »barrierefreien Tourismus für Alle« .</b>	<b>130</b>
5.1	Rechtliche Grundlagen und Normen . . . . .	131
5.2	Weiterbildungsangebote . . . . .	135
5.3	Fördermöglichkeiten . . . . .	138
5.4	Wichtige Adressen . . . . .	141
5.4.1	Vereine, Verbände und Institutionen . . . . .	141
5.4.2	Planungsbüros . . . . .	143
	<b>Literatur und Bildnachweis . . . . .</b>	<b>145</b>
	<b>Danksagung . . . . .</b>	<b>148</b>

## 1 Neue Chancen durch einen »barrierefreien Tourismus für Alle«

Informationstafeln  
für alle Gäste im  
Nationalpark Hainich



Mit Beschluss des Rates der Europäischen Union ist das Jahr 2003 zum Europäischen Jahr der Menschen mit Behinderungen erklärt worden. Damit ist das Ziel verbunden, effektiv und öffentlichkeitswirksam neue Impulse für mehr Selbstbestimmung und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen zu entfalten. Das Thema »Barrierefreiheit« ist dabei einer der zentralen Schwerpunkte und von besonderer Bedeutung für die Gleichberechtigung behinderter Menschen in der Europäischen Union.

Barrierefreiheit im Sinne des deutschen Behindertengleichstellungsgesetzes (BGG) umfasst nicht nur die Herstellung der baulichen, verkehrlichen und organisatorischen Zugänglichkeit von öffentlichen wie

privaten Räumen und Dienstleistungen. Barrierefreiheit schließt auch den Abbau von Barrieren in den Bereichen Information und Kommunikation ein.

Die vom Gesetzgeber gewählte Definition der Barrierefreiheit macht dabei deutlich, dass es sich – entgegen des allgemeinen Sprachgebrauchs – nicht nur um physikalische Barrieren wie Treppen handelt. Barrieren stellen alle Hindernisse dar, die einem behinderten Menschen die Nutzung von Gebäuden und Geräten »in der allgemein üblichen Weise« und »grundsätzlich ohne fremde Hilfe« erschweren (§ 4 BGG). Bei einem/r RollstuhlfahrerIn können dies Treppen ohne Rampen oder Aufzug sein und bei einem blinden Menschen fehlende

Leitsysteme im Straßenraum oder fehlende akustische Verkehrsampeln.

In diesem Sinne ist die Herstellung von Barrierefreiheit als eine gesamtgesellschaftliche Querschnittsaufgabe zu verstehen, die eine Verbesserung der Lebensqualität für alle Menschen zum Ziel hat. Dadurch ist Barrierefreiheit auch ein wichtiges Thema für deutsche Anbieter im Tourismus, die davon abhängig sind, dass ihre – auch einheimischen – KundInnen umfassenden Zugang zu ihren Produkten und Dienstleistungen haben oder erhalten.

## 1.1 Die »Tourismus für Alle«-Bewegung

Seit dem Internationalen Jahr der behinderten Menschen 1981 wurden auf europäischer Ebene verstärkt Bemühungen deutlich, die Zugänglichkeit der gestalteten Umwelt auch für Menschen mit Behinderung als festen Bestandteil in Planungs- und Gestaltungsprozessen zu etablieren. In diesem Zusammenhang ist neben den »United Nations Standard Rules«<sup>1</sup> von 1993 vor allem das Konzept des »Design für Alle« von zentraler Bedeutung.

Nachzulesen im »European Concept for Accessibility« (ECA 2003), versteht sich »Design für Alle« als ein Prinzip zur (Um-) Gestaltung von Umwelt, Produkten und Dienstleistungen, so dass alle Menschen in der Lage sind, gleichberechtigt an den gesellschaftlichen Aktivitäten teilzuhaben. Damit verbunden ist deren einfacher, intuitiver und barrierefreier Zugang und die Nutzbarkeit für möglichst alle Menschen, ohne Diskriminierung, ohne Einschränkungen für einzelne Gruppen und unabhängig von einer Behinderung. Somit ist »Design für Alle« zugleich Philosophie und Planungsstrategie mit dem Ziel, Barrierefreiheit

bzw. Zugänglichkeit nachhaltig und für alle Menschen zu erwirken.

Abgeleitet aus dem Prinzip des »Design für Alle« etablierte sich seit den 1980er Jahren auf nationaler wie internationaler Ebene die »Tourismus für Alle«-Bewegung. Als Auslöser dieser Kampagne in Europa gilt der sog. »Baker-Report«, der 1989 vom englischen Fremdenverkehrsamt veröffentlicht wurde (THE ENGLISH TOURIST BOARD 1989). Dieser Bericht empfahl der englischen Tourismusindustrie, Urlaubsangebote für alle KundInnen zugänglich zu machen, unabhängig von Behinderung, Alter, familiärer oder finanzieller Situation.

Nachfolgend setzten sich viele andere europäische Organisationen mit vergleichbaren Themen auseinander. Dabei wurde die Kampagne »Tourism for all« innerhalb kürzester Zeit von vielen Ländern weltweit jeweils unter ihrem eigenen länderspezifischen Motto wie z. B. »Tourisme pour tous« (Frankreich), »Tourismus für Alle« (Deutschland), »Tourism for all« (Großbritannien), »Turismo per tutti« (Italien), »Turismo para todos« (Spanien), »Turism för alla« (Nordischer Rat) oder »Access for All« (Australien) weiterentwickelt.

## Integration aller Gesellschaftsgruppen im Tourismus

Im Mittelpunkt dieser weltweiten Kampagne steht der Wunsch nach Integration möglichst aller Gesellschaftsgruppen in und über den Tourismus. Hintergrund eines »Tourismus für Alle« ist dabei folgende Idee: Jede Person sollte unabhängig von einer Behinderung in der Lage sein zu reisen – zu einem Land, innerhalb eines Landes oder zu der Destination, Sehenswürdigkeit oder Veranstaltung, die sie oder er besuchen möchte (vgl. NORDISKA HANDIKAPPOLITISKA RÅDET 2002). Das Kon-

<sup>1</sup> »United Nations Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities«



zept vom »Tourismus für Alle« umfasst im Sinne des »Designs für Alle« die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit einer touristischen Destination für alle Reisenden ohne Benachteiligung, ohne generelle Zugangsbeschränkung für einzelne Gruppen und unabhängig von einer Behinderung.

Seit den 1990er Jahren konzentrieren sich die Aktivitäten dieser Kampagnen vor allem auf Schulungen und Sensibilisierungen mit dem Ziel der Förderung des »Tourismus für Alle«-Gedankens. Wichtig sind in diesem Zusammenhang die Ergebnisse eines internationalen Seminars zum Thema »Tourismus für Alle«, das 1999 in Rom im Rahmen des EU-Projektes »Behinderung und das Recht auf Mobilität« stattfand (vgl. DISABILITY AND THE FREEDOM OF MOVEMENT 1999). »Menschen mit einer Behinderung betrachten sich als normale Kundinnen und Kunden und erwarten, dass sie mit Würde und Respekt behandelt werden«, so das Fazit dieser Tagung.

Trotz aller Bemühungen werden Menschen mit Behinderungen in europäischen Ländern immer noch ausgegrenzt. Ihnen bleibt vielfach der Zugang zu öffentlichen Transportmitteln, öffentlichen Gebäuden, Geschäften, Restaurants sowie Freizeit- und touristischen Einrichtungen verwehrt. Dadurch treten Menschen mit Behinderungen im öffentlichen Leben nur selten in Erscheinung, »was dazu führt, daß ihre häufig sehr einfachen Bedürfnisse nicht bekannt sind« (EUROPÄISCHE KOMMISSION 1996, S. 13).

Die Europäische Kommission unterstützt daher verstärkt und in vielfältiger Weise die Forderung nach Chancengleichheit und Eingliederung von Menschen mit Behinderung in die Gemeinschaft. Sie finanzierte in der Vergangenheit wichtige Programme wie z. B. HELIOS II<sup>2</sup> und TIDE<sup>3</sup>. Das Handbuch für Tourismusfachleute »Making Europe Accessible for Tourists with Disabilities / Reiseziel Europa für Behinderte« aus

dem Jahr 1996 bildet in diesem Zusammenhang einen wichtigen Meilenstein (vgl. EUROPÄISCHE KOMMISSION 1996).

Den jüngsten bedeutenden europaweiten Schritt auf dem Weg zur Anti-Diskriminierung und Chancengleichheit behinderter Menschen auch im Bereich Tourismus stellt die »Deklaration von Madrid« dar, mit der auch das »Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen 2003« proklamiert wurde.

#### Auf einen Blick

### Meilensteine der Entwicklung in Europa

- 1989 erscheint der Baker-Report in Großbritannien als Auslöser der »Tourismus für Alle«-Bewegung
- Sukzessive folgen weitere Kampagnenträger in Schweden, Deutschland, Italien, Spanien, Schweiz, den Niederlanden
- 1993–96 Aktionsprogramm der EU zugunsten behinderter Menschen (HELIOS II)
- 1996 Veröffentlichung des Handbuchs für Tourismusfachleute »Making Europe Accessible for Tourists with Disabilities / Reiseziel Europa für Behinderte«
- 1996 »European Concept for Accessibility (ECA)« (überarbeitete Neuauflage 2003)
- 1999 Internationale Tagung im Rahmen des EU-Projektes: »Disability and the Freedom of Movement«
- 2002 »Deklaration von Madrid«
- 2003 »Europäisches Jahr der Menschen mit Behinderungen« (EJMB)

<sup>2</sup> HELIOS = Handicapped People in the European Community Living Independently in an Open Society

<sup>3</sup> TIDE = Technology Initiative for Disabled and Elderly People

## 1.2 Die Entwicklung in Deutschland

Menschen mit Behinderung als touristische Zielgruppe? Für viele Anbieter im Deutschlandtourismus ist diese Überlegung noch etwas völlig Neues. Dies verwundert nicht, da die Entwicklung dieses Marktsegmentes in Deutschland im Vergleich z. B. zum amerikanischen oder skandinavischen Raum noch weit zurückliegt. Zwar sind in den letzten Jahren auch in Deutschland verbesserte Voraussetzungen für Freizeit und Reisen behinderter Menschen geschaffen worden. Eine grundlegende Anerkennung von Menschen mit Behinderung als touristische Zielgruppe ist jedoch bei der Mehrheit der touristischen Destinationen oder Anbieter noch nicht erfolgt.

Behinderte Menschen haben ein großes Interesse daran, gleichberechtigt am allgemeinen Urlaubsbetrieb teilzunehmen. Dadurch können sie als klare Zielgruppe ein beachtliches Marktpotenzial darstellen. Dies wurde allerdings in der Öffentlichkeit, auf politischer Ebene sowie bei den meisten touristischen Entscheidungsträgern noch nicht deutlich genug erkannt.

---

### Seit dem 1.5.2002 gilt das Behindertengleichstellungsgesetz

---

So beschäftigten sich in Deutschland seit den 1950er Jahren bislang vor allem Selbsthilfe- und Behindertenorganisationen nachfrageseitig mit dem Thema »Tourismus für Menschen mit Behinderungen«. Da auf dem allgemeinen Urlaubsmarkt entsprechende Angebote für die Zielgruppe fehlten, organisierten diese Vereine oder Verbände zum Teil auch selbst entsprechende Reiseangebote.



Ein Ereignis, das die Entwicklung in Deutschland stark ins Rollen brachte, war ein als »Frankfurter Urteil« bekannt gewordener Richterspruch aus dem Jahre 1980. Eine Urlauberin, die sich am Urlaubsort durch die Anwesenheit einer Gruppe von schwerbehinderten Miturlaubern in ihrem Urlaubsgenuss beeinträchtigt fühlte, bekam durch dieses Urteil einen Teil ihrer Reisekosten rückerstattet. Dieses Urteil löste eine Welle der Entrüstung aus und brachte erstmals die Benachteiligung behinderter Menschen im Bereich Urlaub an die breite Öffentlichkeit.

Im Jahr 1980 befasste sich auch die deutsche Reiseanalyse vom Studienkreis für Tourismus erstmalig mit Aspekten des Themas »Behinderte und Reisen«. Ergebnis war, dass 88 % der Befragten eine mögliche Anwesenheit behinderter Miturlaubern nicht als störend empfinden würden. Bei gleicher Frage kam man im Jahr 1986 bereits auf einen Wert von 92 % der Befragten (vgl. GAYLER 2002).

Seit Beginn der 1990er Jahre gewinnt das Thema auch auf politischer Ebene mehr und mehr an Bedeutung und Anerkennung.

**Wasserski für alle – auch für blinde Gäste**

**»Man braucht Gleichstellungsgesetze, um Benachteiligungen für behinderte Menschen abzubauen. Nur so kann man auch das Bewußtsein verändern.«**  
(Horst Frehe, Nationale Koordinierungsstelle für das EJMB 2003)

1994 wurde ein Benachteiligungsverbot behinderter Menschen im Grundgesetz verankert (Art.3 (3) Satz 2 GG), das schließlich im Mai 2002 mit dem Bundesgesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (Behindertengleichstellungsgesetz – BGG) umgesetzt wurde. Laut BGG (§7 (2) Satz 2) liegt dann eine Benachteiligung vor, »wenn behinderte und nicht behinderte Menschen ohne zwingenden Grund unterschiedlich behandelt werden und dadurch behinderte Menschen in der gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft unmittelbar oder mittelbar beeinträchtigt werden.«

Aktuell sind fast alle Bundesländer dabei, dieses Bundesgesetz auf Länderebene auszugestalten und somit eine Gleichberechtigung von Menschen mit Behinderung in allen Teilbereichen des gesellschaftlichen Lebens zu ermöglichen (vgl. FREHE/NEUMANN 2003).

### Forschungsprojekte der Bundesregierung

Für den Bereich Tourismus hat die Bundesregierung bereits Ende 1996 ein umfassendes Forschungsprojekt zur Thematik in Auftrag gegeben. Es beschäftigte sich in drei Teilprojekten mit der Ermittlung der Bedürfnisstruktur »reisewilliger« behinderter Menschen und der Darstellung vorhandener Erschwernisse und möglicher Ansatzpunkte für Verbesserungen. Darüber hinaus wurde eine erste Angebotsplanung entwickelt, die es touristischen Anbietern erleichtern soll, das Marktsegment »mobilitätsbehinderte Menschen« erfolgreich anzusprechen.

Die Teilprojekte wurden von den jeweils fachlich zuständigen ministeriellen Ressorts auf Bundesebene betreut und in den Jahren 1998 und 1999 in drei Publikationen veröffentlicht:

#### Auf einen Blick

### Meilensteine der Entwicklung in Deutschland

- ab 1950 organisieren Behindertenverbände Gruppenreisen
- 1980 »Frankfurter Urteil«
- 1980 erste deutsche Reiseanalyse zur Thematik
- 1990 Deutscher Bundestag fordert erstmals, dass touristische Angebote allen behinderten Menschen zugänglich gemacht werden sollen
- 1994 Benachteiligungsverbot behinderter Menschen im Grundgesetz (Art. 3 (3) Satz 2 GG)
- 1996 themenspezifische Forschungsprojekte der Bundesregierung
- 1999 Gründung der »Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. – NatKo«
- 2002 Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen und zur Änderung anderer Gesetze (Behindertengleichstellungsgesetz – BGG)
- 2003 Europäisches Jahr der Menschen mit Behinderungen

»Menschen mit Behinderung stellen ein wirtschaftliches Potenzial dar, welches bisher kaum genutzt wird.«  
(Jaqueline Westcott, Europäische Kommission)

1. TREINEN, H. et al. (1999): Reisen für behinderte Menschen. In: Schriftenreihe des Bundesministeriums für Gesundheit Bd. 113. Bonn (Auftraggeber: Bundesministerium für Gesundheit)
2. GUGG, E. und G. HANK-HAASE (1998): Tourismus für behinderte Menschen, Angebotsplanung, Angebotsumsetzung und Öffentlichkeitsarbeit. In: DEHOGA

Gastgewerbliche Schriftreihe Nr. 83, 1998, 2. Auflage März 2001, Bonn (Auftraggeber: Bundesministerium für Wirtschaft)

3. BUNDESMINISTERIUM FÜR VERKEHR, BAU- UND WOHNUNGSWESEN (1998): Gästefreundliche, behindertengerechte Gestaltung von verkehrlichen und anderen Infrastruktureinrichtungen in Touristikgebieten. In: DIREKT Nr. 52, 1998. Bonn (Auftraggeber: Bundesministerium für Verkehr)

Das Bundesministerium für Gesundheit unterstützte daraufhin inhaltlich und finanziell den Aufbau der »Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle – NatKo e.V.«, die 1999 gegründet wurde. Die NatKo hat sich die Aufgabe gestellt, die Zusammenarbeit mit der Tourismuswirtschaft, Verkehrsbetrieben und Fachverbänden zu stärken, um den Leitgedanken eines »Tourismus für Alle« in Deutschland erfolgreich umzusetzen (vgl. RAITH 2002).

Die Große Anfrage zum Thema »Hemmnisse im Tourismus für behinderte Menschen abbauen« und die darauf erfolgte Antwort der Bundesregierung vom 24.10.2001 (vgl. DEUTSCHER BUNDESTAG 2001) zeigen, dass das Thema nach wie vor förderungswürdig ist. So wurde Ende 2002 vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) ein Forschungsvorhaben zur Ermittlung von »ökonomischen Impulsen eines barrierefreien Tourismus für Alle« in Auftrag gegeben. Das Ziel war dabei, die Öffentlichkeit auf die wirtschaftliche Bedeutung eines barrierefreien Tourismus aufmerksam zu machen, um einen Anreiz zur Schaffung von mehr Barrierefreiheit zu geben.

Auch auf Länderebene wurden in den vergangenen Jahren einige Modellvorhaben angestoßen, die einen barrierefreien Tourismus forcieren sollen. Zwei bedeutende

Projekte werden derzeit vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert: zum einen im Naturpark Thüringer Wald der Aufbau einer »Modellregion für barrierefreien Tourismus für Alle«, und zum anderen in den Modellräumen Mosel und Eifel/Ahr (Rheinland-Pfalz) im Rahmen des ArMont-Projektes die »Ausgestaltung regionaler Mobilitätsdienstleistungen für Nahverkehr und Tourismus«.

**Eine gute Radwegeinfrastruktur dient allen RadtouristInnen**



## Zwischenfazit

**Das Thema »barrierefreier Tourismus für Alle« hat in Deutschland in den letzten Jahren zunehmend an Bedeutung gewonnen. Trotzdem gibt es in Forschung und Praxis immer noch Nachholbedarf in Bezug auf die Herausforderungen und Chancen dieses Themas – vor allem in der Angebotsgestaltung.**



### 1.3 Definitionen und Anteil an der Bevölkerung

Um den Anteil behinderter Menschen an der Bevölkerung und damit das »Volumen« der Zielgruppe richtig einschätzen zu können, ist eine konkrete Definition dieser Gruppe nötig. Derzeit bestehen mehrere Definitionen zur Bestimmung der Zielgruppe, die einen mehr oder weniger großen Anteil an der Bevölkerung zur Folge haben.

Der aktuell öffentlich diskutierte Vorschlag zur Definition des Behinderungsbegriffs kommt vom »Forum behinderter Juristinnen und Juristen«. Danach liegt eine Behinderung vor, »wenn Menschen in der Teilhabe am Leben in der Gesellschaft infolge einer Einschränkung der körperlichen Funktionen, geistigen Fähigkeiten oder seelischen Gesundheit beeinträchtigt sind oder werden« (FREHE/NEUMANN 2003, S. 16).



Konkrete Regelungen des sog. Schwerbehindertenrechtes sind im Sozialgesetzbuch (SGB) Neuntes Buch (»Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen«) zu finden. Danach gelten als schwerbehinderte Menschen Personen, denen von den Versorgungsämtern ein Grad der Behinderung (GdB) von 50 oder mehr zuerkannt worden ist. Nach der jüngsten Statistik des STATISTISCHEN BUNDESAMTES (2003) waren Ende 2001 in der Bundesrepublik Deutschland 6,7 Mio. Menschen als schwerbehinderte Menschen amtlich anerkannt. Das entsprach einem Anteil von rund 8,1 % der Bevölkerung. Über die Hälfte dieses Personenkreises waren Män-

ner (52,6 %) und knapp mehr als die Hälfte der schwerbehinderten Menschen waren über 65 Jahre alt (51,7 %). Die konkreten Anteile schwerbehinderter Menschen in Deutschland nach Geschlecht, Alter und der Art schwersten Behinderung zeigen die Tabellen 1 und 2.

Die offizielle Definition von Behinderung in §3 BGG und die darauf aufbauende amtliche Schwerbehindertenstatistik sind nicht unumstritten. Ein Vorwurf besteht darin, dass der dort definierte Behinderungsbegriff ein Zerrbild von persönlicher Hilflosigkeit

**Tabelle 1: Schwerbehinderte Menschen in Deutschland – nach Geschlecht und Alter (zum Jahresende 2001)**

nach Geschlecht	Anteil in %
Männlich	8,8
Weiblich	7,5
nach Altersgruppen	Anteil in %
unter 4 Jahre	0,5
4-15 Jahre	1,2
15-25 Jahre	1,5
25-35 Jahre	2,0
35-45 Jahre	3,4
45-55 Jahre	6,7
55-65 Jahre	15,1
65 Jahre und älter	24,7
Insgesamt	8,1

Quelle: Statistisches Bundesamt 2003

keit und Unzulänglichkeit zeichnet und z. B. persönliche Lebensumstände und soziale Einschränkungen der Menschen mit Behinderungen nicht mit einbezieht. Darum sei eine Verschiebung des Blickwinkels dringend erforderlich: Menschen mit Behinderungen sollten nicht mehr als Personen mit Kompetenzdefizit, sondern als Personen mit individuellen Fähigkeiten und Begabungen und damit auch als ganz normale Gäste wahrgenommen und behandelt werden.

In seiner Veröffentlichung von 1997 führte das BUNDESMINISTERIUM FÜR VERKEHR (1997) den Begriff »Mobilitätsbehinderung« in die Diskussion ein. In dieser Veröffentlichung wird angenommen, dass der Anteil der mobilitätsbehinderten Menschen ca. 30 % der deutschen Bevölkerung beträgt. Dabei wird von einem Behinderungsbegriff ausgegangen, der sich mittlerweile in ganz Deutschland durchgesetzt hat. Er wird damit beschrieben, dass insgesamt eine große Gruppe von Menschen in irgendeiner Form zumindest vorübergehend mobilitätsbehindert ist. Zu dieser Gruppe gehören alle Menschen, die sowohl im Alltag als auch in reise-spezifischen Situationen Probleme bei der Bewegung und Orientierung im Raum haben. Dazu zählen beispielsweise körperbehinderte, wahrnehmungsbehinderte oder sprachbehinderte Menschen, kleine Kinder und ältere Menschen, Personen mit Lernschwierigkeiten oder vorübergehenden Unfallfolgen sowie Personen mit Kinderwagen oder schwerem Gepäck (vgl. Tab. 3).

Bei einer derzeitigen Bevölkerungszahl von etwa 82 Millionen Einwohnern wären demnach knapp 25 Millionen Personen in Deutschland von einer Mobilitätsbehinderung betroffen! Diese Zahl wird wegen des zunehmenden Anteils älterer Personen an der Gesamtbevölkerung in den nächsten Jahren noch deutlich zunehmen. Bereits im

**Tabelle 2: Schwerbehinderte Menschen in Deutschland – nach Art der schwersten Behinderung (zum Jahresende 2001)**

Art der schwersten Behinderung	Anteil in %
Verlust / Funktionseinschränkung von Gliedmaßen, Entstellungen, Kleinwuchs u. a.	32,5
Blindheit und Sehbehinderung	5,3
Sprach- oder Sprechstörung, Gleichgewichtsstörungen	4,1
Beeinträchtigung der Funktion von inneren Organen	27,3
Querschnittslähmung	0,3
Zerebrale Störungen	8,3
Störungen der geistigen Entwicklung	3,8
Psychosen, Neurosen, Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen	3,4
Suchtkrankheiten	0,5
Sonstige Behinderungen	14,5
<b>Insgesamt</b>	<b>100</b>



Quelle: Statistisches Bundesamt 2003

»Von barrierefreien Maßnahmen profitieren nicht nur die »klassischen Behinderten«, also Rollstuhlfahrer, Blinde etc., sondern z. B. auch Familien mit Kinderwagen, Menschen mit schwerem Gepäck oder ältere Menschen.«  
(Roland Raith, NatKo)

Jahr 2020 werden ein Drittel aller Deutschen über 60 Jahre alt sein (vgl. DTV 2002)!

Auch von der Europäischen Verkehrskonferenz wird der Anteil mobilitätsbehinderter Menschen europaweit für die planbare Zukunft mit 30 – 35 % der Bevölkerung prognostiziert (vgl. ZEIMETZ/NEUMANN 2000). Das bedeutet bezogen auf die Einwohnerzahl aller heutigen EU-Mitgliedsländer etwa 120 Millionen Menschen!



## Zwischenfazit



**Es wird deutlich, dass mobilitätsbehinderte Menschen für den Tourismus keine Nischenzielgruppe, sondern in der Summe ein erhebliches Nachfragepotenzial darstellen. Dieses Potenzial wird sich in den nächsten Jahren durch den steigenden Anteil älterer Personen deutlich erhöhen!**

**Tabelle 3: Mobilitätsbehinderte Personen im engeren und weiteren Sinne**

- Gehbehinderte Personen
- Personen im Rollstuhl
- Blinde und sehbehinderte Personen
- Gehörlose, schwerhörige und ertaubte Personen
- Personen mit Sprach- oder Sprechstörungen
- Personen mit Gleichgewichtsstörungen
- Analphabeten
- Klein- und großwüchsige Personen
- Greifbehinderte Personen
- Ältere Personen
- Geistig und lernbehinderte Personen
- Psychisch und seelisch behinderte Personen
- Chronisch erkrankte Personen
- Kleine Kinder
- Werdende Mütter
- Personen mit Kinderwagen
- Übergewichtige Personen
- Personen mit vorübergehenden Unfallfolgen
- Personen mit postoperativen Beeinträchtigungen
- Personen mit schwerem oder unhandlichem Gepäck

Quelle: Eigene Zusammenstellung

## 1.4 Touristische Merkmale der Zielgruppe

Um Menschen mit Behinderung als touristische Zielgruppe charakterisieren zu können, sind genaue und verlässliche Daten entscheidend.

Aktuelle Erkenntnisse zu den Urlaubsmotiven und -interessen mobilitätsbehinderter Menschen in Deutschland bietet die Reiseanalyse 2003. Im Rahmen einer bevölkerungsrepräsentativen mündlichen Befragung wurde das erste Mal seit den 1980er Jahren wieder eine Sonderfrage zu dem Thema »Menschen mit Mobilitätseinschränkungen« gestellt. Von den insgesamt fast 8.000 befragten Personen waren 10,5 % von einer Mobilitätseinschränkung betroffen (vgl. FUR 2003).

Schon bei der Betrachtung der saisonalen Verteilung von Urlaubsreisen behinderter Menschen wird eine Besonderheit deutlich: Während die deutsche Durchschnittsbevölkerung nach wie vor ihren Urlaub am liebsten in den Sommermonaten Juli und August verbringt, werden überdurchschnittlich viele Urlaubsreisen von behinderten Reisenden in der Vor- und Nachsaison durchgeführt (vgl. FUR 2003).

Auch bei der Reisezielwahl unterscheiden sich behinderte Menschen von der Durchschnittsbevölkerung. Mobilitätsbehinderte Reisende haben ein größeres Interesse an einem Urlaub in Deutschland als die deutsche Durchschnittsbevölkerung: Während 31 % aller Deutschen 2002 in Deutschland ihren Urlaub verbrachten waren dies immerhin 41 % aller mobilitätsbehinderten Reisenden (vgl. FUR 2003)! Als Gründe sind dafür u. a. eine gesicherte medizinische Versorgung, die Überschaubarkeit möglicher Gefahren und Risiken sowie die räumliche Nähe zum Reiseziel zu vermuten (vgl. GUGG/HANK-HAASE 1998).

Im Hinblick auf die Urlaubswünsche unterscheiden sich hingegen Menschen mit Behinderungen von der deutschen Durchschnittsbevölkerung kaum voneinander. Auch bei Menschen mit Behinderungen stehen Urlaubsmotive wie »Entspannung, keinen Stress haben« und »frische Kraft sammeln« im Mittelpunkt für die Urlaubsentscheidung. Ausgeprägter als bei der deutschen Durchschnittsbevölkerung ist bei behinderten Menschen allerdings das Interesse an einem »Gesundheitsurlaub«, an »Natur erleben« und an »Kulturreisen« (vgl. FUR 2003).



Hinsichtlich der Reiseorganisation bestehen ebenfalls kaum Unterschiede zwischen behinderten und nichtbehinderten Menschen. Die Reiseanalyse 2003 bestätigt, dass behinderte Menschen, ebenso wie alle anderen Deutschen auch, die Buchungen direkt beim Hotel oder beim Vermieter vorziehen. Pauschalreisen werden erst an zweiter Stelle genutzt (vgl. FUR 2003). Nur etwa 3 % aller behinderten Menschen verreisen europaweit mit Spezialreiseveranstaltern (vgl. TOUCHE ROSS 1993).

**»Zunehmend stark ist die Nachfrage nach individuellen Reisemöglichkeiten.«**

(Hanna Herbricht, Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V.)

### Zwischenfazit

**Reisende mit Behinderungen wünschen sich keine speziellen, auf ihre Bedürfnisse ausgerichteten Urlaubsangebote, sondern lediglich die Möglichkeit der gleichberechtigten Teilnahme an bereits vorhandenen touristischen Angeboten!**





## 1.5 Die ökonomische Bedeutung eines »barrierefreien Tourismus für Alle«

Bei der Bewertung der Chancen, die sich durch einen »barrierefreien Tourismus für Alle« bieten können, spielt die ökonomische Bedeutung des Reisens mobilitätsbehinderter Menschen für die Überlegungen eines touristischen Anbieters oder einer touristischen Region hinsichtlich einer Angebotsneugestaltung oder -anpassung eine entscheidende Rolle. Neben gesetzlichen Rahmenbedingungen und guten Beispielen ist die ökonomische Bedeutung das zentrale Argument für den Ausbau eines barrierefreien Tourismus in Deutschland.



**»Hoteliere werden erst barrierefrei umgestaltet, wenn sie einen wirtschaftlichen Nutzen sehen, nicht, wenn nur die gesetzlichen Vorschriften es fordern.«**

(Alexander Tränkmann, Hotel INNdependence)

### 1.5.1 Barrierefreier Tourismus als bedeutendes Marktsegment

Ein Tourismus, der für alle Reisenden, unabhängig von der Art ihrer Behinderung barrierefrei ist, ist nicht nur in Deutschland ein noch weitgehend unerschlossenes Marktsegment. Dabei belegen alle empirischen Untersuchungen, die in der Vergangenheit zu dem Thema »barrierefreier Tourismus« bzw. »Tourismus für Alle« durchgeführt wurden, dass in Europa als auch in Deutschland potenziell eine große Nachfrage nach touristischen Angeboten seitens behinderter Menschen besteht.

Hinsichtlich einer Aussage über die Reiseintensität behinderter Menschen kann die Reiseanalyse 2003 (FUR 2003) herangezogen werden. In dieser Untersuchung wurde für die Zielgruppe der behinderten Menschen für das Jahr 2002 eine Reiseintensität von 54,3 % ermittelt. Sie lag damit deutlich unter dem Durchschnittswert aller

Deutschen, der im gleichen Zeitraum 75,3 % betrug. Etwas anders sieht die Situation hinsichtlich der 2002 durchgeführten Kurzurlaubs- und Wochenendreisen aus. In diesem Urlaubssegment bestehen nur geringe Unterschiede hinsichtlich der Reiseintensität: 37,5 % aller Deutschen haben 2002 solche Art von Kurzurlaubsreisen gemacht und 32,3 % aller Deutschen mit einer Behinderung (vgl. FUR 2003).

Wenn behinderte Menschen sich dazu entscheiden, eine Urlaubsreise durchzuführen, dann verreisen sie genauso häufig und so lange wie alle anderen auch. Wie die Zahlen der FUR (2003) belegen, unternimmt jeder behinderter Reisende durchschnittlich 1,3 Urlaubsreisen pro Jahr, bei einer durchschnittlichen Reisedauer von 14 Tagen. Im Bundesdurchschnitt ist die Reisehäufigkeit als auch die durchschnittliche Reisedauer fast identisch. Auch bezogen auf Kurzurlaubsreisen ist die Reisehäufigkeit vergleichbar; sie liegt bei einem Mittelwert von 2,3.

Werden nun die oben genannten Daten auf die Zahl der amtlich registrierten schwerbehinderten Menschen bezogen, unternehmen etwa 4,7 Millionen schwerbehinderte Menschen mindestens eine Urlaubsreise im Jahr. Bezogen auf die größere Gruppe der mobilitätseingeschränkten Menschen und bei durchschnittlich 1,3 Urlaubsreisen pro Jahr. In dieser Rechnung wurden noch nicht die durchschnittlich 1,5 Begleitpersonen je behinderten Reisenden berücksichtigt.

Dass sich hinter der insgesamt geringeren Reiseintensität behinderter Menschen ein Kundenpotenzial verbirgt, das durch zielgruppengerechte Maßnahmen angesprochen werden kann, belegen die Ergebnisse des Forschungsvorhabens vom BMWA (vgl. UNIVERSITÄT MÜNSTER u. a. 2003).

<sup>4</sup> Anteil derjenigen, die 2002 eine oder mehrere Urlaubsreisen von mindestens 5 Tagen Dauer unternommen haben.

In einer Umfrage Anfang 2003 unter über 4.000 behinderten Menschen in ganz Deutschland äußerten 37 % der Befragten, dass sie schon einmal auf eine Reise verzichtet haben, da es keine passenden barrierefreien Angebote für sie gab. 17 % der behinderten Reisenden, die im Ausland Urlaub machen, wählten ihr Ziel vor allem deswegen aus, weil es dort bessere barrierefreie Angebote gab als in Deutschland. Knapp die Hälfte aller behinderten Menschen würden (häufiger) verreisen, wenn es mehr barrierefreie Angebote gäbe und etwa 60 % wären sogar bereit, für die von ihnen gewünschten zusätzlichen Angebote ein entsprechendes Entgelt zu zahlen.

### 1.5.2 Neue Chancen für touristische Destinationen und Anbieter

Der Deutschlandtourismus ist durch einen zunehmenden Wettbewerb gekennzeichnet. Da sich mittlerweile das touristische Angebot zwischen den touristischen Destinationen in zunehmendem Maße angleicht, wird es immer schwieriger, über das touristische Angebot (insbesondere in quantitativer Hinsicht) Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

Das Marktsegment »barrierefreier Tourismus für Alle« bietet für touristische Destinationen und Anbieter an dieser Stelle die Chance, neue Nachfragepotenziale zu erschließen und dadurch auch die Wettbewerbsposition zu verbessern. Die ökonomischen Effekte aus dem barrierefreien Tourismus sind für die deutsche Tourismuswirtschaft bei entsprechender Produkthanpassung allerdings noch erheblich steigerungsfähig. Bereits zum derzeitigen Stand der Angebotsanpassung für die Erfordernisse behinderter Reisender werden beachtliche Umsätze für die an der Tourismusbranche beteiligten Leistungsträger erbracht. Bedenkt man zusätzlich, wie viel mehr durch eine entsprechende touristische Produkthanpassung für diese Zielgruppe getan werden kann, erschließt sich die Steigerungsfähigkeit des Marktpotenzials und der damit verbundenen ökonomischen Bedeutung von selbst.

Auch die Europäische Kommission verweist in diesem Zusammenhang auf die große Chance, die das Marktsegment »barrierefreier Tourismus für Alle« der Tourismuswirtschaft bietet: »Es wird offensichtlich, daß die Schaffung von Zugang zu touristischen Dienstleistungen für Personen mit Behinderung ein bedeutender Wirtschaftsfaktor ist« (EUROPÄISCHE KOMMISSION 1996, S. 9).

»Für eine Kommune ist barrierefreier Tourismus durchaus positiv zu bewerten!«  
(Manfred Richter, Stadt Rheinsberg)

»Anbieter, die sich auf das Thema spezialisiert haben, haben eine weitaus höhere Auslastungsquote, als Anbieter, die das Thema Barrierefreiheit nicht aufgegriffen haben.«  
(Marco Bordasch, Deutscher Tourismusverband e.V.)

»Barrierefreiheit kostet nicht, es ist eine Investition.«  
(Jaqueline Westcott, Europäische Kommission)

»Die Wirtschaftskraft von barrierefreiem Reisen wird von Hoteliers völlig unterschätzt.«  
(Horst Lommatzsch, Deutsche Zentrale für Tourismus e.V.)

#### Auf einen Blick

#### Urlaubreisen behinderter Menschen

<b>Urlaubsreisen pro Jahr:</b>	<b>1,3</b> (1,3)
<b>Durchschnittliche Reisedauer:</b>	<b>13,9 Tage</b> (13,5 Tage)
<b>Deutschland als Urlaubsziel:</b>	<b>41,2 %</b> (30,5 %)
<b>Reiseausgaben pro Person:</b>	<b>945 EURO</b> (818 EURO)
<b>Reiseverkehrsmittel:</b>	
<b>PKW/ Wohnmobil:</b>	<b>44,1 %</b> (50,8 %)
<b>Flugzeug:</b>	<b>22,1 %</b> (31,5 %)
<b>Bus:</b>	<b>17,9 %</b> (10,3 %)
<b>Bahn:</b>	<b>15,0 %</b> (5,8 %)

Zahlen in Klammern:  
Bundesdurchschnitt

Quelle: eigene Berechnungen nach FUR 2003



Hinzu kommt, dass durch den wachsenden Anteil älterer Menschen auch die Zielgruppe »Reisende mit Behinderung« sowohl quantitativ als auch qualitativ an Bedeutung zunehmen und zukünftig eine stärkere Nachfrage nach barrierefreien

– also unabhängig von der Behinderung nutzbaren – Angeboten verursachen wird.

In Deutschland gibt es zwar seit einigen Jahren einzelne Ansätze eines barrierefreien Tourismus, doch insgesamt verhindern noch zahlreiche vorhandene soziale wie bauliche Barrieren, fehlende Hilfsmittel und (Dienstleistungs-)Angebote eine uneingeschränkte Entwicklung eines barrierefreien Tourismus. Unter der Voraussetzung, dass Menschen mit Behinderungen vergleichbare Reisebedürfnisse und -motive haben wie Menschen ohne Behinderung, wird klar, dass die derzeitige Situation verhindert, vorhandene ökonomische Potenziale des barrierefreien Tourismus auszuschöpfen.

**»Barrierefreier Tourismus ist Qualitäts-tourismus, da er zu erleichtertem Reisen und mehr Urlaubskomfort führt.«**

(Dr. Rüdiger Leidner, Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit)

## Zwischenfazit



**Der »barrierefreie Tourismus für Alle« bietet ein großes ökonomisches Marktpotenzial mit neuen Chancen, die derzeit bei den touristischen Destinationen und Anbietern in Deutschland nicht richtig erkannt sind und nur ansatzweise ausgeschöpft werden.**

Dabei könnten die meisten deutschen Anbieter im Tourismus und auch Reiseveranstalter mit nur geringem Recherche- und Kostenaufwand behinderten Menschen einen akzeptablen Service und genügend barrierefreie Einrichtungen bieten. Diese wären unabhängig von der Behinderungsform zugänglich oder nutzbar, »ohne dem Behinderten den Eindruck zu vermitteln, der Öffentlichkeit zur Last zu fallen oder ein Sonderfall zu sein« (EUROPÄISCHE KOMMISSION 1996, S. 13).

Auch durch die Tatsache, dass Deutschland bei mobilitätsbehinderten deutschen Urlaubern das bevorzugte Urlaubsziel ist, entsteht gerade für deutsche Reisedestinationen eine zusätzliche Chance. Eng damit verknüpft ist, dass der barrierefreie Tourismus nicht nur ein Qualitätsmerkmal, sondern auch ein imagebildender Faktor ist – übrigens auch für die Zielgruppe der nichtbehinderten Menschen.

Um imagebildende und werbliche Effekte und damit Wettbewerbsvorteile mit dem Thema erzielen zu können, bedarf es einer gezielten und abgestimmten Marketingstrategie. Im Mittelpunkt sollte dabei die Vermittlung der Erkenntnis stehen, dass ein »barrierefreier Tourismus für Alle« den Komfort, die Attraktivität und Qualität eines touristischen Angebotes oder einer Dienstleistung steigert und dadurch Vorteile für alle touristischen Zielgruppen mit sich bringen kann – sowohl im Alltag als auch im Urlaub.

Jede/r TouristikerIn, die/der sein Angebot öffnen möchte und bei jeder Planung zur Barrierefreiheit Maßgaben berücksichtigt, erreicht einen weitaus größeren Kundenkreis als bisher. So werden neben mobilitätsbehinderten Reisenden aus dem In- und Ausland auch Familien mit Kindern oder ältere Menschen eine barrierefreie und komfortable Unterkunft oder Freizeiteinrichtung zu schätzen wissen.

## Gute Argumente auf einen Blick

### 10 Argumente für einen »barrierefreien Tourismus für Alle«

#### 1. Erhebliches Marktvolumen

Die Zielgruppe »Menschen mit Behinderungen« bietet ein großes, bislang von der Tourismusbranche nur ansatzweise erschlossenes Marktpotenzial.

#### 2. Zusätzliche Nachfragepotenziale durch Begleitpersonen

Menschen mit Behinderungen reisen häufig in Begleitung nichtbehinderter Menschen. Durch eine barrierefreie Gestaltung können NeukundInnen und »MultiplikatorInnen« gewonnen werden.

#### 3. Größeres Marktwachstum

Vor dem Hintergrund der zunehmenden Überalterung der Gesellschaft ist von einer größeren Nachfrage nach barrierefreien Angeboten in der Tourismusbranche auszugehen.

#### 4. Präferenz für Deutschland

Menschen mit Behinderungen verbringen im Vergleich zu anderen UrlauberInnen ihren Urlaub häufiger in deutschen Reisegebieten.

#### 5. Höhere Kundenbindung

Menschen mit Behinderungen sind vor dem Hintergrund erschwerter Reisebedingungen erfahrungsgemäß eher dazu bereit, ein bereits bewährtes Reiseziel mehrfach zu besuchen und dieses auch weiterzuempfehlen.

#### 6. Höhere Auslastung in der Nebensaison

Menschen mit Behinderung nutzen in stärkerem Maße als andere UrlauberInnen die Nebensaison für ihre Urlaubsreisen. Die gezielte Ansprache behinderter Reisender kann eine Saisonverlängerung bewirken und zu einer höheren Auslastung der touristischen Infrastruktur vor allem in der Nebensaison führen.

#### 7. Synergieeffekte für andere touristische Zielgruppen

Eine barrierefreie Gestaltung bedeutet auch eine Angebotsverbesserung für andere Zielgruppen, insbesondere für Familien mit kleinen Kindern sowie ältere Menschen.

#### 8. Höherer Nutzen auch für EinwohnerInnen

Von einer barrierefreien Gestaltung eines Urlaubsortes profitieren auch EinwohnerInnen mit Behinderungen.

#### 9. Steigerung des Bekanntheitsgrades

Gute barrierefreie Angebote finden eine schnelle, bundesweite Verbreitung durch die zahlreichen Betroffeneninitiativen und -verbände und entsprechende Informationsnetzwerke. Damit verbunden sind erhebliche und kostengünstige werbliche Effekte.

#### 10. Profilierung und Wettbewerbsvorteile

Mit einer barrierefreien Gestaltung können Urlaubsziele und Betriebe der Tourismuswirtschaft einen Imagegewinn und damit eine Verbesserung ihrer Wettbewerbsposition erreichen.

**Barrierefreier Tourismus rechnet sich für die Anbieter, zumal die behinderten Gäste meistens nicht alleine reisen, sondern mit ihrem Partner oder der Familie.«**

(Dieter Müller, Turism för alla, Schweden)

**»Wenn es in Deutschland mehr barrierefreie Angebote geben würde, würden noch mehr behinderte Menschen in Deutschland Urlaub machen und nicht im Ausland.«**

(Dr. Sigrid Arnade, Deutscher Behindertenrat)

**»Piktogramme, die für lernbehinderte Menschen leicht zu lesen sind, sind auch von ausländischen Gästen schnell zu erfassen.«**

(Horst Lommatzsch, Deutsche Zentrale für Tourismus e.V.)

## 2 Schritte zu einem barrierefreien Tourismus

»Die Unkenntnis der Entscheidungsträger ist eine der größten Barrieren bei der Erreichung von barrierefreiem Tourismus für alle.«  
(Dr. Rüdiger Leidner, Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit)

### 2.1 Reisen für Menschen mit Behinderung

»Urlaub, die schönste Zeit im Jahr«, so lautet die Wunschvorstellung aller Reisenden, ob mobilitätseingeschränkt oder nicht. Alle Menschen, die in den Urlaub fahren, haben das Bestreben, diese Zeit so erholsam und so angenehm wie möglich zu verbringen. Selbstverständlich trifft dies auch für Reisende mit Behinderung zu, unabhängig von der Form der Behinderung.

Deshalb gilt: Grundsätzlich unterscheiden sich Menschen mit Behinderungen in ihren Reisewünschen, Ansprüchen und auch ihrem Reiseverhalten nicht von Menschen ohne Behinderung.

Je nach persönlicher Vorliebe und Urlaubsart möchte man etwas erleben, Land und Leute kennenlernen, Sehenswürdigkeiten besuchen, Sport treiben oder auch einfach nichts tun und die Seele baumeln lassen.

Behinderte Reisende wünschen sich nicht mehr und nicht weniger als eine gleichberechtigte Teilnahme am Urlaub. Diese wird ihnen ermöglicht, indem Zugangsbarrieren abgebaut und Urlaubsziele und touristische Angebote besser auf ihre Wünsche abgestimmt werden. Es kann daher nicht darum gehen, in den Urlaubsorten »Ghettos« mit speziellen Angeboten und Urlaubserlebnissen speziell für Menschen mit Behinderung zu schaffen. Der Schwerpunkt muss im Gegenteil darauf liegen, vorhandene oder neue Angebote und Dienstleistungen so zu gestalten, dass sie auch für mobilitätseingeschränkte Urlauber möglichst uneingeschränkt zugänglich sind.

Auch für Reisende ohne Behinderung erhöhen viele barrierefreie Angebote den Komfort eines touristischen Angebotes, wenn man z. B. an größere Duschen ohne hohe Schwellen, Rampen an steilen Treppeingängen und größere Schrift auf Speisekarten denkt. Für Touristen mit einer Behinderung schaffen sie hingegen erst die notwendigen Voraussetzungen für einen Urlaub ohne Ärger und Stress. Insofern nützen barrierefreie Angebote allen Reisenden.

### Die gesamte Servicekette im Blick

Soweit der Anspruch – auf dem Weg zu einem barrierefreien Urlaubsland bleibt in Deutschland aber noch viel zu tun. Denn noch immer bereiten bauliche, technische und soziale Barrieren behinderten Urlaubern erhebliche Schwierigkeiten beim Reisen. Diese Barrieren führen dazu, dass Gäste mit Behinderung bestimmte Aktivitäten am Urlaubsort gar nicht oder nur eingeschränkt wahrnehmen können. Oder sie müssen gegen ihren Wunsch ganz auf das Reisen verzichten.

Der barrierefreie Tourismus betrifft nicht nur das touristische Angebot vor Ort, sondern die gesamte touristische Servicekette. Wie die nachfolgende Abbildung zeigt, erfolgt jede Reise, unabhängig von ihrer Art, nach dem gleichen Grundmuster. Eine Urlaubsreise ist immer eine Kette aus unterschiedlichsten Angeboten und Dienstleistungen, an deren Anfang stets die Wahl des Urlaubszieles, die Urlaubsplanung sowie die konkrete Buchung steht.



»Wenn ich irgendwo Urlaub mache, möchte ich natürlich das gesamte Angebot nutzen und nicht nur ein schönes Hotelzimmer haben.«  
(Gisela Holtz, zemo e.V.)

ten wie auch bei den Fluglinien die Belange behinderter Reisender stärker berücksichtigt.

Auch der Aufenthalt am Urlaubsort ist ein wesentliches Element der touristischen Servicekette. Ob nun Strandurlaub oder Städtereise, immer noch können Unterkünfte, Gastronomie oder Freizeit- und Kulturangebote von behinderten Reisenden vielfach nicht oder nur eingeschränkt wahrgenommen werden. Hier sollten bezogen auf die verschiedenen Urlaubsarten unterschiedliche Lösungsansätze gefunden werden. Wer beispielsweise als RollstuhlfahrerIn einen Strand- und Badeurlaub verbringen will, für den/die spielt z. B. die Zugänglichkeit des Strandes mit dem Rollstuhl eine große Rolle. Bei einer Städtereise steht hingegen vielmehr die möglichst barrierefreie Zugänglichkeit von Sehenswürdigkeiten oder Restaurants im Vordergrund.

## Behinderungsspezifische Anforderungen

Es ist aber nicht nur die Urlaubsart, die im Zusammenhang mit einem barrierefreien Tourismus berücksichtigt werden sollte. Ganz wesentlich ist auch die Form und der Grad der Behinderung. So liegt ein bedeutender Unterschied zwischen beispielsweise RollstuhlfahrerInnen und sensorisch behinderten Gästen darin, dass RollstuhlfahrerInnen in einem Beherbergungsbetrieb in baulicher Hinsicht rollstuhlgerechte Zimmer benötigen, während blinde, seh- und hörbehinderte TouristInnen die Nutzung der in den Zimmern vorhandenen Geräte mindestens genauso wichtig ist. Für diese Gruppe sind keine speziellen »Behindertenzimmer« notwendig, vielmehr kann im Bedarfsfall z. B. das Telefon gegen ein Großtastentelefon bzw. Telefon für hörbehinderte Gäste ausgetauscht werden.

Gemeinsam ist allen Reisenden mit einer Behinderung das Bedürfnis nach umfassender Zugänglichkeit zu den touristischen Angeboten und nach einem möglichst selbstbestimmten Urlaub. Dies bedeutet:

- ein einfacher Zugang zu den wichtigen Informationen für die Reiseplanung und während der Reise,
- eine möglichst unbeschwerte An- und Abreise, auch mit für die jeweilige Behinderungsform geeigneten öffentlichen Verkehrsmitteln,
- ein weitestgehend uneingeschränkter Zugang zu den touristischen Angeboten am Urlaubsort, so dass über die Nutzung eines Angebots selbst entschieden werden kann,
- ein auf die spezifischen Belange behinderter Reisender ausgerichteter Kundenservice durch die touristischen Leistungsträger und die touristischen Informations- und Servicestellen,
- die Gewährleistung von barrierefreier Mobilität am Urlaubsort,
- einen respektvollen, natürlichen und freundlichen Umgang mit den Gästen ohne Scheu oder Bemitleidung sowie
- ein offenes und herzliches Willkommen für alle Gäste.

Welche konkreten Schwierigkeiten im Rahmen der touristischen Leistungs- und Servicekette für die unterschiedlichen Behinderungsarten auftreten können, wird in den folgenden Kapiteln (2.2 und 2.3) genauer beschrieben. Im Umgang mit behinderten UrlauberInnen gibt es keine Standardlösung. Entscheidend ist eine Orientierung an den individuellen Wünschen des einzelnen Gastes, wie dies auch bei nichtbehinderten Reisenden selbstverständlich ist.

## 2.2 Problemsituationen im Urlaub für unterschiedliche Behinderungsformen

Eine wichtige Voraussetzung für die Entwicklung eines »barrierefreien Tourismus für Alle« ist das Verständnis für die spezifischen Belange von behinderten Reisenden bei den Tourismusanbietern und Tourismusverantwortlichen. Dies setzt die Kenntnis möglicher Problemsituationen aus Sicht mobilitätseingeschränkter Kunden voraus. Nun gibt es nicht die eine Behinderung, sondern eine Vielzahl von Behinderungsformen mit jeweils z. T. sehr spezifischen Anforderungen an die einzelnen Elemente der touristischen Leistungskette.

Um die spezifischen Belange der unterschiedlichen Behinderungsformen besser nachvollziehen zu können, werden im Folgenden die Problemsituationen, bezogen auf die touristische Servicekette, mit den jeweiligen Lösungsansätzen für fünf bedeutende Behinderungsformen dargestellt:

**RollstuhlfahrerInnen** werden von allen Behinderungsformen am deutlichsten wahrgenommen, weil die Behinderung durch den Rollstuhl am ehesten sichtbar ist. Allerdings gibt es auch hier sehr unterschiedliche Ausprägungen der Behinderung oder Mehrfachbehinderung.



Es gibt RollstuhlfahrerInnen, die sich sehr selbstständig am Urlaubsort bewegen können, andere jedoch benötigen ständige Hilfe und sind daher in ihrer Mobilität sehr stark eingeschränkt.

Auch bei der Akzeptanz von Hilfsmitteln und Hilfen sind die Ansprüche bzw. Anforderungen unterschiedlich. So möchte nicht jede/r RollstuhlfahrerIn z. B. bei einer Steigung gleich geschoben werden, andere hingegen freuen sich über jede Unterstützung. Menschen mit breiten Elektrorollstühlen haben wiederum andere, teilweise höhere Anforderungen an die räumliche Gestaltung einer touristischen Destination.

»Auch die nicht-behinderten Gäste empfinden es als sehr angenehm, dass die Zimmer und Bäder sehr großzügig geschnitten sind.«  
(Alexander Tränkmann, Hotel INNdependence)

### Problemsituationen für Reisende im Rollstuhl

Für alle RollstuhlfahrerInnen stellen Schwellen, Stufen und Unebenheiten vielfach unüberwindliche Barrieren dar. Hindernisse können ebenso nicht ausreichend

	<b>Reisende im Rollstuhl</b>
	<b>Gehbehinderte Reisende</b>
	<b>Sehbehinderte und blinde Reisende</b>
	<b>Hörbehinderte und gehörlose Reisende</b>
	<b>Lern- und geistig behinderte Reisende</b>



breite Türen sowie zu kleine Bewegungsräume darstellen, die die Bewegungsfreiheit stark einschränken.

Schwierigkeiten bereiten RollstuhlfahrerInnen häufig nicht erreichbare Bedienelemente, die entweder zu hoch angebracht oder auch durch Hindernisse blockiert sind (wie z. B. Duschkopf oder Lichtschalter).

Auch die fehlende Unterfahrbarkeit von Einrichtungsgegenständen stellt vielfach eine



Barriere dar. Gerade Esstische oder Küchen-Arbeitsplatten und -Geräte in Ferienwohnungen sollten so angeordnet sein, dass sie vom Rollstuhl aus gut zugänglich sind. Dasselbe gilt für das Waschbecken im Badezimmer/WC.

Eine entsprechende barrierefreie Gestaltung wäre zudem auch für kleinwüchsige UrlauberInnen und Kinder vorteilhaft.

### Gehbehinderte Reisende

Gehbehinderungen können sehr unterschiedliche Ursachen haben. Davon können Menschen mit einer chronischen Gehbehinderung ebenso wie Menschen, die aufgrund eines Unfalls nur vorübergehend gehbehindert sind, betroffen sein. Aber auch Eltern mit Kinderwagen oder einfach nur Menschen, die mit viel oder unhandlichem Gepäck unterwegs sind, sind vorübergehend in ihrer Mobilität eingeschränkt.

### Problemsituationen für gehbehinderte Reisende

Im Vergleich zu den anderen Behinderungsformen ist daher ein ungleich höherer Prozentsatz der Bevölkerung zumindest temporär von einer Gehbehinderung betroffen. Anders als bei RollstuhlfahrerInnen wird eine Gehbehinderung in der Öffentlichkeit nicht notwendigerweise auf den ersten Blick wahrgenommen. Dies trifft gerade auf ältere Menschen zu, die nicht mehr so beweglich oder gut zu Fuß sind.

Gemein sind allen gehbehinderten Menschen Probleme mit langen Wegstrecken und mit größeren Steigungen sowie mit Schwellen und Stufen. Je nach der Schwere der Gehbehinderung können diese Barrieren von gehbehinderten Menschen nicht oder nur mit großen Anstrengungen überwunden werden. Abhilfe schaffen hier beispielsweise ebene und stufenlose Zugänge und Wege mit festem, rutschhemmendem und fugenarmem Bodenbelag. Bei unvermeidbaren (Frei-)Treppen oder Stegen sind zumindest griffsichere Gelän-

der anzubringen. Erleichterung verschaffen gehbehinderten Reisenden häufig bereits zusätzliche Sitzmöglichkeiten oder der Service eines Personen- und Gepäcktransportes.

### Sehbehinderte und blinde Reisende

Zwischen sehbehinderten und blinden Reisenden ist hinsichtlich ihrer spezifischen Anforderungen an die einzelnen Elemente der touristischen Leistungskette zu unterscheiden. So gibt es z. B. partielle Sichteinschränkungen, Schwierigkeiten bei der Erkennung bestimmter Farben und die totale Erblindung. Eine blinde Person orientiert sich vor allem über andere Sinne (Tast-, Gehör-, Geruchssinn), die daher ausgeprägter und differenzierter genutzt werden. Sehbehinderte Personen verfügen hingegen noch über ein gewisses Sehvermögen, sind aber aufgrund ihrer Sehbeeinträchtigung in ihrer Mobilität mehr oder weniger stark eingeschränkt.



### Problemsituationen für sehbehinderte und blinde Reisende

Die Problemsituationen sind für sehbehinderte und blinde Menschen häufig sehr ähnlich. Dennoch gibt es einige grundsätzliche Unterschiede. Gemeinsam ist beiden Gruppen die Schwierigkeit, sich in unbekannter Umgebung gut zurechtzufinden. Dies gilt insbesondere für den öffentlichen Raum. Es ist daher von zentraler Bedeutung, dass Flächen und Wege frei zugänglich und nicht verstellt sind. Für sehbehinderte Menschen sollten wichtige Informationen durch eine entsprechende optische Gestaltung in Bezug auf Kontraste, Farbe, Form und Größe vermittelt werden. Dies betrifft den öffentlichen Raum ebenso wie Unterkünfte, Gastronomie sowie Freizeit- und Kultureinrichtungen, aber auch touristische Publikationen. So sind Image- und Angebotskataloge von Urlaubsanbietern

und -orten von sehbehinderten Menschen ebenso schwer lesbar wie deren Internetauftritte.

In unbekannter Umgebung sind blinde Menschen noch stärker auf klare Signale in Form von akustischen und taktilen Elementen angewiesen. Dabei kommt der akustischen und taktilen Informationsvermittlung eine besondere Bedeutung zu. Dies betrifft nicht nur Informationen im Hinblick auf Barrieren bei der Fortbewegung, sondern auch die Vermittlung interessanter Informationen zu Sehenswürdigkeiten oder dem touristischen Angebot. Eine Stadtbesichtigung gestaltet sich z. B. für blinde Menschen ungleich schwieriger, da Informationen in tastbarer Schrift leider noch die große Ausnahme bilden. Da zudem die Blindenschrift längst nicht von allen blinden Menschen gelesen werden kann, sollte zur Informationsvermittlung auf akustische Informationen nicht verzichtet werden. Die

Informationsbereitstellung in akustischer Form dürfte zudem in den meisten Fällen kostengünstiger und leichter aktualisierbar sein (vgl. LEIDNER 2003).

Weiterhin nützt es blinden Menschen, wenn sie die Möglichkeit haben, Objekte



zwecks genauer Identifikation berühren zu können. Darüber hinaus helfen blinden Menschen klare, eindeutige Erklärungen und genaue Beschreibungen, sich in der Umgebung besser zurechtzufinden sowie Wege und Hindernisse wahrzunehmen. Deshalb sollten Angebote von persönlichen Führungen ebenso im Service enthalten sein wie z. B. die Möglichkeit, den Blindenhund mitzubringen oder bestimmte Hilfsmittel zu bekommen.

Bei der Informationsvermittlung ist darauf zu achten, dass z. B. Internetpräsentationen auch für sehbehinderte und blinde Menschen zugänglich sind. Informationen

sollten dabei auch akustisch vermittelt werden können oder durch andere technische Hilfsmittel zu erfassen sein.

**Bei hörbehinderten und gehörlosen Reisenden** ist die Behinderung für die Umwelt auf den ersten Blick nicht erkennbar, was einen besonders aufmerksamen Umgang mit diesen Gästen erforderlich macht. Akustische Signale werden schlecht oder überhaupt nicht wahrgenommen, so dass die Kommunikation im wesentlichen auf visueller Basis erfolgen muss.

### Problemsituationen für hörbehinderte und gehörlose Reisende

Gehörlose oder ertaubte Reisende beherrschen häufig die Gebärdensprache und/oder sind in der Lage, durch Lippenlesen einiges zu verstehen. Dazu ist es wichtig, dass zu gehörlosen Menschen Blickkontakt gehalten und im Gespräch auf eine ruhige und deutliche Aussprache geachtet wird. Dies ist auch für Gespräche mit hörbehinderten Menschen wichtiger als eine hohe Lautstärke. Eine gute Ausleuchtung der jeweiligen Situation ist ebenfalls entscheidend. Bei Gästen mit einer dolmetschenden Begleitung ist der Gast ebenso in das Gespräch mit einzubeziehen wie die Begleitperson.

Für die Urlaubsplanung und auch während des Urlaubs sind schriftliche und leicht verständliche Informationen für gehörlose oder ertaubte UrlauberInnen noch wichtiger als für Reisende ohne Hörbehinderung, damit sie die wichtigsten urlaubsrelevanten Informationen, sofern möglich, nachlesen können. Vergleichbar einfache Lösungsansätze bieten hier z. B. sogenannte »Stille Stadtrundgänge<sup>1</sup>«, die im übrigen auch für hörende Menschen ein wichtiges Quali-

<sup>1</sup> Gekennzeichnete Touren durch eine Stadt, die der Gast »auf eigene Faust« durchführen kann und die durch Informationsmaterial in gedruckter Form (z. B. als Faltblatt) ergänzt werden können.

tätsmerkmal darstellen, denn nicht jede/r UrlauberIn hat Zeit und Lust, an einem geführten Stadtrundgang teilzunehmen, und nicht jeder Urlaubsort ist in der Lage, Stadtrundgänge zu festen Zeiten anzubieten. Wichtig ist es, einen Ersatz für akustische Signale, beispielsweise für das Klingeln des Telefons oder die Öffnung der Zimmertür, anzubieten. Hier kann aber Abhilfe geschaffen werden, indem z. B. akustische Signale in optische Signale, beispielsweise mittels der Zimmerbeleuchtung, umgewandelt oder zusätzlich angeboten werden.

Grundsätzlich benötigen gehörlose oder ertaubte Reisende mehr Zeit, um im Gespräch ihr Anliegen vorzubringen. Der Umgang mit gehörlosen oder ertaubten Kunden erfordert daher seitens der MitarbeiterInnen touristischer Einrichtungen ein ausgeprägtes Einfühlungsvermögen und eine große Servicebereitschaft.

### Problemsituationen für lern- und geistigbehinderte Reisende

**Auch lern- und geistig behinderte Reisende** brauchen häufig etwas länger Zeit und Ruhe, um Informationen auch verstehen zu können. Die übliche Kommunikation und Informationsvermittlung ist daher im Regelfall wenig erfolgversprechend. So ist eine gängige Erklärung im Rahmen einer Stadtführung oder eines Hotel-Check-In für KundInnen mit Kommunikationsschwierigkeiten schwer verständlich. Dies gilt auch für schriftliche Informationen mit viel Text ohne Bebilderung. Es ist daher



besonders wichtig, dass in kurzen, einfachen, aber grammatisch korrekten Sätzen gesprochen oder geschrieben wird. Die sog. **KISS**-Regel (**K**eep **I**t **S**hort and **S**imple – »Drücke es einfach und verständlich aus«) sollte daher beim Informationsangebot berücksichtigt werden. Hilfreich sind z. B. die Benutzung bekannter Beispiele zur näheren Erläuterung und eine zusätzliche bildliche Darstellung. Von einer bebilderten Speisekarte oder einem leicht verständlichen U-Bahn-Plan profitieren zudem auch KundInnen, die nicht lesen können, kleine Kinder oder ausländische Gäste mit geringen Deutschkenntnissen. Grundsätzlich gilt, dass lern- und geistig behinderte Gäste einen respektvollen, natürlichen und freundlichen Umgang erwarten können, wie alle anderen Gäste auch.

**»Gerade Menschen mit geistiger Behinderungen müssen freundlich empfangen werden.«**  
(Dr. Sigrid Arnade, Deutscher Behindertenrat)

## 2.3 Barrieren im Urlaub: Probleme und Lösungsansätze

Nachfolgend werden mögliche Schwierigkeiten dargestellt, auf die Menschen mit Behinderung im Urlaub und auf Reisen stoßen können. Zu den jeweiligen Problemsituationen werden konkrete Verbesserungsmöglichkeiten angeführt. Der Aufbau der Tabellen orientiert sich einerseits an den

Elementen der touristischen Servicekette und andererseits an den fünf Behindertengruppen »Reisende im Rollstuhl«, »gehbehinderte Reisende«, »sehbehinderte und blinde Reisende«, »hörbehinderte und gehörlose Reisende« sowie »lern- und geistig behinderte Reisende«.

### 2.3.1 Vorbereiten, Informieren und Buchen

**Auftretende Schwierigkeiten**

**Verbesserungsmöglichkeiten**

#### Reisende im Rollstuhl



Fehlende, zu ungenaue oder falsche Informationen über Zugänglichkeit eines Reiseziels für RollstuhlfahrerInnen (z. B. Internet, Prospekte)

Fehlende Kompetenz und Sensibilität der MitarbeiterInnen im Reisebüro oder in Tourist Informationen (keine Kenntnisse über die Zugänglichkeit des Reiseziels)

Erhebung relevanter Daten vor Ort (z. B. Zugänglichkeit touristischer Einrichtungen, spezielle Angebote für RollstuhlfahrerInnen)

Darstellung dieser Daten in spezieller Broschüre oder im vorhandenen Material sowie auf der Homepage, insbesondere folgende Punkte:

- Zugänglichkeit der Sehenswürdigkeiten und Freizeitangebote
- genaue Hinweise auf Hindernisse wie Stufen oder Türbreiten
- barrierefreie Unterkünfte (möglichst genaue Angaben über Stufen, Aufzug, Türbreiten, Zimmer- und WC-Ausstattung)
- Informationen zu speziellen Service- bzw. Dienstleistungen wie Transfermöglichkeiten oder (Stadt-) Führungen
- Informationen evtl. auch in anderen Sprachen zur Verfügung stellen

Weiterbildung der MitarbeiterInnen über Informationsquellen und Internetdatenbanken wie [www.you-too.net/de](http://www.you-too.net/de), über Reiseführer für RollstuhlfahrerInnen

*(Fortsetzung nächste Seite)*



## Auftretende Schwierigkeiten

## Verbesserungsmöglichkeiten



(z. B. »Reise ABC« des BSK), spezielle Schulungsangebote in Zusammenarbeit mit Behindertenverbänden

MitarbeiterInnen verfügen über abrufbare detaillierte Kenntnisse

Adressbuch / Zusammenstellung von relevanten Informationen und Kontakten

Einbindung von Informationen über barrierefreie Ausstattungen in Datenbanken von Buchungs- und Reservierungssystemen



Reisebüro für RollstuhlfahrerInnen nicht zugänglich (Eingang nur über Stufen erreichbar, Türen zu schmal, Counter zu hoch etc.)

Rampe oder Umbau unter Berücksichtigung der aktuellen DIN-Normen

Spezielle Klingel am Eingang für KundInnen im Rollstuhl in erreichbarer Bedienhöhe

Umstellen von Mobiliar und Prospektständern, die den Durchgang versperren

Niedrige Tische für die Bedienung von RollstuhlfahrerInnen und kleinwüchsigen Personen oder Teil der Theke absenken



## Gehbehindert Reisende



Zu wenig detaillierte und an den besonderen Anforderungen der gehbehinderten Gäste ausgerichtete Informationen

Detaillierte Informationen zu bequem erreichbaren und barrierefreien Zimmern in den Unterkünften (z. B. erdgeschossige Zimmer, Lift im Haus, Größe des Bewegungsraumes im Zimmer, Anzahl der Stufen zum Zimmer) in Broschüren und Internet

Angaben zu Transfermöglichkeiten zum Hotel

Kommunikation detaillierter Informationen (z. B. Zugänglichkeit)

Auskunftsfähigkeit des Personals der Tourist Information, der gastronomischen Einrichtungen, der Reisebüros etc. zu speziellen Angeboten

### Auftretende Schwierigkeiten

### Verbesserungsmöglichkeiten

## Sehbehinderte und blinde Reisende



Keine Erfassung und Kommunikation detaillierter Informationen zu Reisezielen und Angeboten für sehbehinderte und blinde Reisende verfügbar

Informationen oft in zu kleiner Schrift und in kontrastschwacher Farbgestaltung

Keine barrierefreie Gestaltung der Internetseiten

Fehlende oder mangelnde Kompetenz und Sensibilität der MitarbeiterInnen im Reisebüro und von touristischen Informationsstellen

Erhebung relevanter Daten vor Ort, wie die umfassende und genaue Angaben über Zugänglichkeit der Angebote, Auflistung aller nutzbaren Angebote und Orientierungshilfen (z. B. Sprachausgabe im Aufzug, tastbare Zimmernummern, geeignete Fußbodenstruktur, Anfertigung einer Adressenliste mit relevanten Einrichtungen am Urlaubsort etc.)

Kommunikation der Angebote in spezieller Broschüre oder Integration in vorhandenes Material sowie auf Internetseite

Informationsmaterialien in entsprechend großer, schnörkelloser Schrift (serifenlos, mind. 14 Punkt Schriftgröße) und in kontrastreichem Layout

Broschüren auch in erhabener Schrift oder Braille

Informationen auch z. B. auf CD-ROM oder auf Sprachkassetten

Bedienbarkeit der Internetseite mittels Tastatur ohne Informations- und Navigationsverlust (auch bei ausgeblendeter Grafik)


Sinnvolle Darstellung der Informationen der Frames und Grafiken in schriftlicher Form

Möglichkeit der akustischen Zugänglichkeit der Informationen

Information zur barrierefreien Gestaltung von Internetseiten und CD-ROMs unter [www.bik-online.info](http://www.bik-online.info)


Schulung der MitarbeiterInnen hinsichtlich erhöhtem Beratungsumfang und speziellen Bedürfnissen blinder / sehbehinderter Gäste (gilt ebenso für MitarbeiterInnen weiterer Stationen der Servicekette)

*(Fortsetzung nächste Seite)*


	<b>Auftretende Schwierigkeiten</b>	<b>Verbesserungsmöglichkeiten</b>
	<p>Schwierige Orientierung im Reisebüro</p>	<p>Adressbuch / Zusammenstellung mit relevanten Informationen (z. B. gastronomische Einrichtungen mit Speisekarte in Brailleschrift und / oder Großdruck)</p> <p>Einbindung von Informationen über barrierefreie Ausstattungen in Datenbanken von Buchungs- und Reservierungssystemen</p> <p>Innenausstattung in kontrastreicher Farbgebung und Strukturierung (z. B. bei Möblierung)</p> <p>Umstellen von Mobiliar und Prospektständern, die Durchgang versperren</p> <p>Deutliche Markierung von Gefahrenquellen, z. B. von Schwellen, Stufen und Kanten</p>



**Hörbehinderte und gehörlose Reisende**

	<p>Unzureichende oder wenig aussagekräftige Informationen zu speziellen Angeboten für hörbehinderte und gehörlose Urlauber</p>	<p>Detaillierte, zuverlässige und aktualisierte Information zum Ausflugs- / Urlaubsort im Vorfeld einer Reise in schriftlicher Form (übersichtliche Broschüre, barrierefreie Internetseite)</p> <p>Informationen zu speziellen Angeboten / Aktionen (z. B. Stadtrundgänge, Führungen in Gebärdensprache)</p>
--	--	--

**Lern- und geistig behinderte Reisende**

	<p>Keine bzw. kaum verständlich aufbereitete Informationen verfügbar</p> <p>Fehlende genaue und vollständige Informationen zu Urlaubsangeboten</p>	<p>Umfassende und zuverlässige Informationen zum Ausflugs- / Urlaubsort, zu den Angeboten etc. in leichter Sprache (z. B. keine schwierigen Wörter, keine langen Sätze)</p> <p>Bereithalten der Informationen in großer Schrift</p> <p><i>(Fortsetzung nächste Seite)</i></p>
--	--	---





### Auftretende Schwierigkeiten

Kaum adäquate Angebote für Reisende mit Lern-, Sprach- und Verständnisschwierigkeiten

### Verbesserungsmöglichkeiten

Verwendung von Bildern zu Texten (auch für Analphabeten, kleine Kinder oder ausländische Gäste hilfreich)

Internetseite in einfacher Sprache, in großer Schrift und mit aussagekräftigen Bildern / Grafiken

Berücksichtigung von höherem Beratungs- und Zeitaufwand (z. B. am Telefon, für ruhige und ggf. mehrmalige Erklärungen)

Evtl. gesprochene Informationen vorab auf Video oder Hörkassette zur Verfügung stellen

Angebote u. a. in Kooperation mit Behindertenverbänden inkl. Assistenz vor Ort (z. B. Gruppenausflüge mit Erlebnischarakter wie Segeln, Hausboottouren)

## 2.3.2 An- und Abreise

### Reisende im Rollstuhl



#### mit dem Pkw:

Wenige Mietwagen mit der Möglichkeit der Umrüstung auf Handgas und genügend Platz (Verstauen des Rollstuhls) verfügbar (lange Vorausbuchungsfristen)

Fehlende / nicht geeignete Parkmöglichkeiten in der Nähe der Sehenswürdigkeiten

Ausreichend barrierefreie Mietwagen in Autovermietungen bereitstellen

Ausreichende ausgewiesene barrierefreie Parkmöglichkeiten bereithalten

	Auf tretende Schwierigkeiten	Verbesserungsmöglichkeiten
	<p><b>mit dem Reisebus:</b> Kein Zugang und kein Platz für RollstuhlfahrerInnen, die während der Fahrt im Rollstuhl sitzen bleiben wollen / müssen</p>	<p>Busse mit Niederflurtechnik Busse mit Ein- und Ausstiegshilfe (Rampe, Hubvorrichtung), ausreichend breiten Türen, herausnehmbaren Sitzen oder Stellplätzen für Rollstühle, reservierten Sitzplätzen in Einstiegsnähe, Rückhaltesystemen für Rollstühle und Rollstuhlfahrer-WC etc. Umsetzhilfen für RollstuhlfahrerInnen, die sich auf Bussitze setzen wollen</p>
	<p><b>mit der Bahn:</b> Schmale Gänge, fehlende Stellmöglichkeiten für Rollstühle, fehlende Toiletten für RollstuhlfahrerInnen</p>	<p>Barrierefreie Fahrzeuge mit ausreichend breiten Gängen, barrierefreiem WC und erreichbaren Gastronomieeinrichtungen</p>
	<p><b>Im Bahnhof:</b> Fahrkartenautomaten schlecht positioniert (zu hoch, zu tief, verwinkelt) Fahrkartenschalter zu hoch  Bauliche Barrieren wie unterschiedliche Höhendifferenzen zwischen Bahnsteigen, Barrieren beim Zugeinstieg, schlechte Zugänglichkeit der Bahnhofsgastronomie und der Toiletten  Lange Wartezeiten durch nicht aufeinander abgestimmte Takte  Unkomfortable Umstiege</p>	<p>Bedienelemente für Automaten in barrierefreier Höhe Fahrkartenschalter sitzend einsehbar und mit Rollstuhl unterfahrbar  Züge mit möglichst ebenerdigen Eingängen (Gewährleistung des selbständigen Ein- und Ausstiegs, sonst zumindest Hilfe durch das Bahnpersonal) Gesamter öffentlicher Bahnhofsbereich in barrierefreier Gestaltung (z. B. Schiebetüren oder normale Drehflügeltüren, ausreichend Sitzplätze) Bereitstellung eindeutiger und verlässlicher Informationen zu den Anforderungen an die NutzerInnen, z. B. zur Länge der Wege sowie zur Art und zum Zustand des Belages Fahrpläne besser aufeinander abstimmen  Gepäckservice am Bahnhof</p>



	Auf tretende Schwierigkeiten	Verbesserungsmöglichkeiten
	<p><b>Im Flugzeug:</b></p> <p>Rollstuhl im Kabinenbereich überwiegend nicht nutzbar, WCs nicht für RollstuhlfahrerInnen zugänglich</p>	<p>Entsprechende technische und barrierefreie Voraussetzungen in den Flugzeugen für RollstuhlfahrerInnen</p>
	<p><b>Auf dem Flughafen:</b></p> <p>Fehlende, ungenaue oder falsche Vorabinformation zur Orientierung am Flughafen, bauliche Barrieren wie fehlende Rampen etc.</p>	<p>Verlässliche, detaillierte Informationen zur Zugänglichkeit bzw. zu auftretenden Hindernissen</p> <p>Barrierefreie Gestaltung des gesamten öffentlichen Flughafenbereiches</p>
	<p><b>Transfer im Ort:</b></p> <p>Fahrpläne und Fahrkartenautomaten für RollstuhlfahrerInnen zu hoch</p> <p>Kein selbständiger Einstieg in Bus oder Bahn durch Höhenunterschiede zwischen Straße und Verkehrsmittel möglich</p> <p>In Bus oder Straßenbahn zu enge Gänge, fehlende Stellmöglichkeiten für Rollstühle, fehlende oder zu hoch angebrachte Haltevorrichtungen und Signalknöpfe</p>	<p>Fahrpläne in entsprechender Höhe lesbar</p> <p>Bedienelemente für Fahrkartenautomaten in bedienbarer Höhe</p> <p>Einsatz von Bussen und Straßenbahnen mit Niederflurtechnik, Hubsystemen oder mobilen Rampen zur Überwindung der Höhenunterschiede</p> <p>Platzbedarf von RollstuhlfahrerInnen in Bussen und Straßenbahnen berücksichtigen, der auch anderen Personen z. B. mit Kinderwagen oder schwerem Gepäck zugute kommt</p> <p>Haltevorrichtungen und Signalknöpfe in erreichbarer Höhe</p>

## Auftretende Schwierigkeiten

## Verbesserungsmöglichkeiten

### Gehbehinderte Reisende



#### mit dem Reisebus, Bahn oder Flugzeug / Transfer im Ort:

Zu hohe Stufen und zu wenige Haltegriffe am Ein- bzw. Ausstieg

Barrieren oder Höhenunterschiede in den Gängen und zwischen Ein- und Ausstieg

Zu wenig Beinfreiheit zwischen den Sitzen

Zu schmale Gänge

Fahrkartenschalter schwer zugänglich

Zu wenig Sitzmöglichkeiten im Bahnhofsbereich

Schweres oder unhandliches Gepäck

Busse mit Niederflurtechnik bzw. ebenerdige Einstiegsmöglichkeit bei der Bahn sowie rutschfeste Haltegriffe im Ein- und Ausstiegsbereich

Bei Bedarf Hilfe beim Ein- / Ausstieg durch das Personal

Rutschfeste Bodenbeläge in den Verkehrsmitteln

Treppen mit überhängenden Geländern

Sitze mit ausreichend Beinfreiheit in unmittelbarer Nähe zum Einstieg

Ausreichend breite Gänge mit erreichbaren Haltegriffen bzw. Haltestangen

Schalter für Fahrkarten und Informationen stufenlos erreichbar

Anbieten von ausreichend Sitz- und Ausruhmöglichkeiten im gesamten öffentlich zugänglichen Bahnhofsbereich

Anbieten eines Gepäckservice



### Sehbehinderte und blinde Reisende





#### Mit Reisebus, Bahn oder Flugzeug:




Schmale Gänge, unzureichende Kennzeichnung der Einrichtungen wie z. B. WC in Bus, Bahn und Flugzeug

Gestaltung der Wagen mit ausreichend breiten Gängen und kontrastreicher Innenausstattung (z. B. Kennzeichnung der Türen durch entsprechende Farbgebung)

Gut tastbare und deutliche Kennzeichnung der Bedienelemente (z. B. Türöffner, Glastüren, Notausgänge, Haltegriffe)

*(Fortsetzung nächste Seite)*




	Auf tretende Schwierigkeiten	Verbesserungsmöglichkeiten
	<p>Keine Barrierefreiheit bei Ein- und Ausstiegen</p> <p>Keine akustischen Hilfen im Verkehrsmittel</p>	<p>Barrierefreie Eingänge in Busse und Züge mit fühlbarer (Leitstreifen) und kontrastreicher Kennzeichnung z. B. der Bahnsteigkanten</p> <p>Handläufe am Einstieg</p> <p>Rutschfeste Bodenbeläge in öffentlichen Verkehrsmitteln</p> <p>Ausreichend für sehbehinderte und blinde Reisende reservierte Sitzplätze im Einstiegsbereich</p> <p>Deutliche akustische Ansagen der Haltestellen (mit Ausstiegsseite und Umstiegsmöglichkeiten)</p>
	<p><b>Im Bahnhof / am Flughafen:</b></p> <p>Fahrpläne, Fahrkartenautomaten schlecht erkennbar</p> <p>Fahrkartenautomaten nicht selbständig bedienbar</p> <p>Bauliche Barrieren wie Höhendifferenzen zwischen Bahnsteigen, Zugänglichkeit von Gastronomie, Einzelhandel und Toiletten</p> <p>Lange, unbekannte Wege</p>	<p>Fahrpläne / Informationen in Augenhöhe und in ausreichend großer, kontrastreicher Schrift und in Brailleschrift bzw. in akustischer Form</p> <p>Ausdruck der Fahrpläne / Informationen ohne Zwischenraum unmittelbar hinter Glasscheibe (in Schaukästen)</p> <p>Kontrastreiche und barrierefreie Gestaltung der Automaten</p> <p>Elektronische Fahrplananzeigen in Augenhöhe</p> <p>Eindeutige und vollständige akustische Ansagen zu Fahrplaninformationen</p> <p>Möglichkeit des Kaufs einer Fahrkarte beim Personal / am Schalter</p> <p>Barrierefreie Ausstattung des gesamten öffentlichen Bahnhofsbereiches für blinde / sehbehinderte Reisende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kontrastreiche Gestaltung von Wegen, Türen, Treppen, Einstiegsstufen</li> <li>● Geschlossenes Orientierungssystem mittels sog. »Leitstreifen« an wichtigen Wegen</li> </ul> <p><i>(Fortsetzung nächste Seite)</i></p>

	<p><b>Auftretende Schwierigkeiten</b></p>	<p><b>Verbesserungsmöglichkeiten</b></p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Farbliche und taktile Hervorhebung der Kanten der Treppenstufen von deren Flächen (vgl. BMG 1996)</li> <li>● Ausstattung der Bahnsteige mit »Leit-system« und Bahnkanten mit gut kontrastierendem Muster</li> <li>● Kennzeichnung wichtiger Türen im Innenbereich mit kontrastreichen und tastbaren, erhabenen Buchstaben</li> <li>● In Aufzügen Sprachausgabe und tastbare Buchstaben und Ziffern auf Bedientastatur (auch mit Brailleschrift)</li> <li>● Anbieten eines Gepäckservice</li> </ul>
	<p><b>Transport und Transfer im Ort:</b></p> <p>Haltestellen, Fahrpläne, Fahrkartenautomaten schlecht erkenn- bzw. bedienbar</p>	<p>Kontrastreiche Gestaltung der Automaten und der Wartebereiche an Bushaltestellen</p> <p>Fahrpläne / Informationen in ausreichend großer Schrift, in Brailleschrift und / oder akustisch verfügbar</p> <p>Anbringen eines Fahrplanausdrucks ohne Zwischenraum unmittelbar hinter Glasscheibe (im Schaukasten)</p> <p>Elektronische Fahrplananzeigen in Augenhöhe</p> <p>Informationen auch in akustischer Form</p>
	<p>Fehlende oder zu wenig hervorgehobene Haltevorrichtungen und Signalknöpfe in Bus oder Straßenbahn</p> <p>Fehlende oder unzureichende Informationshilfen zur Orientierung</p>	<p>Akustische Signale bei Türöffnung und -schließung</p> <p>Kontrastreich gestaltete Innen- und Einstiegsräume in Bussen etc.</p> <p>Akustische Ansage der Linie, der Haltestellen, der Ausstiegsrichtung und der Umsteigemöglichkeiten</p> <p>Übersichtliche visuelle Information in ausreichender Schriftgröße</p>



	Auftretende Schwierigkeiten	Verbesserungsmöglichkeiten
	Behinderung der freien Bewegung zu Fuß im Ort	<p>Geschlossenes Orientierungssystem durch »Leitstreifen«</p> <p>Kennzeichnung der wichtigsten Wege, der Bushaltestellen etc.</p> <p>Absenkungen der Bordsteine auf 3 cm Kantenhöhe (Gewährleistung der Orientierung mit Langstock)</p> <p>Verkehrsampeln mit akustischen und taktilen Zusatzeinrichtungen</p> <p>Gut sichtbare Wegweiser in kontrastreicher Gestaltung</p>

### Hörbehinderte und gehörlose Reisende

	<p><b>mit Reisebus, Bahn oder Flugzeug:</b></p> <p>Hörbehinderte Fahrgäste verstehen Durchsagen im Bus / Zug nicht</p>	<p>Übermittlung von Richtungsanzeigen und weiteren wichtigen Nachrichten in schriftlicher Form (z. B. durch Leuchtschriftband)</p> <p>Klingeln, Alarmer etc. auch visuell wahrnehmbar (z. B. Blinksignal)</p>
	<p><b>Im Bahnhof / am Flughafen:</b></p> <p>Geringe Informationsmöglichkeiten</p>	<p>Gute und blendfreie Ausleuchtung der Informationsstellen</p> <p>Visualisierung von Durchsagen</p>
	<p><b>Transport und Transfer im Ort:</b></p> <p>Hörbehinderte Fahrgäste verstehen Ansagen in den öffentlichen Verkehrsmitteln nicht</p>	<p>Übermittlung der Richtungsanzeigen und weiterer wichtiger Nachrichten durch Leuchtschriftband etc.</p> <p>Anbieten der Informationen über Fahrpläne etc. mittels Höranlagen und in schriftlicher Form</p> <p>Möglichkeit der Taxi-Bestellung und -Bestätigung per Fax</p>

## Auftretende Schwierigkeiten

## Verbesserungsmöglichkeiten

### Lern- und geistig behinderte Reisende



#### mit dem Reisebus:

Einrichtungen (z. B. WC) und Bedienelemente im Bus als solche nicht erkennbar

Verständigung zwischen behinderten Gästen und FahrerInnen oft schwierig

Benennung der Einrichtungen mit einfachen Worten oder gebräuchlichen Symbolen

Schulung / Einweisung des Personals durch eine im Umgang mit lern- und geistig behinderten Reisenden erfahrene Person



#### mit der Bahn:

Einrichtungen (z. B. Restaurant) und Bedienelemente im Zug als solche nicht erkennbar

Informationen zu nächster Haltestelle, Anschlüssen etc. nicht verständlich

Klare, deutliche Beschilderung der Einrichtungen in leicht verständlichen Symbolen

Deutliche Ansage der Richtung, der nächsten Haltestellen oder von Fahrplanänderungen im Zug



#### Im Bahnhof:

Kaum Orientierungsmöglichkeiten im öffentlichen Bereich des Bahnhofs




Kaum Zugang zu aktuellen Informationen

Klare, deutliche Beschilderung der öffentlichen Einrichtungen (einfache Symbole und Sprache)

Deutliche Ansagen auf den Bahnsteigen  
Schriftliche Informationen in leichter Sprache und großer Schrift (z. B. zu Verbindungen, Anschlüssen, Preisen), möglichst auch mit eindeutigen Bildern ergänzen (erleichtert die Kommunikation, auch für ausländische Gäste)





	Auf tretende Schwierigkeiten	Verbesserungsmöglichkeiten
	Keine Bedienungsmöglichkeit von Fahrkartenautomaten	Fahrkartenautomaten mit einfacher Bedienungsmöglichkeit ausstatten (in einfacher Sprache; Bedienung Schritt für Schritt; Tastoberfläche, akustische Version etc.) Kauf der Karte beim Zugpersonal ermöglichen
	Fehlende Sensibilisierung des Personals am Fahrkartenschalter	Schulung des Personals im Umgang mit UrlauberInnen mit Lern-, Sprach- und Verständnisschwierigkeiten (z. B. erhöhter Beratungsaufwand, Aufbringen von Geduld)
	<b>Transfer im Ort:</b> Kein Zugang zu Ausflugs- und Transportmöglichkeiten im Ort	Informationen zu Verbindungen und Fahrplänen in einer leicht lesbaren Version

### 2.3.3 Ankommen und Orientieren

#### Reisende im Rollstuhl



Fehlende, ungenaue oder falsche Vorabinformation zur Orientierung am Urlaubsziel

Übersichtliche, möglichst auch kartographisch dargestellte Informationen zum Reiseziel, z. B. Behindertenparkplätze, Tourist Information, ÖPNV etc. (Beschreibung der Zugänglichkeit)

Integratives Leit- und Informationssystem mit Berücksichtigung der Belange von RollstuhlfahrerInnen (in entsprechender Höhe angebracht), sehbehinderten (in großer Schrift und kontrastreicher Gestaltung) sowie blinden Reisenden (tastbare Pyramidenschrift)

### Auftretende Schwierigkeiten



Nicht oder schlecht zugängliche Tourist Information (Eingang nur über Stufen erreichbar, Türen zu schmal, Schalter zu hoch, Orientierung schwierig)

### Verbesserungsmöglichkeiten

Auslegbare Rampe oder Umbau unter Berücksichtigung der aktuellen DIN-Normen  
 Spezielle Klingel am Eingang für RollstuhlfahrerInnen in erreichbarer Bedienhöhe  
 Umstellen von Mobiliar und Prospektständern, die Durchgang versperren, Prospektständer in entsprechenden Höhen  
 Niedrige Tische oder Teil der Theke absenken



### Gehbehinderte Reisende



Fehlende Parkmöglichkeiten in Eingangsnähe zu wichtigen touristischen Einrichtungen  
 Weitere bauliche Hindernisse: siehe Reisende im Rollstuhl

Ausreichend Behindertenparkplätze in Eingangsnähe von wichtigen Einrichtungen

### Sehbehinderte und blinde Reisende



Unzureichende bauliche Ausstattung der Tourist Informationen für blinde / sehbehinderte Reisende (gilt auch für alle anderen öffentlichen und touristischen Einrichtungen)

Kontrastreiche Gestaltung der Eingangstür  
 Übersichtliche Gliederung und kontrastreiche Gestaltung der Räume (Ruhezone, Zone des Passantenverkehrs, Service-Theke)  
 Tastbares Leitsystem in öffentlichen Einrichtungen (Einsatz tastbarer Wegweiser bzw. Information)  
 Freie Wege und Flächen (ohne unnötige und schlecht erkennbare Hindernisse)  
 Größe, Kontrast, Eindeutigkeit und Tastbarkeit der Symbole, Richtungsweiser, Übersichtspläne etc.

*(Fortsetzung nächste Seite)*



### Auftretende Schwierigkeiten

Keine nutzbaren Stadtpläne  
Keine oder nur bedingte Orientierungsmöglichkeit

### Verbesserungsmöglichkeiten

Blendfreies Anbringen der Informationstafeln in Augenhöhe  
Deutliche Markierung von Glasflächen/-türen in Augenhöhe, von Bedienungselementen (Klingel, Türöffner) und der Hausnummer  
Markierung von Treppenkanten  
Bau von breiten und kontrastreich gestalteten Treppenaufgängen mit überhängenden Handläufen  
Wechselnde Fußbodenstrukturen (Teppich, Fliesen, Parkett) als Orientierungshilfe in großen Räumen (z. B. zur Kennzeichnung von Treppen oder von Schwimmbecken)  
Bereitstellung von übersichtlichen, kontrastreichen Stadtplänen in großer Schrift  
Digitalisierte Stadt- oder Routenpläne (eignen sich mittels GPS auch für blinde Reisende zur Orientierung)  
»Integratives Leit- und Informationssystem«: siehe Ausführungen im Bereich Rollstuhlfahrer, weitere Infos z. B. unter [www.ilis-leitsysteme.de](http://www.ilis-leitsysteme.de)  
Bereitstellung wichtiger Informationen auf Tonträgern

### Hörbehinderte und gehörlose Reisende



Tourist Informationen und andere Informationsstellen nicht oder nur teilweise auf besondere Anforderungen eingestellt

Erleichterung des Lippenlesens für gehörlose und hörbehinderte Reisende mittels guter Ausleuchtung der touristischen Informationsstellen  
Bereitstellen sämtlicher Informationen in schriftlicher Form

## Auftretende Schwierigkeiten

## Verbesserungsmöglichkeiten

### Lern- und geistig behinderte Reisende



Kein Zurechtfinden im Ort

Klare, deutliche Beschilderung in einfachen und verständlichen Symbolen oder Bildern  
 Integriertes Leitsystem mit verständlicher Symboldarstellung  
 Gestaltung eines Stadtübersichtsplans mit einfachen verständlichen Symbolen  
 Infoterminal mit gesprochener Information und Touchscreen kann der Orientierung dienen

### 2.3.4 Wohnen und Schlafen

#### Reisende im Rollstuhl




Keine Behindertenparkplätze in Eingangsnähe  
 Ausschilderung zum und im Gebäude für RollstuhlfahrerInnen nicht erkennbar  
 Gebäude mit Stufen und schmalen Durchgängen für RollstuhlfahrerInnen nicht / schwer passierbar  
 schwergängige Türen oder Drehtüren  
 Rezeption ist schwer erreichbar  
 Keine Sitzgelegenheiten im Eingangsbereich  
 Rezeption für RollstuhlfahrerInnen zu hoch

Ausreichend Parkplätze für RollstuhlfahrerInnen in unmittelbarer Nähe zum Eingang  
 Anbringen der Schilder auf offenen Flächen und in entsprechender Höhe  
 Minimallösung: mobile Rampen  
 Optimallösung: fachgerechter Umbau nach aktueller DIN-Norm  
 Beim Aus-, Um- und Neubau von Gebäuden generell aktuelle DIN-Normen berücksichtigen  
 Keine Stufen auf dem Weg zur Rezeption, sonst mindestens mobile Rampen  
 Ausreichend Sitzgelegenheiten im Foyer  
 Abgesenkte Theke oder niedriger Tisch

*(Fortsetzung nächste Seite)*





	Auf tretende Schwierigkeiten	Verbesserungsmöglichkeiten
	<p>Aufzug von RollstuhlfahrerInnen nicht nutzbar bzw. nicht selbständig bedienbar</p> <p>Keine oder zu wenige Zimmer für RollstuhlfahrerInnen geeignet</p> <p>Zu enge Räume, eingeschränkte Bewegungsfläche z. B. durch zu viele Möbel</p> <p>Möblierung nicht rollstuhlgerecht, z. B. nicht erreichbare Schränke, Garderobenstangen, Spiegel</p> <p>Badezimmer nicht rollstuhlgerecht</p> <p>Duschwannen nicht nutzbar</p> <p>Zu hoch angebrachte Armaturen und Spiegel</p> <p>Sanitärmöblierung nicht rollstuhlgerecht, z. B. Waschbecken mit Verkleidung</p>	<p>Öffnung der Aufzugtüren bzw. Aufzüge in entsprechender Breite</p> <p>Bedienelemente des Aufzugs auch in sitzender Position erreichbar</p> <p>Bei Um- oder Neubau barrierefreie Zimmer einrichten</p> <p>Ausreichend Bewegungsfläche in den Räumen, keine Möbel mit scharfen Kanten</p> <p>Glatte Bodenbeläge (Parkettboden, Laminat oder Linoleum)</p> <p>Variable, verstellbare Betthöhe bzw. geeignete Betthöhe zum Umsetzen aus dem Rollstuhl</p> <p>Bett mindestens auf einer Längsseite mit Rollstuhl befahrbar</p> <p>Unterfahrbare Tische, Schrankfächer und Garderobenstangen in erreichbarer Bediendhöhe</p> <p>Unterfahrbare Arbeitsplatten in Küchen von Ferienwohnungen sowie andere Ausstattungsmerkmale in erreichbarer Bediendhöhe</p> <p>Ausreichend breite und schwellenlose Zugänge zu anderen Räumen (z. B. Balkon, Terrasse)</p> <p>Lange Spiegel im Zimmer (bis auf den Boden reichend)</p> <p>Alle Funktionselemente sitzend bedienbar (z. B. Fenster, Lichtschalter)</p> <p>Insgesamt größere Bäder mit ausreichender Bewegungsfläche</p> <p>In kleineren Naßzellen nach außen öffnende Türen</p> <p>Barrierefreier Zugang und Gestaltung der Bäder z. B. mit geeigneten Toiletten, schwellenloser Dusche, Haltegriffen, Duschsitzen, rutschhemmenden Bodenbelägen, Mischhebelarmaturen etc.</p> <p><i>(Fortsetzung nächste Seite)</i></p>

	Auf tretende Schwierigkeiten	Verbesserungsmöglichkeiten
		<p>Toilettenaufsätze und mobile Haltegriffe zur Ausleihe</p> <p>Duschkopf und Armaturen für RollstuhlfahrerInnen aus der Sitzposition erreichbar</p> <p>Alle Funktionselemente sitzend bedienbar</p> <p>Notrufeinrichtungen vom Boden aus liegend auslösbar</p> <p>Spiegel für RollstuhlfahrerInnen nutzbar (Kipp-Spiegel oder langer Spiegel)</p>
	<p>Freizeiträume wie Pool, Fitnessräume für RollstuhlfahrerInnen nicht / schwer zugänglich</p>	<p>Alle Gasträume barrierefrei erschließen</p> <p>Personenlifter / Rutsche am Pool</p>
	<p>Mangelhafter Service des Personals</p>	<p>Schulung und Sensibilisierung des Personals hinsichtlich spezieller Serviceleistungen</p> <p>Hinweise auf evtl. Probleme / Hindernisse im Haus sowie auf nächstgelegene Notausgänge</p> <p>Höfliche Frage nach evtl. Hilfestellungen beim Überwinden von Barrieren, beim Gepäcktransport oder Begleiten des Gastes zum Zimmer</p>




### Gehbehinderte Reisende

	<p>Bauliche Barrieren erschweren freie Bewegungsmöglichkeit des Gastes</p>	<p>Barrierefrei zugängliche Rezeption, Zimmer, Speiseräume etc. für gehbehinderte Gäste (leicht zu öffnende Türen, Vermeidung von Stufen, durchgängige Handläufe, Aufzüge mit Sitzmöglichkeiten etc.)</p>
	<p>Kaum Sitzmöglichkeiten im Hotelfoyer</p>	<p>Ruhezonen mit ausreichend bequemen Sitzgelegenheiten im Foyer</p>

	Auftretende Schwierigkeiten	Verbesserungsmöglichkeiten
	Geringe Servicequalität und fehlende Sensibilität des Personals	Gepäck- und / oder Abholservice vom Bahnhof etc. Schulung des Personals (siehe Reisende im Rollstuhl) Kenntnis der besonderen Bedürfnisse und Massnahmen im Notfall (z. B. Brand-situation)
	Bauliche Barrieren in den sanitären Einrichtungen Rutschgefahr bei nassen Böden Fehlende Sitzmöglichkeit in den Duschbereichen	Insgesamt größere Bäder Barrierefreie Gestaltung der Bäder (siehe RollstuhlfahrerInnen) Feste und klappbare Stützgriffe an Toilette und Waschbecken, mobile Haltegriffe zur Ausleihe Duschkopf und Armaturen für gehbehinderte Gäste aus der Sitzposition erreichbar Notrufeinrichtungen vom Boden aus liegend auslösbar
	Freizeiträume wie Pool, Fitnessräume für gehbehinderte Gäste schwer zugänglich	Gewährleistung der barrierefreien Erschließung aller Gasträume Personenliften, Rutsche oder breite Treppe mit flachen Stufen und Treppenläufen am Pool

### Sehbehinderte und blinde Reisende

	Unzureichende bauliche Ausstattung der Unterkunft für blinde / sehbehinderte Kunden	Kontrastreiche Gestaltung (farblich abgesetzte Eingänge, Türen, Türrahmen; Kennzeichnung der Treppen durch farblich und taktil unterscheidbare Kanten sowie durch zum Fußboden kontrastierende erste und letzte Stufe) Kontrastierende, gut erkennbare Richtungsweiser bzw. Ausschilderung <i>(Fortsetzung nächste Seite)</i>
---	---	---

## Auftretende Schwierigkeiten

## Verbesserungsmöglichkeiten



Rezeption schlecht einsehbar

Keine oder zu wenige geeignete Zimmer für blinde/ sehbehinderte Gäste

Gefahrenpotential aufgrund von rutschigen Duschwannen, nicht erkennbaren Steckdosen etc.

Freizeiträume wie Pool, Fitnessräume etc. nicht eigenständig auffindbar

Markierung der Wegführung für blinde Reisende z. B. durch unterschiedliche tastbare Bodenbeläge oder Signaltöne

Beschriftung von Informationsschildern und Zimmernummern in ausreichender Größe und mit tastbaren, kontrastreichen Symbolen (im Hotel durchgängig an der gleichen Position)

Erleichterung der Orientierung für blinde Gäste (z. B. im Treppenhaus, im Flur) durch Handläufe mit tastbarer Angabe der Etage und weiteren Informationen

Gute und blendfreie Ausleuchtung der Rezeption

Anpassen der Möblierung an spezielle Anforderungen der blinden / sehbehinderten Gäste:

- Gliederung der Räume in Bewegungs- und Ruhezeiten
- Keine Verwendung von scharfkantigen, rauen und holzfaserigen Möbeln
- Hell ausgeleuchtete Zimmer
- Gestaltung aller Zugänge (z. B. auch zu Balkon oder Terrasse) in ausreichender Breite, schwellenlos und ohne Barrieren
- Tastbares und kontrastreich mit großen Ziffern gestaltetes Telefon

Insgesamt größere Bäder

Barrierefreie Gestaltung der Bäder z. B. mit geeigneten Toiletten, schwellenloser Dusche etc.

Kontrastreiche Gestaltung der Armaturen und der Ausstattung sowie der elektrischen Bedienelemente in den sanitären Einrichtungen (z. B. Ablagen, Steckdosen, Lichtschalter, Föhn)

Entsprechend gestaltete Symbole in Augenhöhe (erhabene Pyramidenschrift)


*(Fortsetzung nächste Seite)*





	Auf tretende Schwierigkeiten	Verbesserungsmöglichkeiten
	<p>Fehlende spezielle Serviceleistungen im Zimmer / Hotel</p> <p>Unkenntnis des Personals, z. B. des Reinigungspersonals, verursacht vermeidbare Problemsituationen</p>	<p>Akustische Ansagen bzw. tastbare Kennzeichnung der einzelnen Einrichtungen im Aufzug</p> <p>Begleitung des Gastes zum Zimmer</p> <p>Erklären des Weges, der Nutzung des Aufzuges, auftretender Hindernisse etc. zumindest bei erstmaligem Besuch</p> <p>Erklärung der Raumaufteilung im Zimmer</p> <p>Erklärung der Handhabung der wichtigsten elektrischen / elektronischen Geräte</p> <p>Anbieten eines geeigneten Gerätes wie Telefon mit Großtasten bzw. großem Display, Fernseher mit einfacher Tastatur (ohne Menüsteuerung), Kassettenrekorder für bereitgehaltene Infokassetten</p> <p>Zeigen des nächsten Fluchtweges; Kenntnis der besonderen Bedürfnisse und Massnahmen im Notfall (z. B. Brandsituation)</p> <p>(unentgeltliche) Aufnahme von ausgebildeten Führhunden im Beherbergungsbetrieb</p> <p>Kein Verstellen bzw. Verlegen von persönlichen, aber auch Einrichtungsgegenständen sowie Bedienungselementen ohne Informieren des Gastes</p> <p>Schulung des Personals</p> <p>Personal über blinde / sehbehinderte Gäste informieren</p>

### Hörbehinderte und gehörlose Reisende

	<p>Unkenntnis über spezielle Anforderungen der hörbehinderten / gehörlosen Gäste</p>	<p>Sensibilisierung u. Schulung des Personals</p> <p>Gute und blendfreie Ausleuchtung der Rezeption (siehe Abschnitt »Service und Assistenz«)</p> <p>Kenntnis der besonderen Bedürfnisse und Massnahmen im Notfall</p> <p><i>(Fortsetzung nächste Seite)</i></p>
---	--	--

### Auftretende Schwierigkeiten



Mangelhafte Ausstattung der Zimmer entsprechend den speziellen Anforderungen

Kaum Berücksichtigung spezieller Serviceanforderungen

### Verbesserungsmöglichkeiten

Akustische Warnsignale (Klingel- und Alarmtöne etc.) im Hotel in optisch wahrnehmbare umwandeln

Ausstattung der technischen Geräte im Hotelzimmer mit Blink- oder Vibrationssignalen

Anbieten von Hilfestellungen (z. B. das Führen notwendiger Telefonate im Auftrag des Gastes)

Bereitstellung eines Faxgeräts, eines PC mit Internetanschluss etc. zur schriftlichen Kommunikation

Schriftliche Informationen im Aufzug (z. B. über Etage, über Einrichtungen auf der jeweiligen Etage)

Informationen für den Gast schriftlich festhalten



### Lern- und geistig behinderte Reisende



Kein Zurechtfinden im Beherbergungsbetrieb

Klare, deutliche Beschilderung des Beherbergungsbetriebes in einfachen und verständlichen Symbolen

Einfache Ansprache der Gäste in jeder Situation

Erklärungen zu Einrichtungen im Hotel in ruhiger und deutlicher Sprache (auch auf Hörkassetten oder Video bereit halten)

Kenntnis der besonderen Bedürfnisse und Massnahmen im Notfall

## 2.3.5 Essen und Trinken

**Auftretende  
Schwierigkeiten**
**Verbesserungsmöglichkeiten**
**Reisende im Rollstuhl**


Stufen und schmale Durchgänge, schwergängige Türen zum Lokal oder zum Speiseraum

Tische zu eng gestellt oder nicht durchfahrbar

Büfett: Speisen und Getränke schlecht erreichbar

Unpassende Sitzgelegenheiten (Barhocker, Polstersessel)

WC-Bereich mit Rollstuhl nicht erreichbar

WC nicht barrierefrei ausgestattet

Minimallösung: mobile Rampen, Klingeln für RollstuhlfahrerInnen am Eingang

Optimallösung: fachgerechter Umbau nach aktueller DIN-Norm

Genügend Bewegungsfläche zwischen Tischen

Kein fixiertes Mobiliar, bei Bedarf umstellen

Büfett niedriger, Begleitung des Gastes, Reichen der Speisen, ggf. À-la-carte-Service

Wegstellen eines Stuhles, damit RollstuhlfahrerIn direkt an Tisch kann

Sitze / Sessel für RollstuhlfahrerInnen bereit stellen

Unterfahrbare Tische

Gestaltung von Rampen in Thekenbereichen

Keine Stufen, schmale Durchgänge, schwergängige Türen etc. auf dem Weg zum WC

Barrierefreies WC auch im Frühstücksraum, Restaurant, Barbereich etc. (z. B. ausreichend Bewegungsfläche, Haltegriffe, unterfahrbarer Waschtisch)

**Gehbehinderte Reisende**


Mangelhafter Service des Personals

Bauliche Barrieren auf dem Weg zum Speisesaal etc. (analog zu Reisende im Rollstuhl)

Schulung der Mitarbeiter (z. B. Aufhalten der Türen, Geleiten zum Platz, Anbieten von Hilfestellungen beim Setzen, beim Begleiten zum Büfett oder zur Toilette)

Deponieren der Gehhilfen in greifbarer Nähe des Gastes

Barrierefreies Gäste-WC (z. B. mit Haltegriffen)

## Auftretende Schwierigkeiten

## Verbesserungsmöglichkeiten

### Sehbehinderte und blinde Reisende



Schmale, verstellte Durchgänge, schwergängige Türen etc. zum Lokal und zum Speiseraum

Nicht lesbare Speisekarte

Mangelhafter Service des Personals aus Unkenntnis

Ausreichend breite Durchgänge

Keine Hindernisse auf Wegen und vor Türen

Kontrastreiche Markierung von Glastüren

Gut ausgeleuchtete Sitzmöglichkeiten im Restaurant

Karte in serifenloser Großschrift oder in Brailleschrift sowie mündliche Information

Schulung und Sensibilisierung des Personals

- Höflicher und unaufdringlicher Service
- Frage nach gewünschten Hilfestellungen (z. B. Geleiten des Gastes zum Tisch, Erläuterung des Büfets)
- Kurze Beschreibung des Raumes, des Weges zur Toilette
- Direktes Ansprechen des Gastes (am besten mit seinem Namen)
- Erklären der Serviceschritte am Tisch (z. B. Einschenken des Getränkes, Hinstellen des Tellers)
- Auf Wunsch Hilfe beim Kleinschneiden der Speisen
- Hinweis des Personals beim Verlassen des Tisches
- Blinde / sehbehinderte Gäste niemals uninformatiert allein im Raum lassen



### Hörbehinderte und gehörlose Reisende



Mangelhafter Service aus Unkenntnis über spezielle Belange

Sensibilisierung und Schulung d. Personals

- Sich dem Gast immer direkt von vorn nähern
- Weitere wichtige Hinweise siehe Abschnitt »Service und Assistenz«



### Auftretende Schwierigkeiten

### Verbesserungsmöglichkeiten

#### Lern- und geistig behinderte Reisende



Mangelnder Service in gastronomischen Einrichtungen aus Unkenntnis

Bereithalten von bebilderten Speisekarten bzw. von Speisekarten in einfacher Sprache und großer Schrift

Auf Wunsch Vorlesen der Speisekarte

Zuvorkommender und höflicher Service wie bei allen anderen Gästen auch

Schulung des Personals hinsichtlich spezieller Anforderungen an den Service

### 2.3.6 Freizeit und Sport

#### Reisende im Rollstuhl



Fehlende Informationen über Sport- und Freizeitaktivitäten

Beschreibung der vorhandenen Teilnahmemöglichkeiten im Rahmen der touristischen Informationsvermittlung



Geringe Teilnahmemöglichkeit an Freizeitangeboten aufgrund baulicher Barrieren

Fehlende Kenntnis der Betreiber von Freizeiteinrichtungen über barrierefreie Freizeitaktivitäten

Nicht oder schwer zugängliche Badegewässer oder Schwimmbäder

Umkleidekabinen, Toiletten etc. nicht zugänglich

Anbieten von attraktiven, barrierefreien Sport- und Freizeitangeboten

Betreiber vor Ort informieren und sensibilisieren

Kooperation mit lokalen Behindertenorganisationen

Entwicklung und Vernetzung barrierefreier Angebote

Bereitstellung technischer Hilfsmittel wie z. B. Baderampe, Lifter am Pool

Ausreichend breite, stufenlos erreichbare Kabinen (evtl. mit Liegegelegenheit), leicht zu öffnende Türen und ausreichend Sitzgelegenheiten sowie Bewegungsflächen

*(Fortsetzung nächste Seite)*

### Auftretende Schwierigkeiten



Ein-/Ausstieg bei Fahrgastschiffen, Kutschen, usw.

Schlechte Zugänglichkeit von Landschaft und Natur (Wander-)Wege nicht barrierefrei

### Verbesserungsmöglichkeiten

Rampen für Fahrgastschiffe und am Bootsanleger, Kutschen und Planwagen sowie ausreichende Stellmöglichkeiten für Rollstühle

Entwicklung von barrierefreien Angeboten und Dienstleistungen

Ausgewählte Wanderwege barrierefrei gestalten

Bei Lehrpfaden Belange von RollstuhlfahrerInnen berücksichtigen (z. B. Pflanzen auch aus dem Rollstuhl zu tasten, geeignete Bodenbeschaffenheit der Lehrpfade, ausreichende Wegbreite)

Alternativ evtl. Hilfsmittel wie »Zughilfen für Rollstühle« zum Verleih, damit unebenes Gelände befahren werden kann

Abschüssiges Gelände durch Brüstung / Umwehrung schützen

Barrierefreier Zugang von Infozentren und Naturbeobachtungseinrichtungen



### Gehbehinderte Reisende



Keine speziellen Angebote in den Bereichen Freizeit und Sport

Kein oder schwer zugängliches Schwimmbad

Keine oder schwer nutzbare Wander- und Spazierwege

Ausarbeitung und Kommunikation von speziellen Freizeit- und Sportangeboten unter Berücksichtigung der eingeschränkten Mobilität (z. B. Wellnessangebote, Wassersport wie Boots- oder Kanutouren, Kutschfahrten, Golfen etc.)

Barrierefrei zugängliches Schwimmbad mit Ein- bzw. Ausstiegshilfen am Pool, mit ausreichend großen Umkleidekabinen inkl. Sitzgelegenheit etc.

Auf Hauptwegen ebene und rutschfeste Oberflächenbeschaffenheit (z. B. Asphalt, fugenfreier Weg oder fester Waldboden)

### Auftretende Schwierigkeiten

### Verbesserungsmöglichkeiten

## Sehbehinderte und blinde Reisende



Schlechte Zugänglichkeit von Landschaft und Natur  
Keine oder schlechte Markierung von (Wander-) Wegen

Fehlende Informationen über Sport- und Freizeitaktivitäten

Geringe Teilnahmemöglichkeit an Freizeitangeboten aufgrund baulicher Barrieren oder fehlender Kenntnis der BetreiberInnen

Fehlende Kenntnis bei Freizeiteinrichtungen über machbare Freizeitaktivitäten

Gestaltung ausgewählter Wanderwege mit optischen und taktilen Markierungen / Leitsystemen (z. B. durch Bodenindikatoren, wie in den Boden eingelassene Holzplanen oder Holzbalken neben den Wegen) sowie mit ausreichend Sitzmöglichkeiten (inkl. Rückenlehne)

Tastbare Schautafeln bei Lehrpfaden / Informationen sowie Erklärungen kontrastreich und in großer Schrift bzw. in Brailleschrift oder in akustischer Form

Rutschfeste Bodenbeschaffenheit der Lehrpfade und (Wander-) Wege

Anbringen der Informationstafeln in taktil erreichbarer Höhe

Akustisch geleitete Führungen (Tonträger) durch Naturpark-Infozentren (inkl. optischer und taktiler Markierungen) etc.

Vermeiden von Hindernissen und Gefahrenstellen (z. B. tiefhängender Äste) bzw. kontrastreiche und taktile Markierung

(vgl. Broschüre »Natur für Alle – Planungshilfen zur Barrierefreiheit«, Infos unter [www.natur-fuer-alle.de](http://www.natur-fuer-alle.de))

Beschreibung der vorhandenen Teilnahmemöglichkeiten im Rahmen der touristischen Informationsvermittlung

Barrierefreie Zugangsmöglichkeit zu Schwimmbädern, Saunen etc. (z. B. kontrastreiche Leitsysteme, tastbare Beschilderungen und Orientierungstafeln, Sicherung durch taktile Begrenzungen)

Schulung des Personals / der AnimateurInnen

Kontakt zu örtlichen Behindertenorganisationen

Schaffung vernetzter Angebote

## Auftretende Schwierigkeiten

## Verbesserungsmöglichkeiten

### Hörbehinderte und gehörlose Reisende



Mangelhafte spezielle Informationen

Gute Beschilderung der Sport- und Freizeitanlagen

Bereithalten von Informationen zu Angeboten generell in schriftlicher Form (Bsp.: Zu welchen Uhrzeiten finden im Freizeitbad welche Kurse statt?)

Hinweis auf spezielle Sport- und Freizeitangebote für hörbehinderte / gehörlose Gäste

### Lern- und geistig behinderte Reisende



Unverständliche Ausschilderung der Einrichtungen

Keine entsprechend gestalteten Angebote für Reisende mit Lern-, Sprach- und Verständnisschwierigkeiten

Schlecht oder kaum ausgeschilderte Wanderwege, Ruheoasen sowie Info-Zentren

Klare, deutliche Beschilderung der öffentlichen Sport- und Freizeiteinrichtungen in einfachen und verständlichen Symbolen oder Piktogrammen

Kleine Gruppenstärken erleichtern die intensivere Kommunikation

Spaß, Spiel, Kreativität, Kommunikation etc. als wichtige Bestandteile breitensportlicher Aktivitäten

Kooperation der Betreiber von Sport- und Freizeiteinrichtungen mit Behindertenorganisationen und offenen Assistenz- und Integrationshilfen

Integriertes Leitsystem auch bei Wanderwegen verständlicher mit Symboldarstellung

Orientierungsplan in leicht verständlicher Fassung (Bebilderung, starke Vereinfachung)

Verwendung tastbarer Materialien in Info-Zentren (z. B. in Naturparkzentren)


Ausreichend Sitzmöglichkeiten entlang der Wanderwege

Für Kinder: Gestaltung barrierefreier Spielplätze (z. B. mit tastbaren Materialien)





## 2.3.7 Service und Assistenz

	Auf tretende Schwierigkeiten	Verbesserungsmöglichkeiten
<b>Reisende im Rollstuhl</b>		
	<p>Mitarbeiter der Tourist Information und der touristischen Leistungsanbieter kennen nicht Bedürfnisse von RollstuhlfahrerInnen</p> <p>Kaum Serviceangebote für RollstuhlfahrerInnen</p> <p>Geldautomaten oder touristische Informationssäulen nicht erreichbar</p> <p>Öffentliche Toiletten nicht zugänglich</p> <p>Fehlende Informationen über barrierefreie Angebote vor Ort (z. B. Auflistung von Ärzten)</p> <p>Geschäftsleute und Dienstleister im Umgang mit behinderten Reisenden oft unsicher</p>	<p>Schulung und Sensibilisierung des Personals</p> <p>Genauere Informationsvermittlung in Bezug auf Zugänglichkeit der touristischen Angebote vor Ort</p> <p>Organisation von Transfermöglichkeiten durch Hotel oder Tourist Information</p> <p>Vermittlung und Bereitstellung von Pflege-, Therapie- und Assistenzangeboten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verleih von Hilfsmitteln wie z. B. strandgerechten Rollstühlen, Rollstuhl-Zuggeräten, Handbikes, Rollfietsen etc.</li> </ul> <p>Bedienelemente in erreichbarer Bedienhöhe nach aktueller DIN-Norm</p> <p>Ausreichend öffentliche barrierefreie Toiletten</p> <p>Zugang der Toiletten mit EURO-Toiletenschlüssel<sup>2</sup></p> <p>EURO-Toiletenschlüssel in der Stadt- oder Tourismusinformati on bereithalten</p> <p>Bereithalten aller relevanten Informationen für Gäste im Rollstuhl</p> <p>Geschäftsleute und Dienstleister in Angebote integrieren</p> <p>Schulungs- und Sensibilisierungsangebote</p> <p>Kontakt zu örtlichen Behindertenorganisationen</p>

<sup>2</sup> EURO-Toiletenschlüssel: Gesamteuropäischer Schlüssel für den Zugang zu barrierefreien WC-Anlagen. Viele dieser WC-Anlagen müssen abgeschlossen werden, um Missbrauch der Anlagen zu vermeiden und den hygienischen Standard zu erhalten (Adressen in Kap. 5.4.1).

## Auftretende Schwierigkeiten

## Verbesserungsmöglichkeiten

### Gehbehinderte Reisende



Bauliche Barrieren im Eingangsbereich zu öffentlichen Gebäuden

Keine speziellen Serviceleistungen der Touristinformation bzw. anderer touristischer Einrichtungen

Öffentliche Toiletten für gehbehinderte Reisende schwer zugänglich

Mangelhafter Service des Personals

Vermeidung von Schwellen und Spalten im Eingangsbereich

Ausreichend Sitzmöglichkeiten und rutschfeste Bodenbeläge

Installation von Treppen mit überhängenden Handläufen

Bereitstellung von ausleihbaren Gehhilfen / Rollstühlen

Angebot speziell konzipierter Ausflüge (mit entsprechenden Bussen, auf wenig anstrengenden Fußwegen etc.)

Informationen über mobile Pflegekräfte, Betreuungspersonal (Adressliste des am Urlaubsort verfügbaren Personals, der Reha-Einrichtungen, der Behindertenorganisationen etc.)

Ausreichend barrierefreie Toiletten im öffentlichen Raum bereithalten

Anbieten des EURO-Toilettenschlüssels

Schulung und Sensibilisierung des Personals im Umgang mit gehbehinderten Urlaubern



### Sehbehinderte und blinde Reisende




Unkenntnis der MitarbeiterInnen der Touristinformation und touristischer LeistungsanbieterInnen (z. B. über konkrete Bedürfnisse von blinden / sehbehinderten Reisenden)

Schulung und Sensibilisierung des Personals in Zusammenarbeit mit Blinden- und Sehbehindertenorganisationen


Ansprache des Gastes direkt und mit zugewandtem Gesicht (keine ausschließliche Kommunikation mit Begleitpersonen)

Anbieten von Hilfestellungen auf normal höfliche und unaufdringliche Art (Gast äußert dann schon seine Wünsche)

*(Fortsetzung nächste Seite)*

	Auf tretende Schwierigkeiten	Verbesserungsmöglichkeiten
	<p>Fehlende spezielle Serviceleistungen vor Ort</p> <p>Geldautomaten oder touristische Informationssäulen nicht nutzbar</p> <p>Öffentliche Toiletten schwer zugänglich</p>	<p>Schriftliche Informationen auf Wunsch vorlesen</p> <p>Transfer zwischen Bahnhof und Unterkunft</p> <p>Angebot eines Begleitservice am Urlaubsort (Zusammenarbeit mit Blinden- und Sehbehindertenorganisationen)</p> <p>Kontrastreiche Markierung der Objekte</p> <p>Einbau von Bedienelementen mit akustisch wahrnehmbaren Signalen in erreichbarer Bedienehöhe</p> <p>Ausreichend barrierefreie Toiletten (Haltegriffe, Leitsystem etc.) im öffentlichen Raum</p>

### Hörbehinderte und gehörlose Reisende

	<p>Mangelnde Kompetenz im Umgang mit gehörlosen und hörbehinderten Personen</p> <p>Fehlende Zusammenarbeit mit Behindertenorganisationen</p>	<p>Schulung und Sensibilisierung des Personals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Beim Gespräch Blickkontakt halten</li> <li>● Erleichterung der Kommunikation durch Aufschreiben von kurzen Fragen und Antworten</li> <li>● Bei begleitendem Dolmetscher ist hörbehinderter Gast erster Ansprechpartner bzw. in das Gespräch einzubeziehen</li> <li>● Ruhige und deutliche Sprache</li> </ul> <p>Anbieten spezieller Hilfsmittel (z. B. Vibrationsalarm, Nutzung des Faxgerätes, Nutzung des Internets)</p> <p>Führen einer Adressliste mit nützlichen Informationen (z. B. Kontaktadressen zu Gebärdensprachdolmetschern, kulturellen Angeboten speziell für gehörlose Gäste etc.)</p>
---	--	---

## Auftretende Schwierigkeiten

## Verbesserungsmöglichkeiten

### Lern- und geistig behinderte Reisende



Mangelnde Kompetenz des Personals

Fehlende integrative Angebote

Schulung des Personals im Umgang mit Reisenden mit Lern-, Sprach- und Verständnisschwierigkeiten in Kooperation mit Behindertenorganisationen

Information und Kommunikation in leichter, deutlicher und grammatikalisch korrekter, keinesfalls in kindlicher, verniedlichender Sprache

Erklären der Sachverhalte in Ruhe (evtl. Aufsuchen eines störungsfreien, ruhigen Gesprächsortes)

Aufbringen von Geduld (z. T. höherer Beratungsaufwand)

Höfliche Frage nach speziellen Wünschen

Echtes, freundliches Begegnen, ohne unangemessene Bemitleidung

Adressenliste mit Informationen z. B. zu ambulant-mobilen Hilfen, zu familienunterstützenden und -entlastenden Diensten bereithalten (Infos unter [www.lebenshilfe.de](http://www.lebenshilfe.de))

Ausflüge etc. für alle anbieten (z. B. für Familien mit behinderten Angehörigen), evtl. mit zusätzlichem Betreuungspersonal



### 2.3.8 Unterhaltung und Kultur

#### Auftretende Schwierigkeiten

#### Verbesserungsmöglichkeiten

#### Reisende im Rollstuhl



Fehlende Informationen zur Zugänglichkeit kultureller Einrichtungen und Sehenswürdigkeiten

Keine oder schlechte Zugänglichkeit zu historischen Sehenswürdigkeiten und zu kulturellen Einrichtungen wie Kino, Theater, Museum

Veranstaltungen für RollstuhlfahrerInnen nicht zugänglich

Keine bzw. zu wenige Plätze für RollstuhlfahrerInnen

Beschreibung der Zugänglichkeit bzw. alternativer Zugangsmöglichkeiten im touristischen Informationsmaterial bzw. im Internet und am Standort in Form eines Aushangs

Information auch bei fehlender Zugänglichkeit der Sehenswürdigkeit

Abbau von Barrieren nach Absprache mit der Denkmalschutzbehörde

Angebot von barrierefreien Orientierungshilfen und Informationen

Ausstellungsobjekte in Museen sitzend betrachtbar

Im Veranstaltungskalender detaillierte Informationen für RollstuhlfahrerInnen

Veranstalter über die Belange von RollstuhlfahrerInnen informieren

Ausreichend Sitz- oder Stellplätze für RollstuhlfahrerInnen

#### Gehbehinderte Reisende



Keine Sitze in unmittelbarer Nähe zum Eingang

Keine ausreichende Beinfreiheit zwischen den Sitzreihen

Ausreichend Plätze in der Nähe der Eingänge für gehbehinderte Reisende

Zwischen den Sitzreihen von Theatern, Kinos etc. ausreichend Bein- und Bewegungsfreiheit

Bereitstellung von zusätzlichen Gehhilfen / Rollstühlen (z. B. in Museen)

Ausreichend Sitzmöglichkeiten in Ausstellungsräumen

## Auftretende Schwierigkeiten

## Verbesserungsmöglichkeiten

### Sehbehinderte und blinde Reisende



Keine oder schlechte Zugänglichkeit historischer Gebäude

Veranstaltungen für blinde / sehbehinderte Reisende nicht zugänglich

Abbau von Barrieren nach Absprache mit Denkmalschutzbehörden

Angebot von barrierefreien Orientierungshilfen (tastbarer Geländeplan oder tastbares Leitsystem etc.)

Angebote von Informationen (in Großschrift, in Braille) über Besichtigungsmöglichkeiten für blinde / sehbehinderte Gäste

Aktueller und detaillierter Veranstaltungskalender in Großschrift oder Braille (z. B. auf barrierefreier Internetseite)

Sensibilisierung der Veranstalter

Auswahl an tastbaren Ausstellungsobjekten

Erklärungen zu Ausstellungsobjekten auch in großer Schrift, Braille oder akustisch



### Hörbehinderte und gehörlose Reisende



Keine schriftlichen Informationen bei Stadt- und Objektführungen

Anbieten spezieller Stadtführungen, Museumsführungen etc. in kleinen Gruppen bzw. mit GebärdendolmetscherInnen

Umfassend aufbereitete schriftliche Informationen für Stadtführungen

Informationen bei Kino- (Untertitel, spezielle Höranlagen) und Theaterveranstaltungen (z. B. Theaterstücke in Gebärdensprache) in Zusammenarbeit mit örtlichen / regionalen Gehörlosenverbänden

Bei kulturellen Veranstaltungen Anwenden eines Induktionsschleifensystems im Veranstaltungsraum

### Auftretende Schwierigkeiten

### Verbesserungsmöglichkeiten

## Lern- und geistig behinderte Reisende



Fehlende bzw. wenige Angebote (Führungen, Veranstaltungen etc.)

Unverständliche Ausschilderung der Sehenswürdigkeiten und Kultureinrichtungen

Spezielle Stadtrundfahrten und Führungen in leicht verständlicher und deutlicher Sprache mit starkem Alltagsbezug

Verwendung von optisch dominierenden sowie tastbaren Materialien bei Führungen

Bereithalten von Informationen auch auf Hörkassetten oder in schriftlicher Form (leichte Sprache, Piktogramme, Zeichnungen, Bilder); auch für Kinder geeignet

Klare, deutliche Beschilderung

Gestaltung eines Übersichtsplans mit leicht verständlichen Bildern



Fehlende oder wenig kommunizierte Unterhaltungsangebote

Kommunikation des verfügbaren Unterhaltungsangebots für Gäste mit Lern-, Sprach- und Verständnisschwierigkeiten (z. B. Angebote in einfacher Sprache oder mit viel Mimik und Gestik)

Musische Abende und Tanzveranstaltungen (Integration der behinderten Gäste, Mitmachen statt Zusehen, Ansprechen aller Sinne)




Kooperation der KulturveranstalterInnen mit offenen Assistenz- und Integrationshilfen



### 2.3.9 Ausflug und Shopping


Auf tretende Schwierigkeiten	Verbesserungsmöglichkeiten
------------------------------	----------------------------

#### Reisende im Rollstuhl

	<p>Individuelle Stadtrundgänge, gerade in historischen Altstädten, von RollstuhlfahrerInnen nicht nutzbar (Treppen, Kopfsteinpflaster etc.)</p>	<p>Prüfen der geplanten Stadtrundgänge auf Eignung für RollstuhlfahrerInnen, ggf. Streckenverlauf ändern, zumindest aber Hinweis auf Barrieren, evtl. Nennung von Alternativen</p>
	<p>Geführte Stadtbesichtigungen nicht für RollstuhlfahrerInnen geeignet</p>	<p>Ausarbeitung und Durchführung spezieller Stadtführungen StadtführerInnen: bei üblichen Stadtrundgängen Kenntnis über barrierefreie (Um-) Wege</p>
	<p>Probleme bei der Fortbewegung vor Ort und innerhalb von Geschäften und sonstigen Einrichtungen</p>	<p>Barrierefreier Zugang (keine Stufen, leicht öffnende Türen, Klingel am Eingang etc.) zu Geschäften und deren Ausstattung (Waren und Kasse in erreichbarer Höhe oder Hilfe beim Einkauf, barrierefreie Umkleidekabinen mit Sitzgelegenheit, unterfahrbare Kasse etc.)</p>



#### Gehbehinderte Reisende

	<p>Probleme bei der Fortbewegung innerhalb von Geschäften und sonstigen Einrichtungen</p> <p>Keine Teilnahmemöglichkeit an Stadtführungen</p>	<p>Barrierefreier Zugang zu Geschäften etc. (z. B. stufenlose, leichtgängige Drehflügeltüren, Klingel am Eingang) Hilfestellung beim Einkauf Barrierefreie Umkleidekabine mit Sitzmöglichkeit StadtführerInnen: Kenntnis über barrierefreie (Um-)Wege, Anbieten zusätzlicher Gehhilfen oder Hilfe beim Überwinden von Barrieren</p>
--	---	---



### Auftretende Schwierigkeiten

### Verbesserungsmöglichkeiten

## Sehbehinderte und blinde Reisende



Probleme bei der Fortbewegung vor Ort und innerhalb von Geschäften und sonstigen Einrichtungen

Fehlende Informationsmaterialien zur Besichtigung von Sehenswürdigkeiten, zum Besuch kultureller Einrichtungen und zu Stadtführungen

Geführte Stadtbesichtigungen berücksichtigen nicht die besonderen Erfordernisse

Stadtrundgänge aufgrund fehlenden Materials oder fehlender Markierungen unzureichend wahrnehmbar

Barrierefreier Zugang zu Geschäften und sonstigen Einrichtungen

Beschreibung der Waren in Groß- und / oder Brailleschrift oder zumindest Anbieten von Hilfestellungen beim Einkauf

Barrierefreie Ausstattung von öffentlichen Räumen und Plätzen sowie von Verkehrsmitteln

Barrierefreie Orientierungshilfen und Informationen

Informationen zu Zugangsmöglichkeiten (Broschüren und Internetseite)

Spezielle Materialien zur Besichtigung von Sehenswürdigkeiten in Audioform (z. B. Kassette, Walkman) oder taktiler Form (z. B. Stadtpläne)

Hinweise zu speziellen Angeboten für blinde / sehbehinderte Urlauber (z. B. Stadtführungen mit geschulten Begleitern, Lesungen, Kreativangebote)

Ausarbeitung und Durchführung spezieller Stadtführungen (Textinformationen auf Tonträgern, in Braille-Schrift)

Prüfung der Führungen auf Eignung (z. B. Markierungen von Straßenkreuzungen, akustische Signale an Ampeln), ggf. Anpassungen bzw. Hinweis auf Barrieren und Beschreibung vorhandener Alternativen

## Hörbehinderte und gehörlose Reisende



Verständnisprobleme innerhalb von Geschäften und sonstigen Einrichtungen

Schulung und Sensibilisierung des Personals (siehe Abschnitt »Service und Assistenz«)

**Auftretende Schwierigkeiten**

**Verbesserungsmöglichkeiten**

**Lern- und geistig behinderte Reisende**



Kein oder kaum Zugang zu selbstorganisierten Ausflügen

Mangelnde Kompetenz des Personals in Geschäften

Informationen zu möglichen Ausflügen vollständig und in einfacher Sprache zur Verfügung stellen (mit Bildmotiven arbeiten, große Schrift verwenden)

Gestaltung eines regionalen Übersichtsplans mit einfachen verständlichen Symbolen

Schulung des Personals (siehe Abschnitt »Service und Assistenz«).

**2.3.10 Erinnern und Bestätigen**

**Auftretende Schwierigkeiten**

**Verbesserungsmöglichkeiten**

**Übergreifend für alle Behinderungsformen**

Gäste werden nicht über (neue) Angebote am Urlaubsort informiert

Marketingaktionen der touristischen Leistungsträger speziell zu neuen barrierefreien Angeboten z. B.:

- Mailings für körperbehinderte, hörbehinderte und lernbehinderte Reisende
- Persönliche Anrufe bei sehbehinderten und blinden Kunden (auf Wunsch Information per Email)

Pflege einer Kundendatenbank mit speziellen Anforderungen / Wünschen der Gäste



## 2.4 Zehn Schritte auf dem Weg zu einem barrierefreien Urlaubsziel

»Bei dem Abbau von Barrieren im Urlaub sollte auch darauf geachtet werden, keine neuen Barrieren aufzubauen. Gerade am Anfang des Entwicklungsprozesses ist es von zentraler Bedeutung, die touristischen Anbieter von der Idee zu überzeugen und nicht gleich durch eine zu hohe Messlatte für die barrierefreie Gestaltung davon abzuschrecken.«  
(Ernst Birnmeyer, Beratungsstelle Mittelfränkisches Seengebiet)

Marketing beginnt zu Hause! Diese Grundaussage des touristischen Marketings trifft auch auf die Entwicklung eines barrierefreien Urlaubsziels zu. Bevor eine Urlaubsregion oder ein Urlaubsort das Thema »Barrierefreier Tourismus für Alle« in der Außendarstellung nutzen kann, gilt es vor Ort die entsprechenden Voraussetzungen dafür zu schaffen.

Vor dem Hintergrund sehr unterschiedlicher regionaler Ausgangssituationen kann es ein Patentrezept für die barrierefreie Gestaltung eines Urlaubsziels nicht geben. Gleichwohl lassen sich aus den dargestellten Problemsituationen und den Erfahrungen aus den verschiedenen Urlaubsorten und -regionen folgende grundsätzliche Erfolgsfaktoren benennen:



## 10 Schritte auf dem Weg zu einem barrierefreien Urlaubsziel

- 1. Der »barrierefreie Tourismus für Alle« ist ein Wirtschaftsfaktor**  
 Tourismusverantwortliche sollten erkennen, dass Reisende mit Behinderung auch ein wirtschaftliches Potenzial darstellen und dass sich mit der Entwicklung zu einem barrierefreien Urlaubsziel auch wirtschaftliche Effekte und Wettbewerbsvorteile erzielen lassen.
- 2. Die Einbindung »Betroffener«**  
 Eine enge Einbeziehung behinderter Menschen, insbesondere lokaler bzw. regionaler Betroffenenorganisationen, ist von Anfang an zu berücksichtigen.
- 3. Die zentrale Projektsteuerung**  
 Der Entwicklungsprozess ist gezielt zu steuern und zu koordinieren. Die Festlegung zentraler Verantwortlichkeiten ist hierfür unverzichtbar.
- 4. Die enge Kooperation vor Ort**  
 Die relevanten lokalen und regionalen Akteure sind zusammen zu bringen. Vor allem zwischen Betroffenenorganisationen, TourismusvertreterInnen, touristischen LeistungsträgerInnen, dem Einzelhandel sowie der örtlichen/regionalen Politik und Verwaltung ist eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit zu gewährleisten.
- 5. Die kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit**  
 Berührungspunkte müssen abgebaut werden. Alle tourismusrelevanten Akteure und Gruppen, vor allem die touristischen AnbieterInnen sowie die gesamte Öffentlichkeit sollten für barrierefreie Themen sensibilisiert werden. Dies erfordert eine intensive und kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit, insbesondere durch die Lokalpresse.
- 6. Die Analyse über die Zugänglichkeit des Urlaubsziels**  
 Voraussetzung zur Identifizierung des Handlungsbedarfs ist eine sorgfältige Analyse der Zugänglichkeit aller touristischen Einrichtungen und Angebote vor Ort.
- 7. Das Maßnahmenkonzept zum barrierefreien Urlaubsziel**  
 Die Erarbeitung eines Gesamtkonzeptes als Handlungsleitfaden für die lokalen oder regionalen Akteure ist Voraussetzung für eine umfassende Verbesserung der Zugänglichkeit der touristischen Angebote und Dienstleistungen für Reisende mit Behinderung.
- 8. Die Mobilisierung touristischer AnbieterInnen**  
 Der wichtigste Erfolgsfaktor zur Mobilisierung der touristischen AnbieterInnen ist die persönliche Ansprache. Vor allem die Darstellung des wirtschaftlichen Nutzens für den/die einzelne/n AnbieterInnen wirkt überzeugend.
- 9. Die Qualifizierung der touristischen AnbieterInnen**  
 Touristische AnbieterInnen und deren Personal sind im Rahmen von individuellen Beratungen und Workshops für eine barrierefreie Gestaltung und Vermarktung ihrer Einrichtungen und Angebote zu qualifizieren.
- 10. Die Initiierung von »good practices«**  
 Nichts ist überzeugender als erfolgreiche Beispiele. Um eine schrittweise Entwicklung einzuleiten und zum Nachahmen zu animieren, sind gezielt gute Beispiele oder Projekte mit Anschlag- und Sogwirkung zu fördern.

»Es müssen barrierefreie Regionen geschaffen werden, damit sich Barrierefreiheit auch für Hotelanbieter lohnt.«  
 (Sandra Warden, Deutscher Hotel- und Gaststättenverband)

### 3 Nachahmenswerte Beispiele und Konzepte aus dem In- und Ausland (»good practices«)

**Gute Beispiele auf einen Blick: Wasserskischule »Aquaplaning« und »Camping Intercommunal« bei Breisach am Rhein**



Mit dem folgenden Kapitel wollen wir Anregungen zur barrierefreien Gestaltung von touristischen Angeboten und Dienstleistungen geben und damit Gemeinden, Regionen und AnbieterInnen im Tourismus zum Nachahmen animieren.

Da es das idealtypische barrierefreie touristische Angebot in Deutschland (noch) nicht gibt, werden anhand der touristischen Servicekette zahlreiche nachahmenswerte Beispiele aus verschiedenen Urlaubszielen aus Deutschland und dem benachbarten Ausland vorgestellt.

Unter weit mehr als 60 recherchierten und grundsätzlich in Frage kommenden Beispielen werden aufgrund des begrenzten Seitenumfangs 27 »good practices« (gute Beispiele) genauer beschrieben.

Bestimmender Faktor für deren Auswahl war der Modell- und Übertragbarkeitscharakter. Bei der Umsetzung in die Praxis ist zu berücksichtigen, dass hinter den jeweiligen Ansätzen zum Teil sehr individuelle

Finanzierungs- und Betreibermodelle stehen.

Eine bundesweite räumliche Verteilung hat darüber hinaus bei der Auswahl ebenso eine Rolle gespielt, wie die Möglichkeit, sich vor Ort ein Bild von einzelnen »good practices« machen zu können. Vor diesem Hintergrund wurde bewusst darauf verzichtet, zu viele Beispiele aus dem Ausland darzustellen, auch wenn z. B. unsere skandinavischen Nachbarn im barrierefreien Tourismus insgesamt mehr gute Beispiele aufweisen können.

Grundsätzlich sollte immer beachtet werden, dass barrierefreier Tourismus die Nutzbarkeit und Zugänglichkeit für alle Reisenden meint, unabhängig von einer wie auch immer ausgeprägten Behinderung. Nicht alle »good practices« sind im Sinne dieses »*Designs für Alle*« generell barrierefrei, werden aber gleichwohl aufgrund ihres überzeugenden und nachahmenswerten Lösungsansatzes als »good practices« vorgestellt.



## 3.1 Broschüre »Erfurt erlebbar für alle«

### Das Konzept

Immer mehr Städte tragen dem besonderen Informationsbedürfnis von Menschen mit Behinderung durch die Herausgabe spezieller Informationsbroschüren Rechnung. Die Städtereisebroschüre für Menschen mit Behinderung der Stadt Erfurt ist ein besonders gelungenes Beispiel für eine, speziell unter touristischen Gesichtspunkten vorgestellte Stadt.

### Die Broschüre

Entwickelt wurde die in dieser Form bundesweit vorbildliche Broschüre von der »Tourismus GmbH Erfurt« mit intensiver Unterstützung der Betroffenenverbände, die alle Angebote auch persönlich getestet haben. Wegweisend ist der Ansatz, alle für einen möglichst unkomplizierten Urlaub in Erfurt notwendigen Informationen übersichtlich und kompakt in einer Broschüre zu vermitteln. Dies beinhaltet eine Beschreibung der Zugänglichkeit der Sehens-

würdigkeiten und Freizeit- und Kulturangebote, die Darstellung spezieller behindertengerechter Serviceangebote sowie eine umfassende Übersicht barrierefreier Gastronomie- und Übernachtungsangebote. Hervorzuheben ist auch, dass die Broschüre dabei alle Behinderungsformen mit einschließt. Auch die Schriftgröße und die farbliche Gestaltung wurde daraufhin ausgerichtet. Nachahmenswert ist auch die durchgängige Verwendung leicht verständlicher Piktogramme.

### Eine erste Bilanz

Die Broschüre wird nicht nur von Menschen mit Behinderung sehr gut angenommen, sondern bewirkte erhebliche Impulse für die weitere Entwicklung barrierefreier Angebote in der Stadt (vgl. Kap. 3.21 und 3.22). Im Jahr 2000 wurde das gelungene Konzept der Broschüre mit dem »silbernen Rolli« prämiert. Diese Auszeichnung wird auf der jährlich stattfindenden Internationalen Ausstellung für Caravan, Motor, Touristik – CMT in Stuttgart für Anbieter barrierefreier Reisen verliehen.



Broschüre »Erfurt erlebbar für Alle«

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Alle wichtigen tourismusrelevanten Informationen für die Zugänglichkeit der Stadt in einer Broschüre
- + Berücksichtigung der Bedürfnisse von Städtereisenden mit unterschiedlichen Behinderungsformen
- + Modellhafte Gestaltung der Broschüre in Bezug auf Farb- und Bildauswahl, Schriftgröße und Verwendung von Piktogrammen

### Weitere gute Beispiele

- »Leipzig barrierefrei« – Touristische Informationsbroschüre  
Hrsg.: Leipzig Tourist Service e. V. (2003)
- »Marburger Stadtführer für Menschen mit Behinderungen«  
Hrsg.: Magistrat der Stadt Marburg, Sozialamt; u. a. (2001)
- Stadtführer »Schwetzingen barrierefrei«  
Hrsg.: Behindertenbeauftragter der Stadt Schwetzingen (2001)

### Kontakt:

**Tourismus GmbH Erfurt**  
Benediktusplatz  
99084 Erfurt  
Tel: (03 61) 66 40-2 99  
Fax: (03 61) 66 44-2 90  
E-Mail: [management@erfurt-tourist-info.de](mailto:management@erfurt-tourist-info.de)  
[www.erfurt-tourist-info.de](http://www.erfurt-tourist-info.de)  
Ansprechpartnerin:  
Frau Dr. Carmen Hildebrandt



## 3.2 Broschüre »Urlaub in Westjütland – leicht gemacht für alle«



**Broschüre »Urlaub in Westjütland – leicht gemacht für alle«**

### Das Konzept

Den Hintergrund für die Broschüre von Westjütland bildet das erklärte Ziel der Region, sich zu einem für alle zugänglichen Urlaubsziel in Europa zu entwickeln. Die vom Wirtschaftsministerium und den Landkreisen finanzierte und 66 Seiten umfassende Broschüre hat sowohl in Bezug auf die Gestaltung als auch auf die Informationsbreite wegweisenden Charakter für die Vermarktung eines »barrierefreien Tourismus für Alle« in einer Region.

### Die Broschüre

Grundlage der Broschüre ist die Erfassung und Bewertung der Zugänglichkeit von mehr als 300 Besuchszielen und touristischen Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen durch spezielle Test- bzw. Benutzergruppen, die alle wichtigen Behinderungsformen repräsentieren. In der Broschüre finden sich alle grundlegenden Informationen, die für die Zugänglichkeit der Region wichtig sind. Dazu gehören Unterkünfte- und Gastronomieangebote ebenso wie Sehenswürdigkeiten, Naturerlebnisse und Freizeitangebote.

Besonders hervorzuheben ist die sehr professionelle Aufmachung der Broschüre, die bei allen Menschen, egal ob nun mit oder ohne Behinderung, die Lust auf einen Urlaub in Westjütland weckt. Durch den besonderen Ansatz der Broschüre wird einerseits berücksichtigt, dass Menschen mit Behinderung zwar ein besonderes Informationsbedürfnis haben, auf der anderen Seite aber sich in ihrem Urlaubsverhalten grundsätzlich nicht von anderen Reisenden unterscheiden. Daher werden sie mit Hilfe dieser Broschüre auch in der Bewer-

bung gleichberechtigt mit allen anderen UrlauberInnen angesprochen.

### Eine erste Bilanz

Dass Konzept und Aufmachung der Broschüre besonders gelungen sind, finden nicht nur die NutzerInnen, sondern auch deutsche Interessensverbände. Die Broschüre hat 2003 auf der CMT in Stuttgart den »goldenen Rolli« gewonnen. Eine Weiterführung und Neuauflage der Broschüre ist bereits eingeplant.

### Weitere gute regionale Beispiele:

- **Route der Industriekultur: Endeckerpas 2003**  
Hrsg.: Kommunalverband Ruhrgebiet (2003)
- **»Baden-Württemberg barrierefrei erleben«**  
Hrsg.: Tourismus-Marketing GmbH Baden Württemberg (2003)
- **»Freizeitangebote für alle, Saarland und Luxemburg«**  
Hrsg.: ADAC Saarland; Ministerium für Frauen, Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Saarland; Ministerium für Familie, Luxemburg u. a. (2001)

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Regionsumfassender Ansatz
- + Hoher Informationsgehalt durch Berücksichtigung aller touristischer Angebotsbereiche
- + Sehr professionelle und ansprechende Gestaltung

### Kontakt:

#### Turistgruppen Vestjylland

Torvet 5  
DK-6830 Nørre Nebel  
Tel: +45 75 28-74 00  
Fax: +45 75 28-86 76  
E-Mail:  
handicap@tgv.dk  
[www.visithandicapguide.com](http://www.visithandicapguide.com)  
Ansprechpartnerin:  
Frau Anni Hornum



### 3.3 Informationen aus dem Internet: Die Informationssysteme »you-too« und »KOMM-Marburg«

#### Kurzbeschreibung

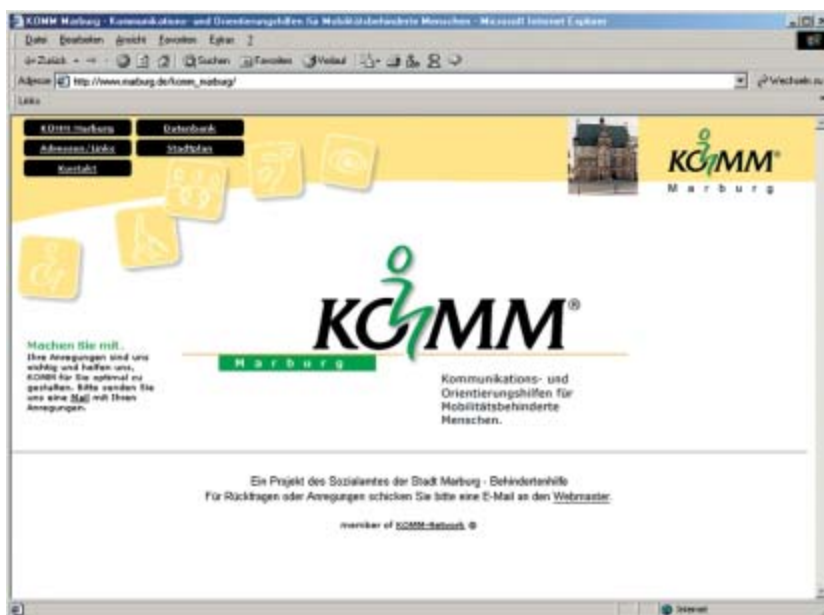
Das Internet nimmt gerade auch bei Menschen mit Behinderungen einen immer höheren Stellenwert ein. Es ist das ideale Medium, um die notwendigen detaillierten Informationen anbieten zu können. Zuverlässige, nutzerfreundliche und standortungebundene Zugangsinformationen im Internet über Unterkünfte oder Freizeiteinrichtungen kommen nicht aber nur behinderten Reisenden zugute, sie können allen komfortorientierten Menschen eine sinnvolle Hilfe bei der Freizeit- und Urlaubsplanung bieten.

Gute Beispiele für die Gestaltung und Bereitstellung von internetbasierten Stadt- oder Reiseführern für Menschen mit Behinderungen stellen die Informationssysteme »you-too« und »KOMM-Marburg« dar.

»you-too« ist ein System zur Erhebung von Informationen über die Zugänglichkeit öffentlicher Gebäude und zur Bereitstellung dieser Informationen im Internet. Diese Informationen können von regionalen oder lokalen Herausgebern genutzt und veröffentlicht werden. Um die Zugangsinformationen auf lokaler Ebene ansprechend und barrierefrei darzustellen, nutzt die Stadt Marburg das »KOMM-System«, ein Internetportal mit »Kommunikations- und Orientierungshilfen für mobilitätsbehinderte Menschen«.

#### Das Konzept

Zugangsinformationen sollten im Detail verfügbar sein, denn nur so können KundInnen individuell entscheiden, ob ein Hotel oder eine Freizeiteinrichtung für sie zugänglich ist.



Im Rahmen eines EU-Projektes wurde mit »you-too« ein europaweiter Standard für Zugangsinformationen entwickelt (vgl. [www.you-too.net/de](http://www.you-too.net/de)). Diesen Standard gewährleisten die europaweit genutzte Erfassungssoftware »you-too Collection-Tool« und eine Internetdatenbank, abrufbar in sechs verschiedenen Sprachen. Mittels dieser Informationen können besonders AnbieterInnen von barrierefreien touristischen Einrichtungen und Dienstleistungen auf ihr Angebot aufmerksam machen.

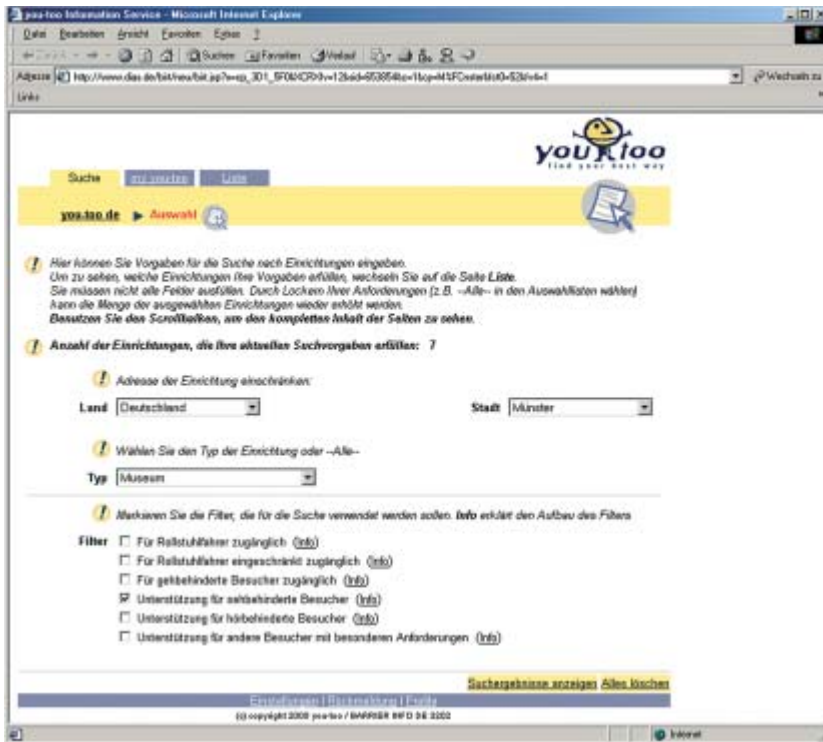
Für die Stadt Marburg ist es besonders wichtig, ein integratives Stadtinformationssystem für behinderte Menschen im Internet bereitzuhalten. Die Stadt nutzt daher neben »you-too« das »KOMM-System«, das Städten oder Regionen maßgeschneiderte Lösungen für den individuellen Internetauftritt zum Thema »Menschen mit Behinderungen« bietet. Das Internetportal von KOMM kann entweder als eigenstän-

#### Die Homepage von »KOMM-Marburg«

**Kontakt:**  
**KOMM-Marburg:**  
**Sozialamt der Stadt Marburg – Behindertenhilfe**

Friedrichstr. 36  
 35037 Marburg  
 Tel: (0 64 21) 2 01-5 25  
 Fax: (0 64 21) 2 01-5 76  
 E-Mail: [kerstin.huehn-lein@marburg-stadt.de](mailto:kerstin.huehn-lein@marburg-stadt.de)  
[www.marburg.de/komm\\_marburg/](http://www.marburg.de/komm_marburg/) bzw.  
[www.marburg.de](http://www.marburg.de)  
 Ansprechpartnerin:  
 Frau Kerstin Hühnlein





### Die Suchmaske im Informationssystem »you-too«

diges Webangebot betrieben werden oder lässt sich in bereits bestehende lokale oder regionale Informationsdienste integrieren (vgl. [www.komm-network.de](http://www.komm-network.de)).

### Das Angebot im Detail

Die Internetplattform »KOMM-Marburg« ist als Kooperationsprojekt der Stadt und des Geographischen Instituts der Philipps-Universität entstanden und unter [www.marburg.de/komm-marburg](http://www.marburg.de/komm-marburg) abrufbar. Die darin enthaltenen Informationen liegen auch in gedruckter Form vor. Damit können sich mobilitätsbehinderte TouristInnen bereits vor Beginn ihrer Reise einen persönlichen Reiseführer zusammenstellen und ihren Aufenthalt im Urlaubsgebiet optimal planen. Bei der Internet-Version wird das Zurechtfinden im Stadtgebiet durch ein besonderes interaktives Stadtplansystem erleichtert. Durch eine direkte Verlinkung mit der Datenbank von »you-too« können auf dem Stadtplan durch wenige Klicks die Zugangsinformationen der interessanten Gebäude oder Einrichtungen abgefragt werden.

### Kontakt:

#### you-too:

#### DIAS GmbH

Neuer Pferdemarkt 1  
20359 Hamburg  
Tel: (0 40) 43 18 75-0  
Fax: (0 40) 43 18 75-19  
E-Mail:  
[gaensicke@dias.de](mailto:gaensicke@dias.de)  
[www.you-too.net/de](http://www.you-too.net/de)  
Ansprechpartnerin:  
Frau Heike Gaensicke

### Eine erste Bilanz

Für Marburg stellt die Bereitstellung eines internetbasierten Informationssystems für Menschen mit Behinderungen einen wichtigen Schritt in der Entwicklung zur barrierefreien Stadt dar. In Zukunft sollen weitere Aktualisierungen folgen, die auch die Randbereiche der Kernstadt und weitere Ortsteile umfassen. Mit der Hilfe von »you-too« und »KOMM-Marburg« können damit nicht nur TouristInnen, sondern auch Einheimischen mit Behinderungen zuverlässige Mobilitäts- und Orientierungshilfen geboten werden.

### Weitere gute Beispiele

- **Tirol ohne Handicap:**  
[www.ohnehandicap.tirol.at](http://www.ohnehandicap.tirol.at)  
(abgerufen am 27.03.03)
- **Italia per tutti – Datenbank für barrierefreie Reiseziele in Italien:**  
[www.italiapertutti.it](http://www.italiapertutti.it)  
(abgerufen am 27.03.03)
- **RolliGuide Köln:**  
[www.rolliguide-koeln.de/](http://www.rolliguide-koeln.de/)  
(abgerufen am 19.06.03)

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Über das Internet kann detailliert und mehrsprachig über barrierefreie Angebote einer touristischen Destination informiert werden
- + »you-too« und »KOMM-Network«: europaweit standardisierte Angebote zur Gestaltung und Bereitstellung interaktiver Stadt- oder Reiseführer für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen
- + »KOMM-Marburg«: erfolgreiches und gewinnbringendes Konzept durch Zusammenarbeit zwischen Stadt und Universität



## 3.4 Barrierefreie An- und Abreise – beispielhafte Ansätze

### Kurzbeschreibung

Die barrierefreie An- und Abreise ist ein wesentliches Element der touristischen Servicekette. Bislang gibt es keine bindenden, europa- oder bundesweit einheitlichen Konzepte und Strategien zur barrierefreien Gestaltung von öffentlichen Transport- und Wegeleitsystemen. Es gibt auch keine deutsche Stadt oder Reiseregion, in der alle Aspekte einer barrierefreien An- und Abreise umfassend umgesetzt wurden. Beispielhafte Lösungsansätze können allerdings die Städte Bremen und München bieten.

### Allgemeine Konzepte und Strategien

Die barrierefreie An- und Abreise umfasst zum einen den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) und zum anderen den öffentlichen Personenfernverkehr (z. B. Bahn- und Flugverkehr). Barrierefreiheit meint in diesem Zusammenhang nicht nur die barrierefreie Gestaltung von Fahrzeugen und Haltestellen, sondern auch die barrierefreie Gestaltung von Orientierungshilfen und Fahrgastinformationen.

### Gute Lösungsansätze: die Beispiele Bremen und München

#### Beispiel Bremen:

Ein gutes Beispiel ist das Verkehrssystem in Bremen. 1988 wurden die ersten 35 Niederflerbusse in der Stadt eingesetzt und 9 Jahre später fahren ausschließlich Niederflerbusse, die alle mit einer fahrzeuggebundenen Einstiegshilfe (Hublift) versehen wurden.



1992 beschloss die Bremer Straßenbahn AG ein Investitionsprogramm, mit dem auch die Straßenbahn auf Niederflerbahnwagen umgestellt werden sollte. Bis zum Jahr 2005 sollen alle alten Fahrzeuge durch neue, verbesserte Niederflerbahnen ersetzt werden.

Weiterhin werden in Bremen alle Haltestellenanlagen bei ohnehin anstehenden Bauarbeiten barrierefrei umgebaut. Dieser Umbau beinhaltet die Verbreiterung und Erhöhung der Inseln sowie die Verbesserung der Fahrgastunterstände und die Anlage von Blindenleitstreifen. Um blinden Menschen die Orientierung im ÖPNV weiter zu erleichtern, wurde im Hauptbahnhof von Bremen ein spezieller »Bahnhofsplan für Blinde« aufgestellt. Zudem existiert hier ein niedriger und auch für RollstuhlfahrerInnen gut zu bedienender Fahrkartenauto-

**Kurze Wege und Leit-systeme erleichtern das barrierefreie Umsteigen am Flughafen Bremen**



**Blindenleitsstreifen  
und ein Gebäudeplan  
bieten gute Orientie-  
rungshilfen im Flug-  
hafen Bremen**

mat. Alle Maßnahmen der Umgestaltung des ÖPNV in Bremen werden mit VertreterInnen von Behindertenverbänden abgestimmt.

Besonders hervorzuheben ist der preisgekrönte, barrierefrei ausgebaute Bremer Flughafen, der ebenfalls barrierefrei an das ÖPNV-System der Stadt angeschlossen ist. Die kurzen Wege von der Straßenbahnhaltestelle bzw. den Parkhäusern zu den Check-In-Schaltern wurden ebenerdig angelegt und mit einem Blindenleitsystem versehen. Automatische Türen zum neuen Terminal und ein spezieller Kleinbus für »Behindertentransporte« sorgen außerdem für einen barrierefreien Übergang in das Flughafengebäude.

Im Gebäude selbst gibt es sowohl Behindertentoiletten und rollstuhlgerechte Telefone als auch Aufzüge und Rolltreppen zu allen Einrichtungen des Flughafens. Diese Einrichtungen sind speziell gekennzeichnet, und es gibt Aufzugbeschriftungen und Lagepläne sowie spezielle Orientierungsleitlinien für blinde Gäste. Auf der Homepage des Flughafens (<http://www.airport-bremen.de>), die Ende 2003 auch barriere-

frei gestaltet sein wird, gibt es spezielle Hinweise für behinderte Menschen, so dass auch eine Vorabinformation über den Service vor Ort möglich ist.

**Beispiel München**

Ein weiteres gutes Beispiel bietet das ÖPNV-System der Stadt München. Für die barrierefreie Umgestaltung des U-Bahn-Systems erhielt die Stadt 1996 den Integrationspreis des Bayerischen Blindenbundes. In den 1980er Jahren begann man mit der Nachrüstung von Aufzügen, und heute sind fast alle U-Bahnhöfe durch Aufzüge oder Rampen barrierefrei zugänglich. Für sehbehinderte Menschen wurde die Bahnsteigkante mit einer kontrastreichen Pflasterung versehen und für blinde Fahrgäste gibt es einen taktilen Warnstreifen auf der gesamten Bahnsteiglänge.

1986 gab es den ersten Niederflurbus mit Hublift im städtischen Nahverkehr. Heute sind alle Busse der Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) mit Lift oder Rampe und sog. »Kneeling-Funktion« ausgestattet. In den Aushangfahrplänen an den Haltestellen, den Fahrplanbüchern und in der Elektronischen Fahrplanauskunft sind die barrierefreien Fahrzeuge der MVG entsprechend gekennzeichnet.

In München wurde außerdem die Ausbildung der Fahrer um die Sensibilisierung für die Probleme behinderter und mobilitätseingeschränkter Menschen erweitert. Von der MVG werden Führungen und Übungsstunden für blinde und körperbehinderte Menschen angeboten, da einige Probleme auch durch die fehlende Übung der Menschen mit Behinderung im Umgang mit dem ÖPNV entstehen können. Weiterhin arbeitet die MVG mit verschiedenen Behindertenverbänden zusammen, um die notwendigen Umbaumaßnahmen mit diesen umfassend abzustimmen.

## Fazit

Die Beispiele belegen, dass eine barrierefreie Gestaltung des öffentlichen Personenverkehrs grundsätzlich möglich ist und eine Qualitätsverbesserung für alle Gäste bedeutet. Die Beispiele zeigen auch, dass für den Erfolg einer

Maßnahme die frühzeitige Beteiligung von verschiedenen Behindertenverbänden und Expertengremien wichtig ist. Nur dadurch werden die Anforderungen mobilitätseingeschränkter Menschen berücksichtigt und lassen sich Fehler bei der Umsetzung der Maßnahmen vermeiden.

Obleich es keine Stadt oder Reiseregion gibt, in der alle Aspekte einer barrierefreien An- und Abreise umfassend umgesetzt



**Spezieller Warnstreifen für sehbehinderte/blinde Menschen in einem U-Bahnhof von München**

### Kontakt:

#### Bremer

#### Straßenbahn AG

Flughafendamm 12

28199 Bremen

Tel: (04 21) 5 59-64 16

Fax: (04 21) 5 59-61 41

E-Mail: [info@bsag.de](mailto:info@bsag.de)

[www.bsag.de](http://www.bsag.de)

Ansprechpartner: Herr Jürgen Lemmermann

#### Flughafen Bremen GmbH

Flughafenallee 20

28199 Bremen

Tel: (04 21) 55 95-0

Fax: (04 21) 55 95-474

E-Mail: [contact@airport-bremen.de](mailto:contact@airport-bremen.de)

<http://www.airport-bremen.de/2003/main.php>

Ansprechpartner: Herr Siegfried Spörer

#### Stadtwerke München GmbH, Münchner Verkehrsgesellschaft mbH

Emmy-Noether-Straße 2  
80287 München

Tel: (0 89) 21 91-0

Fax: (0 89) 21 91-24 49

E-Mail: [maier.reinhard@swm.de](mailto:maier.reinhard@swm.de)

[www.mvg-mobil.de](http://www.mvg-mobil.de)

Ansprechpartner: Herr Reinhard Maier

wurden, sind doch alle wichtigen Details dafür bereits entwickelt und stehen bereit, um im öffentlichen Personennah- und Fernverkehr eingesetzt zu werden. Auch in Hinblick auf eine neue EU-Verordnung über die generelle barrierefreie Zugänglichkeit von Bussen, sollten die Städte und touristischen Destinationen hier noch aktiver werden.

### Weitere gute Beispiele

- **Barcelona:** »sprechende« Fahrkartenautomaten in verschiedenen Sprachen und mit taktilen Bedienungsinformationen (teilweise in Brailleschrift)
- **Hamburg:** Informationssystem »GEO-FOX« ermittelt barrierefreie Routen mit den verschiedenen Verkehrsmitteln (Bus, U- / S-Bahn, Schiff) (<http://www.geofox.de/geofoxgr.jhtml>) (abgerufen am 7.04.03)
- **Hannover:** Neue Stadtbahn-Wagen mit hydropneumatischer Niveauregulierung minimieren die Einstiegshöhe; Brailleschrift-Drucker im Kundencenter und Fahrpläne in Brailleschrift
- **Straßburg:** Innovatives Stadtbahn-system mit barrierefreiem Niederflur-Einstieg

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Barrierefreiheit bezieht sich nicht nur auf die Gestaltung der Fahrzeuge, sondern auch auf die Orientierungshilfen und das Informationsangebot
- + Barrierefreies Umsteigen zwischen verschiedenen Verkehrsmitteln und -trägern ist möglich
- + Die barrierefreie Gestaltung von Flughäfen setzt wichtige Standards im internationalen Tourismus
- + Intensive Zusammenarbeit mit Behindertenverbänden



### 3.5 Barrierefreies Stadthotel: Das »INNdependence« in Mainz

Vor allem Geschäfts- und Städtereisende finden in Mainz mit dem INNdependence ein ansprechendes Angebot vor



#### Kurzbeschreibung

Das im Jahr 2001 neu eröffnete Gästehaus INNdependence in Mainz bietet 16 Zimmer, Veranstaltungs- und Seminarräume sowie ein Café/Bistro für behinderte und nichtbehinderte Gäste. Unter der Trägerschaft der GPE (Gesellschaft für psychosoziale Einrichtungen) wurden mit dem integrativen Beherbergungsbetrieb auch 12 von 16 Arbeitsplätzen für behinderte ArbeitnehmerInnen geschaffen.

#### Das Konzept

Reisende mit Behinderungen fanden in Mainz kaum Möglichkeiten, in angenehmer Atmosphäre zu übernachten. Diese Marktlücke wurde von den Projektträgern frühzeitig erkannt. Der komplette Umbau des vorher als Asylbewerberwohnheim genutzt-

ten Gebäudes machte eine barrierefreie Planung des Hotels vor allem für körperbehinderte Menschen ohne großen Mehraufwand möglich. Durch den integrativen Charakter des Beherbergungsbetriebes, sowohl für Gäste als auch für Angestellte, konnte ein großer Teil der Investitionskosten (2,5 Mio. DM) für den Umbau und den Betrieb über Fördermittel von Bund, Land, der Stadt Mainz, der Aktion Mensch u. a. Sponsoren abgedeckt werden. Dennoch stand im Mittelpunkt des Konzeptes die Ausrichtung auf einen wettbewerbsfähigen Betrieb, der vor allem den Beschäftigten wirtschaftliches Arbeiten und Normalität vermitteln soll.

Das Grundkonzept des Miteinanders steht im INNdependence an erster Stelle. Die of-

fene Atmosphäre, in der sich MitarbeiterInnen und Gäste mit oder ohne Behinderung begegnen, macht auch das Besondere dieses Angebotes aus.

### Das Angebot im Detail

Das gesamte Angebot des Gästehauses INNdependence ist für körperbehinderte Reisende zugänglich. Wohnen, tagen, essen – für die Hotelgäste wird eine unabhängige Städte- oder Geschäftsreise in Mainz ermöglicht. So können selbst Gruppen mit behinderten Personen eine attraktive Unterkunft und barrierefreie Tagungsräume finden. Auch für Vereinstreffen oder Familienfeiern können die Räume des Gästehauses genutzt werden.

Einige spezielle Ausstattungsmerkmale, wie Sprachausgabe und taktile Bedienelemente im Lift oder tastbar gestaltete Zimmernummern und Wegweiser erleichtern das Orientieren im Hotel auch für sehbehinderte und blinde Gäste.

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Der Integrationsgedanke eines barrierefreien Tourismus wird im INNdependence doppelt erfüllt: Unabhängigkeit für Gäste und MitarbeiterInnen in einem wettbewerbsfähigen Beherbergungsbetrieb wird zur Selbstverständlichkeit
- + Die größtenteils barrierefreie Gestaltung des Hotels konnte ohne große Mehrkosten durchgeführt werden
- + Die Eröffnung des Hotels wurde durch öffentliche und private Sponsorengelder aufgrund seiner besonderen Konzeption stark unterstützt



Die besondere, großzügige Ausstattung des Hauses wird von allen Gästen als sehr positiv und komfortabel empfunden. Das moderne und gleichzeitig zweckmäßige Design der Inneneinrichtung macht das INNdependence zu einem zeitgemäßen Beherbergungsbetrieb der Mittelklasse.

**Die barrierefrei gestaltete Rezeption im INNdependence**

### Eine erste Bilanz

Das INNdependence hat sich im ersten Geschäftsjahr als gut funktionierendes Stadthotel in Mainz etabliert. Die größtenteils barrierefreie Ausstattung des Hotels wird auch von nichtbehinderten Gästen wie selbstverständlich angenommen und honoriert.

### Weitere gute Beispiele

- **Hotel »Grenzenlos«** in Erfurt ([www.behindertenverband-erfurt.de](http://www.behindertenverband-erfurt.de)) (abgerufen am 26.03.03)
- **Hotel »Im Stüffje«** in Koblenz ([www.handicap-hotel.de/](http://www.handicap-hotel.de/)) (abgerufen am 26.03.03)
- **Hotel »Mit-Mensch«** in Berlin ([www.mit-mensch.com/](http://www.mit-mensch.com/)) (abgerufen am 26.03.03)

**Kontakt:**  
**INNdependence**  
 Gleiwitzer Str. 4  
 55131 Mainz  
 Tel: (0 61 31) 25 05 38-0  
 Fax: (0 61 31) 21 14 51  
 E-Mail: info@INNdependence.de  
[www.inndependence.de](http://www.inndependence.de)  
 Ansprechpartner: Herr Alexander Tränkmann



## 3.6 Barrierefreies Urlaubshotel: Das Sporthotel Weisseespitze

Das »1. Rolli-Hotel der Alpen« im österreichischen Kaunertal



### Kurzbeschreibung

Ein außerordentliches Angebot erwartet AktivurlauberInnen im österreichischen Sporthotel Weisseespitze. Das Hotel im Kaunertal bietet Reisenden – egal ob mit oder ohne Behinderung – eine ganz besondere Infrastruktur vor allem für Freizeitaktivitäten wie Wandern, Skifahren und Motorradfahren. Dabei macht der Gepatschgletscher, der am Ende des Kaunertals liegt, die Lage des »1. Rolli-Hotels der Alpen« vor allem für WintersportlerInnen interessant.

### Das Konzept

Die Zielgruppen des Sporthotels sind unter den Gästen mit Behinderung in erster Linie aktive RollstuhlfahrerInnen sowie geh- und körperbehinderte Menschen. Eigens für diese Zielgruppe wird das Sporthotel seit 1999 kontinuierlich umgebaut. Zur Motiva-

tion der Betreiber führten die Erkenntnisse eines Wettbewerbsvorteils und die seit mehreren Jahren bestehende Monoskiszene am Gepatschgletscher. Besonders im Winter ist das Angebot deshalb auf das Ski- und Monoskifahren ausgerichtet. Im Sommer steht das Thema Wandern im Vordergrund. Auch für HandbikerInnen und MotorradfahrerInnen ist das Sporthotel Weisseespitze eine gute Adresse. Alle Gäste sind willkommen und das Motto »TOGETHER« wird groß geschrieben.

### Das Angebot im Detail

Für die Zielgruppe der geh- und körperbehinderten Menschen sowie der RollstuhlfahrerInnen ist das Hotel bestens ausgestattet. Die größtenteils barrierefrei gestalteten Zimmer sind großzügig und sehr geschmackvoll gestaltet. Auch das gesamte Haus, mit Gartenanlage, Barbereich,

Restaurant und neuer Sauna- und Poollandschaft sowie Wellnessanlage, ist stufenlos gestaltet. Die eigens gefertigten »Roadbooks« geben dem Gast einen Eindruck von Ausflugsfahrten in die Umgebung oder Handbiketouren, die zum Nachahmen einladen. Vom Hotel werden auch Ausflugsfahrten organisiert. Außerdem gibt es einen Ausleihservice von Sportgeräten, wie beispielsweise Handbikes, Monoskiern oder sog. »Swiss Tracs« – elektrische Zughilfen für RollstuhlfahrerInnen, die auch holperige Wanderwege überwindbar machen.

Eine weitere Besonderheit ist der aus Gründen des Brandschutzes angebaute Gebäudeteil: ein Fluchtweg, der als lange Rampe über alle Stockwerke angelegt wurde.

### Eine erste Bilanz

Das Konzept des aufwendigen Umbaus, der mit großen Investitionen verbunden war, geht nach Meinung des Besitzers voll auf. Eine überaus gute Akzeptanz des An-



**Der gut gestaltete  
Barbereich bietet  
Platz für alle Gäste**

gebotes, sowohl bei behinderten als auch bei nicht behinderten Gästen, beschert dem Hotelier eine hohe Bettenauslastung, die insbesondere auf die Wintermonate konzentriert ist. Es hat sich insgesamt eine um ein Drittel höhere Wertschöpfung als vor dem Umbau eingestellt. Die besondere Ausrichtung auf die Zielgruppe der behinderten Gäste hat sich für das Sporthotel Weisseespitze bewährt.

Auch in der Touristikszene hat das Sporthotel Weisseespitze nationale Anerkennung erlangt: 2001 wurde das Hotel mit dem begehrten österreichischen Staatspreis für Tourismus ausgezeichnet, der höchsten Auszeichnung für besondere touristische Leistungen.

### Weitere gute Beispiele

- **Für ein deutsches Urlaubshotel:** Haus Rheinsberg – Hotel am See ([www.hausrheinsberg.de](http://www.hausrheinsberg.de)) (abgerufen am 26.03.03)
- **Für eine Hotelanlage:** Confortel Islantilla Golf & Beach Hotel in Spanien ([www.confortelislantilla.com](http://www.confortelislantilla.com)) (abgerufen am 26.03.03)

### Kontakt: Sporthotel Weisseespitze

Platz 30  
A-6524 Kaunertal  
Tel: +43 54 75-3 16  
Fax: +43 54 75-3 16-5  
E-Mail: [weisseespitze@tirol.com](mailto:weisseespitze@tirol.com)  
[www.weisseespitze.com](http://www.weisseespitze.com)  
Ansprechpartner:  
Herr Charly Hafele

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Erkennen und Nutzen einer Marktlücke
- + Zielgruppenorientierter Umbau des Hotels
- + Angebote für nichtbehinderte und behinderte Gäste gleichermaßen attraktiv
- + Großer Imagegewinn durch Preisverleihung des »Österreichischen Staatspreises für Tourismus«
- + Das durchdachte Konzept »Ohne Stufen – Stolper – Steine« hat dem »1. Rolli-Hotel der Alpen« eine breite Anerkennung beschert.





### 3.7 Barrierefreier Campingplatz: »Europacamping Nommerlayen« in Luxemburg



#### Zugängliche »Chalets« auf dem »Europacam- ping Nommerlayen«

#### Kurzbeschreibung

Der Campingplatz »Europacamping Nommerlayen« liegt mitten in Luxemburg, in der Nähe der Städte Mersch und Larochette. Die Ardennen, die Mosel, die »Kleine Luxemburger Schweiz«, die Stadt Luxemburg sowie Belgien, Deutschland und Frankreich sind innerhalb einer Stunde mit dem Auto zu erreichen.

#### Konzept

Seit der Eröffnung vor 25 Jahren versuchen die Betreiber des Campingplatzes darauf zu achten, den spezifischen Bedürfnissen ihrer Gäste mit eingeschränkter Mobilität Rechnung zu tragen. Es wird besonderer Wert darauf gelegt, dass das Angebot den unterschiedlichsten Bedürfnissen möglichst vieler KundInnen gerecht wird, insbesondere auch den Wünschen älterer oder körperbehinderter Gäste. Nach und

nach wurde die barrierefreie Ausstattung insbesondere für körperbehinderte Gäste erweitert. Dabei haben die Betreiber festgestellt, dass weniger Stufen und breitere Türen auch von allen anderen Gästen geschätzt werden.

Für die 1999 durchgeführten Umbauarbeiten im Sanitärbereich wurde die luxemburgische Beratungsstelle für behinderte Menschen »Info-Handicap« eingebunden. Für die Umbauarbeiten bekam der Campingplatz Zuschüsse vom Tourismusministerium.

#### Das Angebot im Detail

Der Campingplatz richtet sich an traditionelle Camper, die im Zelt oder Wohnwagen/ Wohnmobil ihren Aufenthalt gestalten, bietet aber auch die Möglichkeit, in weitgehend barrierefrei gestalteten Ferienhäusern unterzukommen. Diese »Chalets« befinden sich in einer Entfernung von etwa 30 Metern vom auch für RollstuhlfahrerInnen zugänglichen Restaurant und Einkaufsbereich.

Im Rahmen der Umbaumaßnahmen wurden bestehende Barrieren in den vorhandenen Anlagen abgebaut und zudem neue komplett barrierefreie Anlagen vor allem für körperbehinderte Camper ergänzt. So hat der neue Sanitärbereich, der an einen römischen Badetempel erinnert, extra breite Duschen mit Waschtischen. Zwei Toiletten (eine für Damen und eine für Herren) sowie eine kombinierte Dusch-/Waschkabine mit Toilette sind so gestaltet und ausgerüstet, dass RollstuhlfahrerInnen und gehbehinderte Gäste sie problemlos benutzen können. Auch für die Kinder wurden spezielle Sanitäreinrichtungen errichtet.

Es gibt auf dem Campingplatz ein ebenerdig angelegtes Restaurant sowie ein Geschäft. Neben dem Swimmingpool ist auch das »Slender-you-Studio« (Körpertraining ohne Anstrengung) für RollstuhlfahrerInnen erreichbar. Die Gäste werden hier von einer qualifizierten Aufsichtsperson betreut, die auch eine einfache Assistenz anbieten kann.

### Eine erste Bilanz

Die Besitzer der Campinganlage ziehen eine sehr positive Bilanz. Barrierefreiheit bietet einen besseren Komfort für alle Gäste. Das gilt auch für die Betreiber selbst, wenn es darum geht, die gängigen Unterhaltsarbeiten, wie beispielsweise die Reinigung der Sanitäranlagen oder das Anliefern von Material zu organisieren. Das zusätzliche Platzangebot im Sanitärbereich wird auch von Familien mit Kindern geschätzt.



Das Beispiel belegt, dass weniger Barrieren auch eine höhere Qualität des Angebots bedeuten. Dies spielt eine wichtige Rolle insbesondere in einer Branche, in der Qualitätsstandards und Gütesiegel einen besonders hohen Stellenwert haben. Zahlreiche nationale und internationale Auszeichnungen (u. a. durch den ADAC) und die insgesamt sehr hohe Auslastung des Campingplatzes mit 80.000 Übernachtungen im Jahr unterstreichen dies.

Die außergewöhnliche Ausstattung des Campingplatzes hat inzwischen auch Modellcharakter. In der luxemburgischen Organisation der privaten Campingplatzbetreiber »Camprilux« sollen weitere Campingplätze nach diesem Vorbild barrierefrei umgestaltet werden. Auch für deutsche Anbieter sollte gelten: Nachahmung erwünscht!

### Weitere gute Beispiele

- »Camping Hopfensee«  
in 87629 Füssen  
([www.camping-hopfensee.com/](http://www.camping-hopfensee.com/))  
(abgerufen am 27.03.03)
- »Camping Intercommunal de L'île du Rhin« in F-68600 Biesheim  
(<http://www.ville-biesheim.fr/camping.html>) (abgerufen am 27.03.03)

### Barrierefreiheit im Detail: kombinierter Dusch-/Wasch- und Toilettenbereich

### Kontakt:

**Europacamping  
«Nommerlayen»**  
Rue Nommerlayen  
L-7465 Nommern  
Tel: +35 2 87-80 78  
Fax: +35 2 87-96 78  
E-Mail:  
nommerlayen@vo.lu  
[www.nommerlayen-ec.lu](http://www.nommerlayen-ec.lu)  
Ansprechpartner: Herr  
Robert Miny-de Bont

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Seit dem Bestehen wird auf eine weitestgehend barrierefreie Ausstattung Wert gelegt; insbesondere sollen auch die Wünsche älterer oder körperbehinderter Gäste erfüllt werden
- + Zusammenarbeit mit Beratungsstelle für behinderte Menschen bei Umbauarbeiten
- + Barrierefreiheit hat auch Vorteile für die Betreiber: einfachere Organisation von gängigen Unterhaltsarbeiten
- + Weniger Barrieren bedeuten eine höhere Qualität des Angebots
- + Modellcharakter für andere private Campingplatzbetreiber nicht nur in Luxemburg



## 3.8 Barrierefreier Landurlaub: Der Ferienhof Eilers in Ahaus/Münsterland

**Der Ferienhof Eilers bietet Bauerngarten, Heuboden, Tenne, Gartenterrasse, einen Teich zum Angeln und Baden, einen großen Kinderspielplatz, viele Tiere und Wald ringsum**



### Kurzbeschreibung

Der Ferienhof Eilers bietet in denkmalgeschützten, typisch münsterländischen Gebäuden insgesamt sechs Ferienwohnungen für SelbstversorgerInnen, von denen fünf auch für körperbehinderte Gäste ausgebaut sind.

### Das Konzept

Aus eigener Initiative hat sich die Familie Eilers seit 1986 nach und nach mit den Ferienwohnungen ein zweites Standbein neben der Landwirtschaft aufgebaut. Aus eigener Erfahrung mit einem behinderten Familienmitglied wussten sie, wie schwierig es ist, barrierefreie Urlaubsangebote für Familien oder Gruppen zu finden und haben daher ihr Angebot auch für behinderte Gäste ausgebaut.

### Das Angebot im Detail

Die Ferienwohnungen sind für Familien mit 4-5 Personen oder mehr ausgerichtet, kön-

nen aber auch für Gruppen bis zu 24 Personen zusammengelegt werden. Sie sind komplett vom Badezimmer bis zur Küche über die Terrasse für RollstuhlfahrerInnen zugänglich ausgestattet. Auch Hilfsmittel, wie z. B. ein mobiler Hebelift sind vorhanden.

### Eine erste Bilanz

Das Konzept des Familienbetriebes geht voll auf: Von Anfang März bis Ende November sind die Ferienwohnungen stark nachgefragt. 50 % der Gäste sind Stammkundschaft, die immer wieder gerne auf das Angebot zurückkommen. Von allen Gästen wird die großzügige Gestaltung und das persönliche Engagement als besonders positiv empfunden.

### Weitere gute Beispiele

- **Ferienhof Birnbaum**  
in Weidenbach/ Fränkisches Seenland  
([www.urlaubstip.de/bauernhof-birnbaum-franken/](http://www.urlaubstip.de/bauernhof-birnbaum-franken/))  
(abgerufen am 26.03.03)
- **Fiedermannhof** in Burg/Spreewald  
([www.fiedermannhof.de](http://www.fiedermannhof.de))  
(abgerufen am 8.07.03)

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Starkes persönliches Engagement der Betreiber
- + Rollstuhlgerechte Gestaltung und Denkmalschutz werden attraktiv kombiniert
- + Gemütliche Landatmosphäre für Gäste mit oder ohne Behinderung

### Kontakt:

#### Ferienhof Eilers

Barle 7  
48683 Ahaus-Wüllen  
Tel: (0 25 61) 8 13 83  
Fax: (0 25 61) 8 64 22  
E-Mail: LandfrauenService.MSL@lk-wl.nrw.de  
Ansprechpartner:  
Herr Herbert Eilers



### 3.9 Barrierefreies Feriencenter: Das »Musholm Bugt Feriecenter« in Dänemark

#### Kurzbeschreibung

An der Musholm Bucht mit Blick auf die neue Brücke über den großen Belt liegt auf Seeland das »Musholm Bugt Feriecenter«. Nicht nur die Lage der 32 Ferienhäuser direkt am Meer, sondern auch die außergewöhnliche, größtenteils barrierefreie Architektur und Ausstattung machen das Feriecenter zum Erlebnis auch für behinderte Gäste.

#### Das Konzept

Basis des Konzeptes ist die besonders für körperbehinderte Menschen ausgerichtete barrierefreie Ausstattung aller Ferienwohnungen und eine ökologische Gestaltung der gesamten Anlage. Die flexible und ergonomische Einrichtung der architektonisch interessanten Gebäude ist so ausgerichtet, dass sie für alle Gäste, ob mit oder ohne Körperbehinderung, geeignet ist.

#### Das Angebot im Detail

Die flexible Einrichtung zeichnet sich z. B. dadurch aus, dass in den Räumen die Schränke in der Höhe verstellbar sind. Badezimmer und Schlafräume sind großzügig



und zum Teil mit Bettliftern ausgestattet. In einigen Ferienwohnungen ist die Küchenausstattung ebenfalls höhenverstellbar.

Die Ferienwohnungen, die für 2-12 Personen ausgerichtet sind, können auch für größere Gruppen zusammengelegt werden. Ein großes Gemeinschaftshaus bietet Raum für Konferenzen bis zu 80 TeilnehmerInnen.

Der Badestrand ist nur 100 m entfernt und ermöglicht es über eine Badebrücke auch RollstuhlbenutzerInnen, in der Bucht zu baden. Barrierefreie Umkleidekabinen, Duschen, Toiletten und ein Lifter erleichtern hier den Aufenthalt für Gäste mit Behinderung.

**Interessante Architektur mit barrierefreiem Wohnen und Tagen**

#### Pluspunkte auf einen Blick

- + Innovative Architektur und flexible Einrichtung
- + Attraktive Lage und freier Zugang zum Meer
- + Kombinierte und größtenteils barrierefreie Kongress- und Freizeitanlage

#### Eine erste Bilanz

Die Investitionen wurden zu 70 % von der öffentlichen Hand übernommen. Die besondere Lage nahe am Meer wurde in diesem Fall genehmigt, damit auch mobilitätsbehinderte Gäste einen vollen Urlaubsgenuss bekommen können. Davon profitieren nun alle Gäste.

#### Kontakt:

**Musholm Bugt Feriecenter**  
 Mulsholmvej 100  
 DK – 4220 Korsør  
 Tel: +45 70 13-77 00  
 Fax: +45 70 13-88 00  
 E-Mail: inch@musholm.dk  
 www.musholm.dk  
 Ansprechpartnerin:  
 Frau Inge Christensen



## 3.10 Barrierefreies Freizeitbad: Die FrankenTherme in Bad Königshofen



**Die FrankenTherme ist ein attraktives Freizeitangebot in Bad Königshofen**

**Kontakt:**  
**Kur-Betriebs-GmbH**  
 Bad Königshofen  
 Am Kurzentrum 1  
 97631 Bad Königshofen  
 Tel: (0 97 61) 91 20-0  
 Fax: (0 97 61) 91 20-40  
 E-Mail: info@badkoenigshofen.de  
[www.bad-koenigshofen.de](http://www.bad-koenigshofen.de)  
 Ansprechpartner: Herr Werner Angermüller/  
 Herr German Saam

### Kurzbeschreibung

Der fränkische Kurort Bad Königshofen ist mit seinem milden Reizklima und den Mineralquellen ein attraktives Ziel für einen Gesundheits- oder Kuraufenthalt.

### Das Konzept

Im Rahmen eines Umbaus im Jahr 1998 wurde die Therme auch für körperbehinderte Menschen barrierefrei ausgestattet. Dies war nach Aussage vom Projektleiter für die barrierefreie Gestaltung des Wohn-, Kur- und Tourismusortes Bad Königshofen wichtig für den Erfolg und die wirtschaftliche Rentabilität der Einrichtung.

### Das Angebot im Detail

Viele Einrichtungen der Therme sind so konzipiert und mit modernster Technik ausgestattet, dass sich auch körperbehinderte Badegäste wohlfühlen können. So gibt es beispielsweise für den Einstieg in das Becken des Therapiebereiches einen Speziallift. Wichtige Details wie Einstieghilfen, extra breite Türen und Rampen statt Treppen erleichtern die selbständige Fort-

bewegung in der gesamten Therme inklusive des Saunadorfes.

### Eine erste Bilanz

Die Umgestaltung der FrankenTherme stößt bei allen BesucherInnen ob mit oder ohne Behinderung auf positive Resonanz und trug insgesamt zu einer umfassenden Komfortsteigerung bei. Nach dem Umbau 1998/99 hat sich die allgemeine Nachfrage verdoppelt. Insbesondere ist der Anteil der körperbehinderten Gäste stark angestiegen.

Nach der FrankenTherme soll nun auch nach und nach der gesamte Kurort barrierefrei umgestaltet werden. Neben der Erweiterung von Unterkunftsmöglichkeiten und Reisemobilstellplätzen stehen dabei Infrastrukturmaßnahmen wie Gehsteigabsenkungen, Initiierung von barrierefreien Sport- und Freizeitangeboten, Rundwege, barrierefreie Gastronomie- und Einzelhandelsbetriebe im Maßnahmenkatalog.

### Weiteres gutes Beispiel

- »Vita Classica Therme« in Bad Krozingen ([www.bad-krozingen.de/vita.htm](http://www.bad-krozingen.de/vita.htm)) (abgerufen am 26.03.03)

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Weitestgehend barrierefreie Gestaltung der gesamten Therme
- + Sehr positive Resonanz der BesucherInnen
- + Stark gestiegene Besucherfrequenz



## 3.11 Freizeitangebote für Alle: Rad- und Rollfietstouren im Münsterland

### Kurzbeschreibung

Radfahren im Münsterland – ein seit langem etabliertes Produkt in der deutschen Tourismuslandschaft. Seit 2002 ist dieses Angebot auch für mobilitätsbehinderte Menschen per Handbike, Dreirad oder Rollfiets<sup>1</sup> zugänglich.

### Das Konzept

Im westlichen Münsterland wurden die Radwege auf ihre Tauglichkeit auch für »Zweispurfahrzeuge«, also Dreiräder, Handbikes, Rollfietsen oder Fahrräder mit Kinderanhänger getestet. Auf zahlreichen Testfahrten erkundeten die Bewohner des »Benediktushof Maria Veen« (Einrichtung für körper- und mehrfachbehinderte Menschen) mittlerweile 900 Kilometer.

### Das Angebot im Detail

27 ausgearbeitete Routen werden seit 2003 auch vom Fremdenverkehrsverband »Münsterland Touristik Grünes Band e.V.«

#### Pluspunkte auf einen Blick

- + Ausarbeitung attraktiver Routen durch und für behinderte RadfahrerInnen.
- + Vermarktung der Routen durch den regionalen Fremdenverkehrsverband
- + Attraktive und barrierefreie Angebote entlang der Routen
- + Erfolgreiche Kooperation mit Touristikern, Universität und Betroffenenverbänden

vermarktet. So ist z. B. eine Pauschale erarbeitet worden, mit der man einen kompletten Kurzurlaub mit Rollfiets buchen kann. Der interessierte Gast kann aber auch auf eigene Faust »drauflos« radeln. Die ausgearbeitete Route ist so konzipiert, dass sie in einzelne Tagestouren aufgeteilt oder aber als größere Mehrtagestour gefahren werden kann. Daneben gibt es Tipps für attraktive und barrierefreie Freizeitangebote sowie Gastronomie- oder Unterkunftsangebote. Außerdem hat der »Benediktushof Maria Veen« einen Rollfietserverleih eingerichtet. Diese sind auch für blinde Menschen mit Begleitperson geeignet. Diese Zielgruppe kann darüber hinaus z. B. auch auf die Ausleihmöglichkeiten von Tandems, die im Münsterland an vielen Radstationen angeboten werden, zurückgreifen.

### Eine erste Bilanz

Die Projektleiter vom »Benediktushof Maria Veen« beurteilen den Erfolg des Projektes als überaus positiv. Die Anfragen nach Rollfietsen bei der Leihstation fielen höher aus als erwartet. Durch die gute Öffentlichkeitswirkung nimmt das Thema »Münsterland für Alle«, das auch im aktuellen touristischen Leitbild verankert ist, immer mehr Gestalt an.

### Weitere gute Beispiele

- »Fläming-Skate« in Brandenburg ([www.flaeming-skate.de](http://www.flaeming-skate.de)) (abgerufen am 26.03.03)
- Freizeitmöglichkeiten im **Starnberger-Fünf-Seen-Land** ([www.barrierefreimobil.de/starnberg/inhalt.phtml](http://www.barrierefreimobil.de/starnberg/inhalt.phtml)) oder ([www.starnberger-fuenf-seen-land.de/](http://www.starnberger-fuenf-seen-land.de/)) (abgerufen am 26.03.03)



Unterwegs mit dem Rollfiets

### Kontakt:

#### Benediktushof Maria Veen

Meisenweg 15  
48734 Reken  
Tel: (0 28 64) 8 89-5 80  
Fax: (0 28 64) 8 89-1 11  
E-Mail: [rollfiets@benediktushof.de](mailto:rollfiets@benediktushof.de)  
[www.benediktushof.de](http://www.benediktushof.de)  
Ansprechpartner: Herr Bernhard Harborg

<sup>1</sup> Ein Rollfiets ist ein rikschaähnliches Fahrzeug für zwei Personen. Ein Handbike wird durch ein an den Rollstuhl angekoppeltes Antriebsrad vom Rollstuhlfahrer selbst gefahren.



## 3.12 Barrierefreie Wassersport-Angebote: »Aqua-Planing« – Wasserski für Alle



### Die barrierefreie Steganlage in Breisach

#### Kontakt:

#### Wasserskischule

#### »Aqua-Planing«

Ölbergweg 13

79426 Buggingen

Tel: (0 76 31) 79 94-10

Fax: (0 76 31) 79 94-11

E-Mail: Aqua-

Planing@t-online.de

Ansprechpartner:

Herr Armin Rothfuss

### Kurzbeschreibung

In Breisach am Rhein befindet sich die Wasserskischule »Aqua-Planing«. Das seit 1992 existierende Angebot kann auch von Menschen mit unterschiedlichsten Behinderungen genutzt werden.

### Das Konzept

Durch Kontakte zum Behindertensport während des Studiums und eines Praktikums in den USA kam der Gründer der Wasserskischule auf die Idee, dieses Sportangebot für alle KundInnen zu öffnen. Nach und nach wurde das Angebot erweitert, so dass mittlerweile eine feste Steganlage am Rhein für zahlreiche Kurse zur Verfügung steht.

### Das Angebot im Detail

Die Steganlage in Breisach ist nicht nur »Startrampe« für das Wasserskilaufen, sondern auch Treffpunkt zum Austauschen von Informationen oder einfach nur, um einen Tag am Wasser zu genießen. Dabei sind viele Variationen von angepassten Sportgeräten ausleihbar, die auch Men-

schen mit Behinderung das Wasserskilaufen ermöglichen, z. B. »Sitzski« oder »Tube« (ein Gerät ähnlich dem Schlauch eines LKW-Reifens, in dem man sitzen oder liegen kann). Auch blinde Menschen können hier das Wasserskilaufen erlernen. Mit dem »Sitzski« ist das Wasserskilaufen auch ohne Hände oder Arme oder mit nur einem Arm/ einer Hand möglich.

### Eine erste Bilanz

Es handelt sich um ein Angebot, das bislang nur selten in Deutschland zu finden ist! Jahrelange Erfahrungen haben gezeigt, dass auch für behinderte Menschen das Wasserskilaufen eine geeignete Sportart ist, egal ob mit dem/der PartnerIn oder in einer Gruppe.

Diese Mischung zeigt sich auch bei der Nachfrage des Angebotes. Die Wasserskischule trägt sich selbst. Das Angebot wird von allen KundInnen gerne angenommen und ist leicht auf andere Regionen mit Seen oder Fließgewässern übertragbar.

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Eine nicht ganz alltägliche Sportart für alle Sportfreunde zugänglich gemacht
- + Unabhängig von einer Behinderung können alle Gäste gemeinsam ein attraktives Sport- und Freizeitangebot wahrnehmen
- + (Wassergebunden) übertragbar auf viele Tourismusdestinationen



### 3.13 Großschutzgebiet für Alle: Der Nationalpark Hainich

#### Kurzbeschreibung

Der Nationalpark Hainich ist der erste Nationalpark Thüringens und der jüngste Nationalpark Deutschlands. Er bietet einen deutschlandweit einzigartigen Laubwaldbestand.

#### Das Konzept

Mit Ausnahme bestimmter Bereiche soll die Natur für alle BesucherInnen erlebbar sein. Die gleichberechtigte Nutzung durch Gäste mit Behinderung ist ein erklärtes Ziel der Nationalparkverwaltung.

#### Das Angebot im Detail

Der 2002 eröffnete Erlebnispfad Brunstalweg ist durchgängig so barrierefrei ausgebaut, dass ihn RollstuhlfahrerInnen sowie gehbehinderte, sehbehinderte und blinde Gäste selbst ohne Begleitung erleben können. Auf einer Länge von 3 Kilometern erhalten BesucherInnen die Möglichkeit, an verschiedenen Erlebnisstationen, Urwaldpuzzles oder »Fühlstämmen« das Charakteristische des Waldes zu erleben. An allen



Stationen gibt es Infotafeln auch in Brailleschrift. Von Station zu Station werden blinde und sehbehinderte Menschen durch ein einfaches und kostengünstiges Leitsystem geführt. Entlang der gesamten Strecke, die bis in den Kernbereich hineinführt, liegen parallel zum Weg Baumstämme, so dass blinde BesucherInnen den gesamten Erlebnispfad ohne fremde Hilfestellung begehen können.

»Fühlstämmen« im  
Nationalpark Hainich

#### Pluspunkte auf einen Blick

- + Integrativer Ansatz, für behinderte und nichtbehinderte BesucherInnen gleichermaßen attraktiv
- + Barrierefrei sowohl für blinde, sehbehinderte, gehbehinderte und körperbehinderte Gäste
- + Einfaches, relativ kostengünstiges, an die Landschaft angepasstes Leitsystem

#### Eine erste Bilanz

Eine erste Zwischenbilanz fällt positiv aus. Der Weg ist bei behinderten und nichtbehinderten BesucherInnen gleichermaßen beliebt und wird von allen Seiten gelobt. Durch das starke Medienecho hat der bislang noch zu wenig bekannte Nationalpark Hainich auch im öffentlichen Bewusstsein an Bekanntheit und Profil gewonnen. Fazit: Unbedingt zur Nachahmung empfohlen!

#### Kontakt:

#### Nationalparkverwaltung Hainich

Bei der Marktkirche 9  
99947 Bad Langensalza  
Tel: (0 36 03) 39 07-28  
Fax: (0 36 03) 39 07-20  
E-Mail: NP\_Hainich@forst.thueringen.de  
[www.nationalpark-hainich.de](http://www.nationalpark-hainich.de)

Ansprechpartner:  
Herr Rüdiger Biehl





## 3.14 Barrierefreies Naturerleben: Das Projekt »Naturerlebnis ›Küste‹ für Alle!«



Die Ergebnisse des Projektes wurden unter dem Titel »Naturerlebnis ›Küste‹ für Alle!« dokumentiert

meer-Stiftung und der Umweltlotterie Bingo-Lotto.

Wichtige Aspekte des Projektes waren die Kooperation mit niederländischen und dänischen Behindertenorganisationen und die ressortübergreifende Zusammenarbeit, in der die behinderten Akteure mit möglichst vielen ExpertInnen aus den Bereichen Naturschutz, Küstenschutz und Tourismus zusammenkamen.

In einem Nachfolgeprojekt wurden konkrete Umsetzungsmöglichkeiten für barrierefreies Naturerleben im Bereich des Nationalparks Niedersächsisches Wattenmeer geprüft und dokumentiert.

### Eine erste Bilanz und Folgeangebote

Ein Ergebnis der ersten Projektphase war, dass es zwar gute Lösungen für behinderte

TouristInnen gibt, dass diese aber leider nur vereinzelt über den gesamten Wattenmeerraum verteilt und oft nur zufällig zu finden sind. Auch betreffen die guten Beispiele vorwiegend RollstuhlfahrerInnen.

Diese Ergebnisse wurden beispielhaft dokumentiert und im Jahr 1999 unter dem Titel »Naturerlebnis ›Küste‹ für Alle!« veröffentlicht. (Besonders erwähnenswert ist z. B. die Zusammenfassung in einer leicht lesbaren Fassung).

Als Bilanz des Nachfolgeprojektes in Niedersachsen wurde deutlich, dass ein großes Interesse und eine große Offenheit gegenüber dem Thema besteht, jedoch noch eine große Unsicherheit vorherrscht, wie Barrierefreiheit in Bereichen des Naturerlebens und der Umweltbildung realisiert werden kann.

Aus dieser Erkenntnis resultierte das anschließende Gemeinschaftsprojekt »Natur für Alle! Planungshilfen zur Barrierefreiheit«, das von der Lebenshilfe Wittmund e. V., dem Regionalen Umweltzentrum (RUZ) Schortens e. V. und dem JoB-Medienbüro getragen wird.

In sieben Planungshilfen zur Barrierefreiheit in der Natur werden die wichtigsten Bereiche des barrierefreien Naturerlebens präsentiert. Veröffentlicht sind diese Planungshilfen in gedruckter Form, auf CD-ROM und im Internet unter [www.natur-fuer-alle.de](http://www.natur-fuer-alle.de).

Ein ebenso wichtiges Ergebnis waren die vielen guten Angebote und Ideen, die im Bereich »Naturerlebnisse für Alle!« angestoßen und z. T. realisiert wurden.

Nachfolgend werden besonders gelungene Angebote exemplarisch vorgestellt:

- Auf Juist wurde der Prototyp eines »Strand-Wattmobils« getestet. Daraufhin wurde von der Kieler Firma cad.Kat ([www.cadkat.de](http://www.cadkat.de)) eine erste serienreife Produktion von solarbetriebenen Wattmobilen auf den Markt gebracht. Diese werden weiterhin erfolgreich bei den Wattführungen auf Juist eingesetzt. ([www.heino-juist.de](http://www.heino-juist.de))
- Das Nationalparkhaus auf Wangerooge informiert auf einem Flyer und auf der Homepage in leichter Sprache über die barrierefreien Angebote der Insel. ([www.nationalparkhaus-wangerooge.de](http://www.nationalparkhaus-wangerooge.de))
- Vom Nationalparkschiff »Feuerschiff Borkumriff« werden Naturführungen für Menschen mit unterschiedlichen Mobilitätseinschränkungen angeboten. Insbesondere werden blinde Gäste, Reisende im Rollstuhl und Menschen mit



Lernbehinderung angesprochen.

([www.borkum.de/homepage/borkumriff](http://www.borkum.de/homepage/borkumriff))

- Im Naturschutzgebiet »Leyhörn« – nahe dem Ort Greetsiel – wurde auf Initiative der NABU-Ortsgruppe im Altkreis Norden eine barrierefreie Vogelbeobachtungshütte mit Panoramablick errichtet. Durch eine Rampe und spezielle Fensterkonstruktionen (geeignete Höhe und Einbuchtungen in der Außenwand ermöglichen ein direktes Heranfahren an die Fenster) ist es nun auch RollstuhlfahrerInnen möglich, die Tierwelt in Ruhe zu beobachten. Hochauflösende Beobachtungsgeräte machen die Naturbeobachtung auch für Menschen mit Sehbehinderung möglich. Darüber hinaus können beim NABU auch Führungen für lernbehinderte Menschen gebucht werden. (Kontakt: NABU-Ortsgruppe Altkreis Norden, Herr Eduard Morawski; Tel: 04934/ 5527)

**Barrierefreie Vogelbeobachtungshütte im Naturschutzgebiet »Leyhörn«**

**Kontakt:**  
**Lebenshilfe Wittmund e.V.**  
 Drostenstr. 8  
 26409 Wittmund  
 Tel: (0 44 62) 94 23-33  
 Fax: (0 44 62) 94 23-35  
 E-Mail: [bernd-uwe.janssen@t-online.de](mailto:bernd-uwe.janssen@t-online.de)  
[www.lebenshilfe-wittmund.de](http://www.lebenshilfe-wittmund.de)  
 Ansprechpartner: Herr Bernd-Uwe Janssen

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Ein engagiertes Projekt, das an der Küste »viele Wellen geschlagen hat«. »Naturerlebnisse für Alle« sind machbar!
- + Förderung aufgrund von transnationaler und ressortübergreifender Zusammenarbeit der ProjektteilnehmerInnen
- + Weiterführung und Ausweitung des Projektes durch regionale und überregionale Akteure
- + Leicht lesbare Fassung des Ergebnisberichtes
- + Realisierung von zahlreichen Angeboten, die ein »Naturerlebnis für Alle« ermöglichen



## 3.15 Servicedienstleistungen für Gäste mit Behinderung: Das Beispiel St. Peter Ording



### Ausleihbarer Strandrollstuhl in St. Peter Ording

#### Kontakt:

**Tourismus-Service-Center**  
**St. Peter Ording**  
 Postfach 100  
 25823 St. Peter Ording  
 Tel: (0 48 63) 9 96-11  
 Fax: (0 48 63) 9 96-32  
 Hotline für behinderte Gäste: 0800-7 65 10 00 und (0 48 63) 99 92 05  
 E-Mail: [info@tz-spo.de](mailto:info@tz-spo.de)  
[www.st.peter-ording.de](http://www.st.peter-ording.de)  
 Ansprechpartner: Herr Werner Domann

### Das Konzept

Der Schwerpunkt liegt im Bereich Kommunikations- und Informationsdienstleistungen für mobilitätsbehinderte Gäste. Im Jahr 2001 wurde bei der Tourismuszentrale eine kostenfreie Telefon-Hotline eingerichtet, über die kompetente Auskunft und Hilfe gewährleistet wird.

Weiterhin hat St. Peter Ording im Jahr 2001 mit dem Pilot-Projekt »Handy-Cup« eine besondere Öffentlichkeitsstrategie entwickelt. Im Rahmen einer Rallye lösen Menschen mit und ohne Behinderung in gemischten Teams verschiedene Aufgaben – einziges Hilfsmittel: ein Handy, das jedem Team zur Verfügung gestellt wurde. Ein abwechslungsreiches Rahmenprogramm rundete dieses Event mit großer Öffentlichkeitswirkung ab.

### Kurzbeschreibung

St. Peter Ording, an der Spitze der Halbinsel Eiderstedt in Schleswig-Holstein gelegen, ist eines der größten und beliebtesten Seebäder an der Schleswig-Holsteinischen Nordseeküste.

Aufgrund vermehrter Anfragen nach Unterkünften und Urlaubsangeboten auch für mobilitätsbehinderte UrlauberInnen ist erkannt worden, dass für diese Zielgruppe mehr getan werden muss.

### Das Angebot im Detail

Über die eingerichtete Hotline bekommt der Rat suchende Gast Informationen z. B. über rollstuhlgerechte Unterkünfte und Restaurants sowie über den Standort der nächsten Behindertentoilette, Reparaturdienste für Rollstühle und Ausleihmöglichkeiten von Rollstühlen für den Strand.

Zudem sind im allgemeinen Unterkunftsverzeichnis von St. Peter Ording rollstuhlgerechte Unterkünfte aufgeführt, deren Beurteilung nach Vorgaben der Schleswig-Holsteinischen Landesbauordnung durch MitarbeiterInnen der Tourismuszentrale vorgenommen wurde.

### Eine erste Bilanz

Die Resonanz auf die erste Saison war sehr positiv, auch wenn sich die Angebote noch nicht überall etabliert haben. Das Erreichen des zweiten Platzes bei der Vergabe des »Goldenen Rollis 2003« sollte mit dazu beitragen, dieses beispielgebende Angebot auch auf der Nachfrageseite bekannter zu machen.

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Kommunikation mit dem Gast als zentrales Serviceelement für Menschen mit Mobilitätsbehinderung
- + Kostenlose, individuelle und kompetente Hilfe über das Telefon: eine nachahmenswerte Möglichkeit für lokale und regionale Tourismusinformativzentralen!



## 3.16 Barrierefrei zugängliches Kulturdenkmal: Das Staatstheater in Mainz

### Kurzbeschreibung

Bei der Generalsanierung des Staatstheaters Mainz in den Jahren 1998 bis 2001 wurden nicht nur Architektur und Ästhetik aus zwei Jahrhunderten verbunden, sondern auch Barrierefreiheit und Denkmalschutz vereint.

### Das Konzept

Das »Große Haus« des Staatstheaters in Mainz wurde weitgehend barrierefrei umgebaut. Nach den umfangreichen Neu- und Umbaumaßnahmen sind Eingangsbereich, Hauptfoyer und alle Ränge des Theaters auch für Menschen mit Mobilitätsbehinderung zu erreichen. Hinsichtlich des repräsentativen Eingangsbereichs wurde in die vorhandene Freitreppe eine barrierefreie Rampe integriert.

### Das Angebot im Detail

Nach der Umgestaltung vereint der Hauptzugang zum Großen Haus des Staatsthea-



ters die Architektur einer repräsentativen Freitreppe mit der einer barrierefreien Rampe. Durch die Art, wie die Rampe mit Handlauf in die vorhandene Freitreppe nachträglich eingearbeitet wurde, fällt sie kaum als zusätzliches Element auf. Wichtig war allen Initiatoren, dass gerade der Haupteingang des Theaters für alle Gäste zugänglich wird und keine Person – ob mit oder ohne Mobilitätseinschränkung – sich genötigt fühlt, einen möglicherweise zugänglichen Hintereingang zu benutzen.

### Eine erste Bilanz

Die Akzeptanz dieser vorbildhaften Lösung in der Öffentlichkeit ist sehr groß. Wie gut der Umbau gelungen ist, zeigt die Reaktion eines Besuchers, als er bei der Eröffnung fragte, wann denn nun die Rampe gebaut würde.

So selbstverständlich, aber auch so ästhetisch kann ein barrierefreier Zugang zu einem Kulturdenkmal gestaltet werden!

**Der neue Hauptzugang zum großen Haus des Staatstheaters in Mainz**

**Kontakt:**  
**Städtische Behindertenbeauftragte der Stadt Mainz**

Tel: (0 61 31) 22 69 19  
Fax: (0 61 31) 23 60 72

[www.mainz.de](http://www.mainz.de)

Ansprechpartnerin:  
Frau Marita  
Boos-Waidosch

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Ein Kulturdenkmal entspricht neuen Anforderungen: eine gelungene Verbindung von barrierefreiem Zugang und denkmalgeschützter Architektur
- + Der zentrale Eingangsbereich, das Hauptfoyer, das Parkett als auch beide Ränge sind barrierefrei für mobilitätsbehinderte Menschen zugänglich. Eine gelungene Lösung!



### 3.17 Kulturhistorisches Erlebnis für *Alle*: Die Schloss- und Parkanlage Sanssouci



**Die Schloss- und Parkanlage Sanssouci ist eine der touristisch bedeutendsten Sehenswürdigkeiten in Deutschland**

#### Kurzbeschreibung

Die Schloss- und Parkanlage Sanssouci ist das herausragende touristische Angebot der Potsdamer Kulturlandschaft, die in ihrer Gesamtheit von der UNESCO als Weltkulturerbe aufgenommen wurde. Über 300.000 BesucherInnen besichtigen jedes Jahr allein das Schloss Sanssouci und Potsdam.

#### Das Konzept

Verantwortlich für die Pflege, Restaurierung und wissenschaftliche Bearbeitung der historischen Bauten, Gartenanlagen und Kunstsammlungen ist die Stiftung Preußische Schlösser und Gärten. Schloss und Park allen BesucherInnen erlebbar zu machen, ist ein zentrales Anliegen. Dies beinhaltet ausdrücklich das Ziel, auch möglichst allen Menschen mit Behinderung den Zugang zu ermöglichen. Anders als bei Museumsneubauten, können deren Belange nicht immer im vollen Umfang berücksichtigt werden, da aus denkmal-schützerischen Gründen baulichen Veränderungen immer noch enge Grenzen gesetzt sind. Für die Stiftung stellte sich

**Kontakt:**  
**Stiftung Preußische Schlösser und Gärten**  
Berlin - Brandenburg,  
Postfach 60 14 62  
14414 Potsdam  
Tel: (03 31) 96 94-1 94  
Fax: (03 31) 96 94-1 03  
E-mail: [w.otte@spsg.de](mailto:w.otte@spsg.de)  
[www.spsg.de](http://www.spsg.de)  
Ansprechpartnerin:  
Frau Wilma Otte

daher die Frage, wie trotzdem Menschen mit Behinderungen ein eindrucksvolles Schlösser- und Gartenerlebnis vermittelt werden kann. Dies hat dazu geführt, dass bereits 1994 für BesucherInnen mit besonderen Anforderungen ein Arbeitsplatz eingerichtet wurde, mit den Hauptaufgaben:

1. spezielle Serviceangebote, insbesondere Gästeführungen, durchzuführen;
2. darüber zu informieren, welche Objekte für Menschen mit Behinderung wie zugänglich sind;
3. Vorschläge zur besseren Zugänglichkeit der Gebäude und Parkanlagen zu entwickeln;
4. die MitarbeiterInnen der Stiftung für die Belange von Menschen mit Behinderung zu sensibilisieren.

#### Pluspunkte auf einen Blick

- + Barrierefreie Zugänglichkeit ist erklärte Zielsetzung der Stiftung
- + Breites Angebot an barrierefreien Führungen für alle Behinderungsformen
- + Bessere Zugänglichkeit der Schloss- und Parkanlagen durch mobile Lifte und Leichtmetallschienen
- + Weiterbildung aller ParkführerInnen und SchlossmitarbeiterInnen bezüglich der Belange von Menschen mit Behinderungen

### Das Angebot im Detail

Im Mittelpunkt der Serviceangebote für Menschen mit Behinderungen steht ein umfangreiches Programm an Schloss- und Parkführungen, vor allem für Gruppen. Das Angebot umfasst speziell auf die jeweiligen spezifischen Anforderungen zugeschnittene Führungen sowohl für RollstuhlfahrerInnen als auch für geh-, seh-, hör- und lernbehinderte Menschen.

So gibt es beispielsweise für blinde Menschen einen Parkplan in Reliefform und Brailleschrift sowie ausgewählte kulturhistorische Details zum ertasten. Im Besucherzentrum der Stiftung können darüber hinaus Rollstühle ausgeliehen werden. In den Parkanlagen befinden sich mehrere ausgeschilderte rollstuhlgerechte Toiletten; die gastronomischen Einrichtungen sind ebenfalls weitestgehend rollstuhlgerecht.

Ein Überblick über die Zugänglichkeit der Schlösser für Menschen mit Behinderungen ist im gängigen Informationsflyer enthalten. Darüber hinaus gibt es jeweils einen Flyer mit speziellen Informationsangeboten für blinde und sehbehinderte Menschen sowie für RollstuhlfahrerInnen. Um Menschen mit Behinderungen auch das Neue Palais zugänglich zu machen, wurde dort eine mobile Liftanlage angeschafft. Für Sanssouci und die Neuen Kammern stehen zur Überwindung der Eingangsstufen Leichtmetallschienen zur Verfügung.

Um bei den ParkführerInnen und SchlossmitarbeiterInnen eine höhere Sensibilität für mobilitätseingeschränkte Menschen zu wecken, werden regelmäßig Schulungsveranstaltungen zu diesem Thema durchgeführt.

### Eine erste Bilanz

Das barrierefreie Angebot der Stiftung stößt bei mobilitätseingeschränkten BesucherInnen auf große Resonanz.



Die Stiftung ist sich aber darüber im Klaren, dass sich trotz der vielen guten Angebote die Zugänglichkeit der Park- und Schlossanlagen noch verbessern lässt. Das barrierefreie Angebot soll daher auch zukünftig weiter ausgebaut werden. In der Überlegung ist z. B. ein Leitsystem, das es auch mobilitätseingeschränkten Menschen ermöglicht, sich ohne fremde Hilfe in den Park- und Schlossanlagen zurechtzufinden.

**Ein mobiler Lifter erleichtert den Zugang zur Schlossanlage**



## 3.18 Erlebnisausstellung Wattenmeer für Alle: Das Multimar Wattforum in Tönning



**Im barrierefrei zugänglichen Ausstellungsgebäude wird den BesucherInnen das Miteinander von Mensch und Natur nahe gebracht**

**Kontakt:**  
**Multimar Wattforum**  
 Am Robbenberg  
 25832 Tönning  
 Tel: (0 48 61) 96 20-0  
 Fax: (0 48 61) 96 20-10  
 E-Mail: info@multimar-wattforum.de  
[www.multimar-wattforum.de](http://www.multimar-wattforum.de)  
 Ansprechpartner:  
 Herr Claas Hammes

### Kurzbeschreibung

Das Multimar Wattforum in Tönning besteht seit 1999 als das zentrale Informationszentrum für den Nationalpark Schleswig-Holsteinisches Wattenmeer.

### Das Konzept

Ziel ist es, die wissenschaftliche Erforschung des Wattenmeeres der breiten Öffentlichkeit zu vermitteln. Dabei versteht sich das Multimar Wattforum als ein Ort zum Erleben und Entdecken, Verweilen und Betrachten, als Raum der offenen Begegnung und der Diskussion. Hierfür soll das Multimar Wattforum für alle Menschen zugänglich sein.

### Das Angebot im Detail

Von vornherein wurde die barrierefreie Ausgestaltung des Wattforums in die Planung des Gebäudes und der Ausstellung miteinbezogen. Die stufenlose Erreichbarkeit des Multimar Wattforums fängt bereits am Parkplatz an, von dem aus die Besu-

cherInnen über eine lange Rampe auf den Deich und zum Eingang gelangen. Im Gebäude selbst sind neben der Ausstellung alle Angebote, wie der Museumsshop, das Restaurant/Café und die Toiletten barrierefrei zugänglich. Ein Aufzug verbindet die beiden Ebenen des Gebäudes.

Für sehbehinderte und blinde BesucherInnen gibt es zwei, in Zusammenarbeit mit einem Blindenverein erstellte Ausstellungsführer, die tastbare Informationen über das Multimar Wattforum vermitteln. Die einzelnen Thementaquarien sind durch Brailleschrift gekennzeichnet. Ein besonderes Erlebnis für alle Gäste sind die offenen Becken, in denen man hineinfassen und einige typische Tiere des Wattenmeeres berühren kann.

### Eine erste Bilanz

Für das touristische Angebot der westlichen Nordseeküste ist das Multimar Wattforum eine bereichernde Ergänzung. Die barrierefreie Ausstattung fügt sich wie selbstverständlich in das Gesamtkonzept der Ausstellung mit ein.

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Spielerisches Lernen über die Vielfalt des einzigartigen Natursystems Wattenmeer
- + Großzügige, barrierefreie Ausstellungsräume bieten allen BesucherInnen geräumige und zugängliche Erlebnisflächen



## 3.19 Inszenierte Destination für Alle: Die Autostadt in Wolfsburg

### Kurzbeschreibung

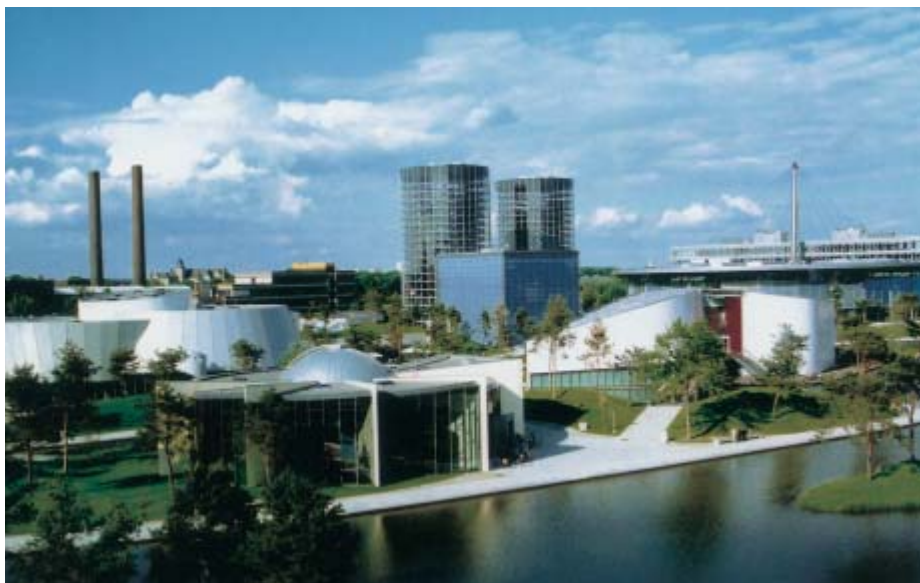
Zeitgleich zur EXPO 2000 in Hannover eröffnete in Wolfsburg die Autostadt. Mit zahlreichen Attraktionen ermöglicht die Autostadt den BesucherInnen, das Thema Mobilität und die Technik des Automobils in neuer Form zu entdecken.

### Das Konzept

Der Erfolg der Autostadt basiert vor allem auch auf ihrem Service- und Dienstleistungsangebot. Dazu gehört für die Betreiber wie selbstverständlich auch die barrierefreie Gestaltung der Autostadt. Die über 500 MitarbeiterInnen sind für die Belange behinderter Menschen sensibilisiert und bieten bei Bedarf jederzeit Hilfe an.

### Das Angebot im Detail

Das gesamte Außengelände wie auch alle Restaurants der Autostadt sind barrierefrei zugänglich. In den Ausstellungsgebäuden helfen Fahrstühle, die Etagen zu überwinden. Dort, wo Drehtüren vorhanden sind, gibt es eine Nebentür. In jedem Gebäude der Autostadt befindet sich zudem ein barrierefreies WC. Für die Zielgruppe der seh-



behinderten und blinden Gäste werden spezielle Führungen angeboten. In der »KinderWelt« wird die Betreuung von Kindern mit Lernschwierigkeiten oder im Rollstuhl angeboten. Anfragen zu Führungen von lernbehinderten oder mobilitätseingeschränkten Gruppen beantwortet individuell das »Customer Care Center«.

Weitere Serviceleistungen sind z. B. ausleihbare Rollstühle und Kinderwagen, ein Gepäckservice oder aber auch der Begleitservice für RollstuhlfahrerInnen.

### Eine erste Bilanz

Die barrierefrei gestalteten Ausstattungsmerkmale der Gebäude und des Außengeländes werden von allen BesucherInnen als komfortables Attribut der Autostadt wahrgenommen. Auch die Nachfrage- und Besucherzahlen von Gruppen und EinzelbesucherInnen mit Behinderung haben sich sehr positiv entwickelt.

**Die Autostadt: das Erlebnis- und Kompetenzzentrum des VW-Konzerns**

**Kontakt:**  
**Autostadt GmbH**  
 Stadtbrücke  
 38440 Wolfsburg  
 Tel: 0800-2 88 67 82 38  
 Fax: 0800-32 92 88  
 oder 0800-67 82 38  
 service@autostadt.de  
[www.autostadt.de](http://www.autostadt.de)

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Großzügige Architektur und exzellenter kundenorientierter Service gehen Hand in Hand mit barrierefreiem Design für alle
- + Eine (barrierefreie) Erfolgsgeschichte, die in dieser Größenordnung bislang unvergleichlich ist





## 3.20 Barrierefreies Event für Alle: Das Moers Festival

### Kurzbeschreibung

Das Moers Festival findet seit 32 Jahren im Moerser Schlosspark statt und ist eines der größten Musik-Festivals in NRW, das jährlich ca. 100.000 Jazzfans besuchen. Seitdem das Festival barrierefrei gestaltet ist, kommen auch immer mehr behinderte Jazzfans und MusikerInnen.

### Das Konzept

Anstoß für die barrierefreie Umgestaltung des Moers Festivals war im Jahr 1998 die »Aktion Grundgesetz« der damaligen »Aktion Sorgenkind«. Aufgrund einer Plakataktion der »Aktion Grundgesetz« entstand die Idee, das Moers Festival barrierefrei zu gestalten, um dadurch die tolerante und aufgeschlossene Atmosphäre des Festivals zu unterstreichen. Es sollte die wichtige Verbindung zwischen Kultur und Sozialem gefördert werden. Die Umsetzung der barrierefreien Umgestaltung des Festivals erfolgte vor allem durch die heutige »Aktion Mensch«, den »Paritätischen Wohlfahrtsverband« und die Stadt Moers.

### Das Angebot im Detail

Um auch blinden und sehbehinderten BesucherInnen die nötigen Informationen zukommen zu lassen, sind die Programme nicht nur als gedruckte Exemplare erhältlich, sondern auch in Brailleschrift und als Audiokassette. Alle Eintrittskarten sind zusätzlich zum normalen Aufdruck ebenfalls mit Brailleschrift versehen (mit dem Hinweis auf eine Telefonauskunft über das Moers-Festival).

Barrierefreiheit konzentriert sich beim Moers Festival nicht allein darauf, alle Wege zu wichtigen Einrichtungen stufenlos

zu gestalten, sondern bezieht auch die relevanten Angebotsaspekte mit ein: Für die barrierefreie Gestaltung des Festivalgeländes steht beispielsweise ein niedriger Kas sencontainer zur Verfügung, an dem auch rollstuhlfahrende Gäste selbständig ihre Eintrittskarte kaufen können.

Zudem erhalten behinderte BesucherInnen am Stand vom »Paritätischen Wohlfahrtsverband« direkt am Haupteingang des großen Festivalzeltes Informationen über alle Serviceleistungen, die auf dem Festival angeboten werden. Beispielsweise wird den behinderten Gästen angeboten, sich bei Bedarf beim Besuch der Konzerte begleiten zu lassen.

Im großen Festivalzelt wird ein Bereich für rollstuhlfahrende BesucherInnen ausgewiesen. Von diesem Bereich aus hat man zum einen eine besonders gute Sicht auf

### Kontakt:

#### Deutscher

#### Paritätischer Wohl- fahrtsverband

Landesverband Nord-  
rhein-Westfalen,  
Kreisgruppe Wesel e.V.  
Homburger Str.75  
47441 Moers  
Tel: (0 28 41) 9 00 00  
Fax: (0 28 41) 2 21 50  
E-Mail:

hartmut.hohmann@  
paritaet-nrw.org

[www.moers-festival.com](http://www.moers-festival.com)

[www.paritaet-nrw.org](http://www.paritaet-nrw.org)

Ansprechpartner:

Herr Hartmut Hohmann

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Weitestgehende Integration der behinderten BesucherInnen und MusikerInnen in den normalen Festivalablauf
- + Umfangreiche Serviceangebote, um den behinderten BesucherInnen den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu machen
- + Dieses Beispiel zeigt, dass es durchaus möglich ist, Großveranstaltungen barrierefrei zu gestalten

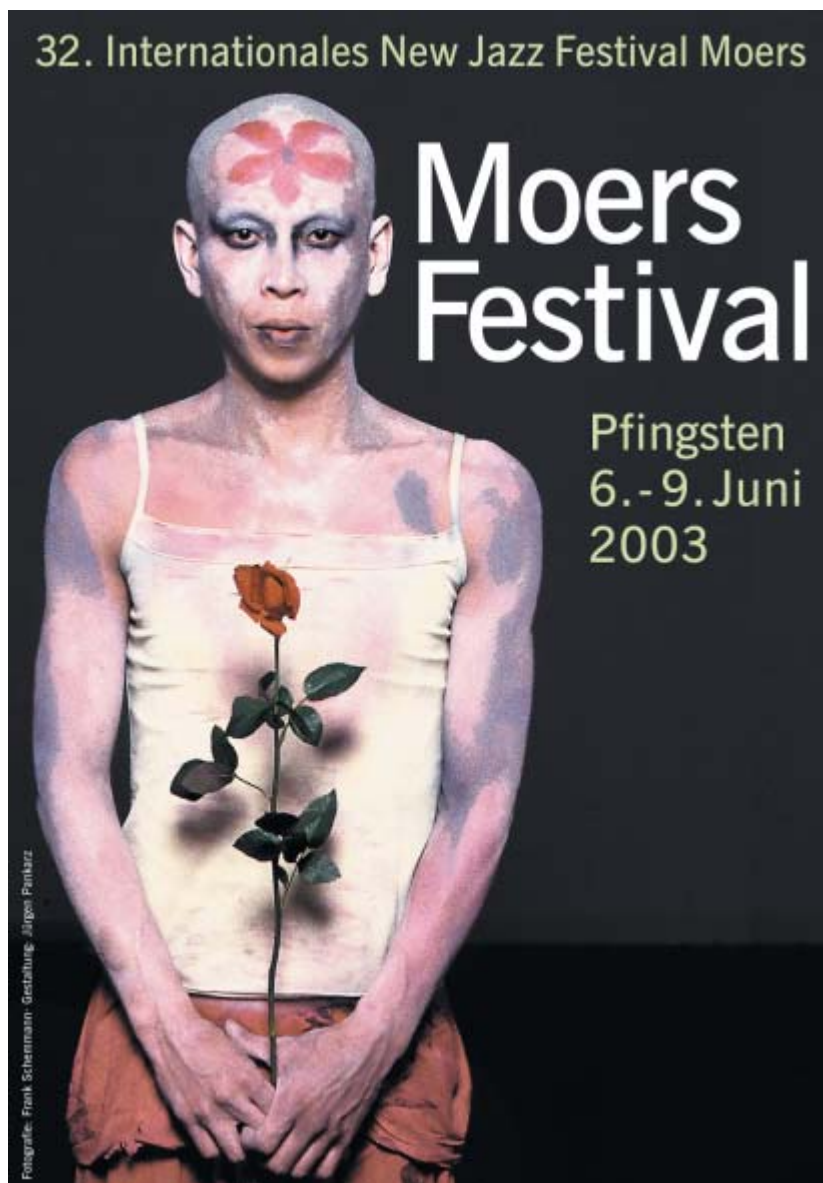
die Bühne, und zum anderen kann von dort auch eine Assistenzperson angefordert werden.

Auf dem Gelände stehen behinderten BesucherInnen spezielle Behindertentoiletten zur Verfügung. Der »Paritätische Wohlfahrtsverband« entwickelte im Jahr 1999 aufgrund der negativen Erfahrungen mit mobilen Behindertentoiletten in Kooperation mit der Firma »Hemmis Fahrzeugbau« aus Hamm eigens eine mobile Behindertentoilette, die mittlerweile auch verkauft und vermietet wird. Die selbstgestaltete Toilette entspricht der aktuellen DIN-Norm, bietet eine Liegemöglichkeit und ist ohne Chemikalien einsetzbar. Außerdem steht behinderten Gästen, die im Zelt auf dem Festivalgelände übernachten möchten, eine barrierefreie Dusche zur Verfügung.

### Barrierefreies Festival auch für behinderte MusikerInnen

Neben der Herstellung der Barrierefreiheit auf dem Moers Festival ist es dem künstlerischen Leiter des Festivals in Kooperation mit der »Aktion Mensch« und dem »Paritätischen Wohlfahrtsverband« ein besonderes Anliegen, auf dieser Bühne behinderte MusikerInnen zu präsentieren.

Auf dem Moers Festival finden auch Veranstaltungen statt, die sich mit dem Thema Behinderung auseinandersetzen. Beispielsweise wurde im Jahr 2003 ein so genanntes »Konzert im Dunkeln« angeboten. Die gesamte Veranstaltung wird von einem blinden Schriftsteller moderiert, der zusätzlich zu den musikalischen Beiträgen eine »Dunkellesung« mit improvisierter Musik präsentiert. Dieses Angebot ist sehr beliebt, da das Hören in völliger Dunkelheit den KonzertbesucherInnen ein neues Hörgefühl beschert.



### Eine erste Bilanz

Die barrierefreie Gestaltung des Moers Festivals ist als besonderer Erfolg zu bewerten. Mittlerweile zeigen sich auch Auswirkungen in Form einer barrierefreien Umgestaltung der gebauten touristischen Infrastruktur der Stadt Moers. Das Festival ist inzwischen europaweit wegen seiner Barrierefreiheit und seiner integrativen künstlerischen Projekte zum Vorbild geworden. Nicht nur aufgrund der sehr positiven Resonanz stellt das Festival ein beispielgebendes Event dar. Nachahmung empfohlen!

**Das Moers Festival ist eines der größten Musik-Events in NRW**



## 3.21 Stadtführungen für Gäste mit Behinderung: Die Beispiele Erfurt, Marburg und München

### 1. Stadtführungen für lernbehinderte Menschen in Erfurt

#### Kurzbeschreibung

Seit 1999 bietet die Stadt Erfurt besondere Stadtführungen auch für lernbehinderte Gäste an.

#### Das Konzept

Hintergrund für die Idee der Entwicklung dieser Stadtführung waren Anfragen von Behindertengruppen und der daraus resultierende Wunsch der »Tourismus GmbH Erfurt«, auch diesem Gästekreis einen informativen Erfurt-Besuch zu ermöglichen.

#### Das Angebot im Detail

Zwei Stadtführungen, jeweils mit einer Dauer von zwei Stunden, sind auf die Belange von Menschen mit Lernbehinderungen abgestimmt. Z. B. wird abweichend von den gängigen Stadtführungen auf die Nennung historischer Fakten weitestgehend verzichtet. Der Vortrag ist in seiner Wortwahl leicht verständlich gehalten und wird auch ausreichend langsam vorgetragen. Diese Art der Führung setzt eine besondere Eignung der GästeführerInnen voraus, insbesondere in Bezug auf das Einfühlungsvermögen für die speziellen Belange dieser Gästegruppe.

#### Eine erste Bilanz

Die Nachfrage nach diesen speziellen Führungen ist nicht mit der nach gängigen Stadtführungen zu vergleichen. Nach entsprechender Bewerbung, auch bundesweit über die Behindertenverbände, wurden verstärkte Anfragen auch von Schulen und

Sozialeinrichtungen registriert. Die Resonanz ist bei den Gästen bisher durchweg positiv.

### 2. Stadtführungen für blinde und sehbehinderte Menschen in Marburg

#### Kurzbeschreibung

Seit Anfang des Jahres 2002 bietet die Stadt Marburg Stadtführungen für blinde und sehbehinderte Gäste unter dem Titel »Marburg aus einer anderen Sicht« an.

#### Das Konzept

Aus der Idee, Stadtführungen auch für blinde und sehbehinderte Gäste zusammen-

#### Pluspunkte auf einen Blick

- + Ausrichtung auf spezielle Zielgruppen hat sich bei den hier vorgestellten Gästeführungen gelohnt
- + Ausbildung und Sensibilisierung der GästeführerInnen ist notwendig und lohnenswert
- + Zusammenarbeit mit Behindertenorganisationen gab wichtige Impulse
- + Die Angebote werden als wertvolle Ergänzung zum allgemeinen Service bewertet
- + Positive Resonanz auch bei Gästen und Medien

#### Kontakt: Tourismus GmbH Erfurt

Tel: (03 61) 66 40-1 20

Fax: (03 61) 66 40-1 90

E-mail: [citytour@erfurt-tourist-info.de](mailto:citytour@erfurt-tourist-info.de)

[www.erfurt-tourist-info.de/online/](http://www.erfurt-tourist-info.de/online/)

Ansprechpartnerin:

Frau Catherin Leifheit

zustellen, wurde bald - in Kooperation mit der Deutschen Blindenstudienanstalt e. V. - ein durchdachtes Konzept. Auch beim Personal war das Interesse groß: mehr als 12 GästeführerInnen ließen sich ausbilden.

### Das Angebot im Detail

Für Gruppen bis maximal 12 blinde und sehbehinderte Personen wurde ein interessantes Programm erstellt, bei dem das Fühlen und »Begreifen« im Vordergrund der Führungen steht. In den zweistündigen Führungen werden den Gästen die kulturellen und historischen Highlights sowie die besondere topographische Lage Marburgs nahe gebracht. Das Angebot wurde in das normale Werbeangebot integriert und kostet die gleiche Gebühr wie die Standardführungen.

### Eine erste Bilanz

Gestartet wurde das Angebot mit einer großen Mailingaktion, die sich an die Presse und verschiedene Blinden- und Sehbehindertenorganisationen wandte. Nach kurzer Etablierungsphase gibt es eine gute Nachfrage und auch Gäste und Stadt sind mit dem Angebot sehr zufrieden.

## 3. Stadtführungen für gehörlose Menschen in München

### Kurzbeschreibung

Seit dem Jahr 2000 hat die Stadt München Stadtführungen in Gebärdensprache in ihrem Angebot. Den gehörlosen Gästen stehen 10 ausgebildete und offiziell anerkannte und selbst gehörlose GästeführerInnen zur Verfügung, die in Gebärdensprache die Attraktionen von München vermitteln.

### Das Konzept

Anlässlich eines internationalen Gehörlosen-Kongresses im Jahr 2000 wurde auf



Anregung des Gehörlosenverbandes München und Umland die Ausbildung der »Gebärdensprache-GästeführerInnen« gemeinsam mit dem Fremdenverkehrsamt München initiiert und finanziert.

### Das Angebot im Detail

Buchbar ist das Angebot sowohl über das Fremdenverkehrsamt als auch über den Gehörlosenverein. Um die Buchungen möglichst unkompliziert den GästeführerInnen weiterleiten zu können, werden sie schriftlich entgegengenommen. Die Führungen dauern in der Regel zwei Stunden und sind auf 15 TeilnehmerInnen begrenzt.

### Eine erste Bilanz

Die Nachfrage nach diesen speziellen Führungen ist nicht mit der nach herkömmlichen Stadtführungen zu vergleichen. Diese Ergänzung zum Serviceangebot dient aber auch dazu, die Präsentation als weltoffene Stadt weiter zu stärken. Die Führungen werden in insgesamt 21 Sprachen angeboten – darunter eben auch Gebärdensprache. Der Imageeffekt, den das Angebot bei seiner Einführung erzielt hat, wird als besonders positiv bewertet.

**In München stehen ausgebildete, »Gebärdensprache-GästeführerInnen« zur Verfügung**

### Kontakt:

**Marburg Tourismus und Marketing GmbH**  
Tel: (0 64 21) 99 12-23  
Fax: (0 64 21) 99 12-12  
E-Mail: [mtm@marburg.de](mailto:mtm@marburg.de)  
[www.marburg.de](http://www.marburg.de)  
Ansprechpartnerin:  
Frau Silvana Josephs

### Kontakt:

**Fremdenverkehrsamt München**  
Tel: (0 89) 2 33 30-2 31  
Fax: (0 89) 2 33 30-3 37  
E-mail: [claudia.weidenkopf@muenchen.de](mailto:claudia.weidenkopf@muenchen.de)  
[www.muenchen-tourist.de/](http://www.muenchen-tourist.de/)  
Ansprechpartnerin:  
Frau Claudia Weidenkopf



## 3.22 Barrierefreies Städteziel: Das Beispiel Erfurt

Nach umfangreicher Rekonstruktion hat das historische Gasthaus »Zur Hohen Lilie« einen Fahrstuhl und eine barrierefreie Toilette erhalten



### Kurzbeschreibung

Die thüringische Landeshauptstadt Erfurt hat sich mit ihrem historischen Stadtkern und überregional bedeutenden Sehenswürdigkeiten wie z. B. dem Dom und der Krämerbrücke zu einem beliebten Städte- reiseziel in Deutschland entwickelt. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf der Förderung des »Tourismus für Alle«, so dass sich Erfurt mittlerweile zu einem Aushängeschild für einen barrierefreien Städtetourismus entwickelt hat.

### Das Konzept

Erklärtes Ziel der Unternehmenskonzeption der Tourismus GmbH Erfurt ist die Verbesserung der Zugänglichkeit der Stadt für BesucherInnen mit Behinderungen. Ein Schwerpunkt lag dabei auf der engen Zusammenarbeit mit den Betroffenenverbänden. Durch intensive Überzeugungsarbeit

ist es in den letzten Jahren gelungen, für weite Teile der touristischen Servicekette barrierefreie Angebote zu entwickeln. Dies betrifft nicht nur die Angebote der Tourismus GmbH, sondern auch Angebote zahlreicher touristischer Anbieter und öffentlicher Einrichtungen der Stadt.

### Das Angebot im Detail

Von der Tourismus GmbH gibt es ein breites Angebot spezieller Serviceleistungen, in deren Mittelpunkt ein umfassendes Programm an Stadtführungen für mobilitäts- eingeschränkte, blinde, seh- und hörbehinderte sowie lernbehinderte Gäste (vgl. Kap. 3.21) steht. Alle StadtführerInnen müssen ihre Qualifikation im Rahmen eines speziellen Stadtführerlehrganges nachweisen. Ein besonderes Angebot für blinde

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Engagierte Tourismus GmbH und Behindertenverbände als Initiatoren
- + Gutes Innenmarketing bzw. Zusammenspiel aller relevanten Akteuren
- + Stadtumfassender Ansatz mittels durchgängiger Orientierung an der touristischen Servicekette
- + Spezielle Serviceangebote der Tourismus GmbH und weiterer touristisch relevanter Einrichtungen
- + Angebote für alle Behinderungsformen



Menschen ist ein in Brailleschrift verfasster und in Reliefform dargestellter Reiseführer über die Sehenswürdigkeiten der Stadt, der in der barrierefrei zugänglichen Tourist Information ausliegt. Bundesweit beispielhaft ist die in Kap. 3.1 genauer vorgestellte Broschüre »Erfurt erlebbar für alle«. Mit den beiden Hotels »Grenzenlos« und »Am Luisenpark« haben sich in Erfurt zwei spezielle Unternehmungen für körper- und lernbehinderte Gäste etabliert. Darüber hinaus konnten auch alteingesessene Hotelbetriebe davon überzeugt werden, eigene Angebote für mobilitätseingeschränkte Menschen zu schaffen.

Erfurt bietet aber nicht nur barrierefreie Unterkünfte, sondern auch zahlreiche barrierefreie Freizeitangebote. Dazu gehören der rollstuhl- und gehbehindertengerecht ausgebauter Sport- und Wanderweg im Naherholungsgebiet »Steigerwald« sowie der Duft- und Tastgarten für blinde und sehbehinderte Menschen auf dem Ausstellungsgelände der Europäischen Gartenschau. Auch die Messe mit Kongreß- und Tagungszentrum und das berühmte Augustinerkloster sind barrierefrei zugänglich. Die Verkehrsinfrastruktur ist bereits in weiten

Teilen barrierefrei. Viele Parkhäuser und ein Großteil der Busse und die modernen Straßenbahnen sind für gehbehinderte Menschen und RollstuhlfahrerInnen ausgerichtet. Der ÖPNV stellt bei Bedarf für Stadtführungen mit Behindertengruppen extra eine Straßenbahn zur Verfügung.

#### Eine erste Bilanz

Durch die Entwicklung der barrierefreien Angebote im Zusammenhang mit der gezielten Bewerbung hat sich das Gästekomfort an behinderten Gästen in Erfurt spürbar erhöht. Dies belegen eindrucksvoll die Auslastungszahlen der beiden auf diese Zielgruppe spezialisierten Unternehmungen. Sowohl bei Individualreisenden wie auch bei Gruppen stößt das Angebot auf uneingeschränkt positive Resonanz. Für Erfurt bedeutet dies nicht nur eine Erhöhung des touristischen Umsatzes, sondern auch bundesweit einen Imagegewinn.

#### Weitere gute Beispiele:

- **Barcelona**, Spanien
- **Ferrara**, Italien
- **Kristiansand**, Norwegen

**Erfurt entwickelt sich zum Aushängeschild für barrierefreien Städtetourismus**

**Kontakt:**  
**Tourismus GmbH**  
**Erfurt**

Tel: (03 61) 66 40-2 00  
Fax: (03 61) 66 44-2 90  
E-Mail: [management@erfurt-tourist-info.de](mailto:management@erfurt-tourist-info.de)

[www.erfurt-tourist-info.de](http://www.erfurt-tourist-info.de)

Ansprechpartnerin:  
Frau Dr. Carmen  
Hildebrandt



## 3.23 Eine touristische Destination auf dem Weg zur Barrierefreiheit: Die Stadt Rheinsberg



### »Haus Rheinsberg – Hotel am See«

#### Kurzbeschreibung

Die Stadt Rheinsberg liegt im Norden von Brandenburg, im Ruppiner Land. Bekannt geworden v. a. durch das Schloss und die reizvolle Lage am Grienericksee, ist Rheinsberg zu einem beliebten Reiseziel im Reiseland Brandenburg geworden. Seit dem 2001 das von der Fürst Donnersmarck-Stiftung finanzierte und betriebene barrierefreie »Haus Rheinsberg – Hotel am See« eröffnet wurde, ist das touristische Aufkommen in Rheinsberg entgegen dem allgemeinen Trend deutlich gestiegen. Die Besonderheit: Ein großer Teil der TouristInnen, die in Rheinsberg ihren Urlaub verbringen, sind Gäste mit Behinderungen.

#### Das Konzept

Diese Entwicklung wird von der Stadt Rheinsberg als äußerst positiv empfunden. Obwohl es noch keine konkret gesteuerte Planung hinsichtlich eines barrierefreien Ausbaus der Stadt gibt, hat sich die vor allem für RollstuhlfahrerInnen zugängliche Gestaltung des Ortes in vielen Bereichen schon durchgesetzt. Die kommunalen und wirtschaftlichen Entscheidungsträger begegnen dem jungen touristischen Trend ohne größere Berührungsängste und öffnen ihre Angebote nach und nach den An-

forderungen des neuen Kundenpotenzials. Auch die Bevölkerung der Stadt Rheinsberg wurde für das Thema sensibilisiert.

#### Das Angebot im Detail

Im Zentrum des Urlaubsaufenthaltes der mobilitätsbehinderten Gäste steht das »Haus Rheinsberg – Hotel am See«. Die hochwertige Gesamtgestaltung des barrierefreien Vier-Sterne-Hotels mit seinen vielfältigen Freizeit-, Kultur-, Sport-, Seminar- und Tagungsangeboten bietet vor allem körperbehinderten Gästen einen abwechslungsreichen und angenehmen Aufenthalt. Dafür sorgen u. a. die mit dem »CoreDesign Award 2002« ausgezeichnete Innenarchitektur, der Schwimmbad- und Saunabereich, der Fitnessraum, die Kegelbahn, die Hotelbar, die Multifunktionshalle und der barrierefreie Außenbereich.

Aber auch der Ort und die Umgebung wollen von den TouristInnen erkundet werden. Deshalb richten sich heute immer mehr Gewerbetreibende und Kultureinrichtun-

#### Kontakt:

#### Haus Rheinsberg – Hotel am See

Donnersmarckweg 1  
16831 Rheinsberg  
Tel: (03 39 31) 344-0  
Fax: (03 39 31) 344-5 55  
E-mail: post@hausrheinsberg.de  
[www.hausrheinsberg.de](http://www.hausrheinsberg.de)  
Ansprechpartnerin:  
Frau Corinna Abele

#### Pluspunkte auf einen Blick

- + Entscheidende Impulse durch eine neue Touristenklientel
- + Barrierefreie Gestaltung eines touristischen Ortes vorwiegend auf Privatinitiative zurückzuführen
- + Vom hohen Bekanntheitsgrad des Vier-Sterne-Hotels »Haus Rheinsberg – Hotel am See« profitiert auch die Stadt

gen auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen ein. Die Rheinsberger UnternehmerInnen haben die wirtschaftlichen Chancen und neue Geschäftsfelder erkannt. Rampen an vielen Geschäften oder umgebaute Kremser sind nur kleine Beispiele für den Ideenreichtum, der durch die erhöhte Nachfrage nach Angeboten auch für körperbehinderte TouristInnen angeregt wurde.

Der Einbau eines Fahrstuhls in das denkmalgeschützte Schloss Rheinsberg ist Ergebnis der wachsenden Zahl mobilitätseingeschränkter Gäste. Vor dieser Umbaumaßnahme war es rollstuhlfahrenden BesucherInnen nicht möglich, das Schloss zu besichtigen. Außerdem wurde für den Bahnhof ein Hublift angeschafft, der den ankommenden rollstuhlfahrenden Gästen den Ausstieg aus dem Zug ermöglicht. Dies ist nur eine vorübergehende Lösung. Ziel ist es, dass die rollstuhlfahrenden Gäste selbständig den Ein- und Ausstieg bewältigen können. Im Jahr 2005 sollen die Bahnsteige so weit angehoben werden, dass ein ebenerdiger selbständiger »Ein- und Ausstieg« aus dem Zug dann möglich ist.

Im gesamten Stadtbild von Rheinsberg werden zudem Bordsteinabsenkungen vorgenommen und Behindertenparkplätze ausgewiesen. Beim Bau neuer Einrichtungen wird von vornherein auf eine Gestaltung geachtet, die einen Zugang auch für körperbehinderte Gäste ermöglicht. Angedacht sind auch zusätzliche Angebote für blinde und sehbehinderte TouristInnen.

Ein weiterer Mosaikstein für die Zugänglichkeit der Stadt ist das »Reisehandbuch Rheinsberg«, das in gedruckter Version Zugangsinformationen für mobilitätsbehinderte Menschen über Sehenswürdigkeiten, Kultureinrichtungen, Restaurants, Geschäfte und vieles mehr bietet.



### Eine erste Bilanz

Von städtischer Seite ist man sehr zufrieden mit der bisherigen Entwicklung und der guten Kooperation zwischen dem »Haus Rheinsberg - Hotel am See« und der Stadt Rheinsberg. Mittlerweile finden auch viele Aktivitäten wie z. B. Bürgerversammlungen, Schulveranstaltungen und Stadtverordnetenversammlungen in den Räumlichkeiten des Hotels statt.

Die allgemeine touristische Entwicklung des Ortes hat durch die neue Zielgruppe der mobilitätsbehinderten Menschen entscheidende Impulse bekommen, die sich in einer barrierefreien Gestaltung und einem offenen Umgang mit allen Gästen niederschlagen. Mittlerweile investieren auch kleinere Unternehmen in der Region in Barrierefreiheit, da man das wirtschaftliche Potenzial der neuen Kundschaft erkannt hat.

Rheinsberg ist auf dem besten Weg, eine anerkannte und größtenteils barrierefreie Destination in Deutschland zu werden. Ein Beispiel, das sich weitere deutsche Urlaubsziele zum Vorbild nehmen sollten.

**Das Rheinsberger Schloss: seit 2002 auch für Gäste im Rollstuhl zugänglich**

**Kontakt:**  
**Stadtverwaltung**  
**Rheinsberg**  
 Seestraße 21  
 16831 Rheinsberg  
 Tel: (03 39 31) 5 51 00  
 Fax: (03 39 31) 20 89  
 E-mail: buergermeister@rheinsberg.de  
[www.rheinsberg.de](http://www.rheinsberg.de)  
 Ansprechpartner:  
 Herr Bürgermeister  
 Manfred Richter





## 3.24 Barrierefreie Urlaubsregion: Das Beispiel Fränkisches Seenland



**Broschüre »Behindertengerechte Ferienunterkünfte im Fränkischen Seenland«**

### Kurzbeschreibung

Das Fränkische Seenland hat sich seit den 1970er Jahren zu einem beliebten Urlaubs- und Naherholungsgebiet mit mehr als 1,7 Millionen Übernachtungen pro Jahr und etwa 4 Millionen jährlichen Tagesausflüglern entwickelt. Durch die künstlich entstandenen Seen und das moderne Freizeitangebot, vor allem aber durch den gezielten Ausbau barrierefreier Angebote hat sich die Region auch überregional als Urlaubsregion profiliert.

### Das Konzept

Schon in den 1970er Jahren verbrachten Gäste mit Körperbehinderungen ihren Urlaub im Fränkischen Seenland, allerdings ohne gezielte Bewerbung. Angeregt durch die Lokalpresse wurde die Thematik von der »Beratungsstelle Mittelfränkisches Seengebiet« 1995 aufgegriffen und die Aktion »Behindertengerechte Ferienunterkünfte im Fränkischen Seenland« gestartet. Im Rahmen einzelbetrieblicher Beratungen und zahlreicher Informationsveranstaltungen wurden vor allem die Leistungsanbieter mit stufenlosen Unterkünften von einem barrierefreien Ausbau speziell für körperbehinderte Gäste überzeugt.

Als besonders hilfreich erwiesen sich dabei die Unterstützung durch Betroffene sowie die Einbindung von AnbieterInnen aus anderen Regionen, die ihre guten Erfahrungen – insbesondere auch in wirtschaftlicher Hinsicht – vorstellten. Die anfänglichen Bedenken konnten so bei vielen LeistungsträgerInnen abgebaut werden. Den InitiatorInnen ging es ausdrücklich nicht um die Entwicklung von »Unterkunftsghettos«, sondern um die Integration

von Menschen mit Mobilitätsbehinderungen durch eine bessere Zugänglichkeit des Fränkischen Seenlands. Besonders viel Wert wurde auf die intensive Zusammenarbeit mit den Gemeinden, dem Gewerbe und Handel, den Seenzweckverbänden und den touristischen Organisationen gelegt.

### Das Angebot im Detail

Im Mittelpunkt des Angebots stehen heute mehr als 270 Gästebetten in größtenteils barrierefreien Unterkünften. Seit 1996 werden alle geeigneten Unterkünfte in einer Spezialbroschüre »Behindertengerechte Ferienunterkünfte« und in einem gemeinsamen Internetauftritt ([www.seenland-barrierefrei.de](http://www.seenland-barrierefrei.de)) anschaulich vorgestellt. Die Unterkünfte werden dafür regelmäßig auf ihre Eignung hin überprüft.

### Pluspunkte auf einen Blick

- + Zusammenspiel der verschiedenen Akteure (Innenmarketing)
- + Professionelles Management des Entwicklungsprozesses
- + Breites und umfassendes Angebot an barrierefreien Unterkünften vor allem für körperbehinderte UrlauberInnen
- + Zahlreiche größtenteils barrierefreie Freizeiteinrichtungen
- + Übersichtliche, verbindliche und ausführliche Informationsvermittlung unter Einbeziehung der neuen Medien

Parallel zur Informationsaufbereitung gab es gezielte Anstrengungen zur Gestaltung einer möglichst barrierefreien Freizeitinfrastruktur. Beispiele sind zwei Baderampen für RollstuhlfahrerInnen am Brombach- und Rothsee, die barrierefreie Gestaltung von Umkleideräumen und Sanitäranlagen an allen Seen, der Campingplätze sowie der Fahrgastschiffe vor allem für körperbehinderte UrlauberInnen. Ein weiterer Schwerpunkt lag auf Dienstleistungsangeboten wie der touristischen Vernetzung mit regionalen Gesundheitsdiensten oder auch der Entwicklung von Fahrdiensten und speziellen Angeboten wie z. B. therapeutischem Reiten oder Gruppenaufhalten. Auch in den Gemeinden wurden verschiedene Aktivitäten zur besseren barrierefreien Zugänglichkeit der öffentlichen Einrichtungen, des Einzelhandels und der Gastronomie durchgeführt.

### Eine erste Bilanz

Die Bilanz kann sich sehen lassen. So ist das Angebot an barrierefreien Unterkünften im Seenland von vier Einrichtungen 1994 auf über 40 Betriebe mit mehr als 270 Gästebetten im Jahr 2000 gestiegen.

Das Beispiel Fränkisches Seenland zeigt eindrücklich, dass alle Beteiligten vom barrierefreien Tourismus profitieren. Allen voran Menschen mit Mobilitätsbehinderungen, denen ein attraktives Urlaubserlebnis ermöglicht wird. Aber auch das Beherbergungsgewerbe verzeichnet Gewinne durch die gestiegenen Auslastungszahlen aufgrund der Erschließung neuer Gästegruppen, vor allem in der Nebensaison. Und nicht zuletzt profitiert die Region durch eine Verbesserung des überregionalen Bekanntheitsgrads und einen Imagegewinn.

Die Initiatoren sind sich einig, dass es trotz der vielen Erfolge noch viel zu tun gibt. Insbesondere an der Ausweitung des barrierefreien Angebots auf alle Behinderungsformen wird zukünftig stärker Wert gelegt.



Wegweisend ist vor allem die überzeugende Vorgehensweise durch das intensive Zusammenwirken aller relevanten Akteure, die Einbindung »Betroffener« und die Orientierung an guten Beispielen. Hervorzuheben ist auch, dass es durch die »Beratungsstelle Mittelfränkisches Seengebiet« vor Ort eine professionelle, koordinierende Projektsteuerung gab und gibt.

### Weitere gute Beispiele

- **»Barrierefreie Modellregion«** – InnoRegio Projekt im Verband Naturpark Thüringer Wald ([www.naturpark-thueringer-wald.de](http://www.naturpark-thueringer-wald.de)) (abgerufen am 26.03.03)
- **Modellregionen Mosel und Eifel/Ahr des ArMont-Projektes** in Rheinland-Pfalz ([www.armont-online.de/](http://www.armont-online.de/)) (abgerufen am 26.03.03)
- **»Barrierefreie touristische Modellregion in Rheinland-Pfalz« Rheinhessen** ([www.rheinhessen-info.de/](http://www.rheinhessen-info.de/)) (abgerufen am 5.06.03)

**Das Fränkische Seenland: auch für Familien mit behinderten Angehörigen ein ideales Reiseziel**

### Kontakt:

**Beratungsstelle  
Mittelfränkisches  
Seengebiet**

Tel: (0 98 31) 6 73 54

Fax: (0 98 31) 15 53

E-Mail Adresse:

Ernst.Birmeyer@  
lwa-wb.bayern.de

[www.seenland-barrierefrei.de](http://www.seenland-barrierefrei.de)

Ansprechpartner:

Herr Ernst Birmeyer

## 4. Checkliste zur Überprüfung des eigenen Angebots

### 4.1 Einführung und Gliederung

Die folgende Checkliste zum barrierefreien Tourismus leitet als ein zentrales Element den Service- und Praxisteil dieser ADAC-Planungshilfe ein.

In der Bewertung und Planung von barrierefreien Räumen haben Checklisten eine lange Tradition. Jedoch ist mit den Checklisten, die in der Vergangenheit zu barrierefreiem Planen und Bauen erschienen sind, nur eine Überprüfung von Teilbereichen der touristischen Servicekette möglich.

**Mit Hilfe der Checkliste können bauliche Barrieren leicht erfasst werden**



Mit der von uns für Sie erarbeiteten Checkliste zum barrierefreien Tourismus versuchen wir, einen neuen und übergreifenden Weg einzuschlagen. Sie können so alle wesentlichen Elemente der gesamten touristischen Servicekette überprüfen und dabei die speziellen Anforderungen aus der Sicht unterschiedlicher Mobilitätsbehinderungen beachten.

Mit den einzelnen Elementen der Checkliste können Sie leicht und schnell eine individuelle Checkliste für Ihr eigenes Ange-

bot zusammenstellen. So können Sie überprüfen, ob Ihr Angebot überhaupt für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen zugänglich oder nutzbar ist und an welcher Stelle eventuell Verbesserungen notwendig sind.

### Gewusst wie und für wen!

Wissen Sie z. B., dass sich eine Eingangstür farblich kontrastreich von der Umgebung absetzen muss, damit sie von sehbehinderten Menschen wahrgenommen werden kann? Diese und andere Fragen werden Ihnen in den folgenden Kapiteln dieser Checkliste begegnen und Ihren Blick für die besonderen Ansprüche von Menschen mit verschiedenen Mobilitätsbehinderungen schärfen.

Die Checkliste richtet sich wie die gesamte ADAC-Planungshilfe an Personen, die im Tourismus tätig sind: Hoteliers, Restaurant- oder LadenbetreiberInnen, BusreiseunternehmerInnen, KonzertveranstalterInnen, Museumsdienste, VeranstalterInnen von Messen oder Sportveranstaltungen etc. Für sie bietet die Checkliste eine Hilfestellung für eine erste kritische Selbsteinschätzung des eigenen Angebotes.

Diese Checkliste kann und soll nicht die Überprüfung durch ExpertInnen ersetzen. Sie zeigt aber auf einen Blick, wo vor allem bauliche Barrieren lauern können, und gibt einen ersten Hinweis, wie die Gestaltung der entsprechenden Bereiche aussehen müsste. Die Checkliste ist Ergebnis einer langjährigen Praxiserfahrung und angelehnt an die derzeit aktuellen DIN-Normen für barrierefreies Bauen (vgl. Kap. 5.1).

<b>4.2 Zum Gebrauch der Checklisten</b>	108
<b>Teil 1: Für alle Bereiche relevant</b>	110
Information zum Angebot .....	110
Zugang zur Einrichtung .....	110
Treppe .....	112
Aufzug .....	112
Rampe .....	113
<b>Teil 2: Unterkünfte und Gastronomie</b>	114
Rezeption / Information .....	114
Speiseraum .....	115
WC .....	116
Übernachtungszimmer .....	117
Bad zum Übernachtungszimmer .....	118
<b>Teil 3: Einkaufen</b>	120
Verkaufsraum .....	120
Umkleidekabine .....	121
Kasse .....	121
<b>Teil 4: Veranstaltungen</b>	122
Ausstellungsraum .....	122
Veranstaltungsraum .....	123
<b>Teil 5: Verkehr</b>	124
Informationsschalter / Fahrkartenverkauf .....	124
Bahnsteig .....	125
Verkehrsmittel .....	126
<b>Teil 6: Outdoor-Anlagen und Sportanlagen</b>	127
Gartenanlage / Spazierweg / Park .....	127
Sportanlage / Schwimmbad .....	128
Umkleidekabine zur Sportanlage / Schwimmbad .....	129

## 4.2 Zum Gebrauch der Checkliste

### Welche Teile kommen für mich in Frage?

Generell können Sie alle Elemente der Checkliste frei kombinieren. Die jeweiligen Elemente sind verschiedenen Kapiteln zugeordnet, um Ihnen die Orientierung zu erleichtern. Dies bedeutet aber nicht, dass sie nur in diesem Zusammenhang eingesetzt werden können! Im Gegenteil kann es immer wieder vorkommen, dass Teilelemente aus einem Kapitel in einem anderen Kapitel ebenfalls wichtig sind.

Ein einleuchtendes Beispiel ist die Zugänglichkeit des WC: Das Element dafür befindet sich in Teil 2 »Unterkünfte und Gastronomie«, aber selbstverständlich ist dieses Element auch in anderen Kapiteln relevant, z. B. auf Veranstaltungen oder beim Einkaufen.

Teil 1 »Für alle Bereiche relevant« enthält deshalb ausschließlich Elemente, die immer mit anderen Teilen kombiniert werden sollen. Schließlich muss man zu jedem Angebot erst einmal gelangen. Auch Aufzüge und Rampen sind ohne dazugehörige Einrichtung nicht interessant.

### Einfaches auf den ersten Blick

Wenn Sie sich an die fettgedruckten Aussagen in der Checkliste halten, bekommen Sie einen ersten Eindruck von der Zugänglichkeit Ihres Angebots, ohne dass Sie viel nachmessen müssen.

Wenn diese erste Prüfung positiv verlaufen ist, lohnt es sich auf jeden Fall, für die klei-

ner gedruckten Aussagen mit Zollstock oder Maßband nachzumessen. Die Maßangaben entsprechen größtenteils den aktuellen DIN-Normen für barrierefreies Bauen. Wie die gewonnenen Erkenntnisse über das untersuchte Objekt oder Gebiet zu bewerten sind, muss in jedem Einzelfall vor Ort entschieden werden.

### Nicht alles auf einmal?

Vielleicht planen Sie, Ihr Angebot vor allem für eine bestimmte Personengruppe barrierefrei zu gestalten? Oder es ist Ihnen nicht möglich, die Belange aller behinderten Menschen voll zu berücksichtigen? Darum steht vor der jeweiligen Aussage immer ein Piktogramm für die Personengruppen, für die eine entsprechende Gestaltung am wichtigsten wäre. Das bedeutet nicht, dass nicht von den meisten Maßnahmen noch wesentlich mehr Menschen profitieren würden. In den Listen jedoch steht das Piktogramm:



für Menschen im Rollstuhl



für Menschen mit Gehbehinderung



für Familien mit kleinen Kindern oder Senioren



für blinde Menschen



für sehbehinderte Menschen



für Menschen mit Hörbehinderung



symbolisiert Kriterien, die unserer Meinung nach für alle Menschen besonders relevant sind.

Mit dieser Checkliste können nicht alle unterschiedlichen Behinderungsformen berücksichtigt werden. Um die Checkliste nicht zu umfangreich zu gestalten, musste eine Auswahl getroffen werden.

---

## Auswertung der Ergebnisse

---

### Alles mit »Ja« beantwortet:

Wenn Sie alle Aussagen der für Sie relevanten Checklistenelemente mit »Ja« beantworten können, ist Ihre Einrichtung vermutlich schon für sehr viele Menschen zugänglich. Eine genauere Prüfung durch anerkannte ExpertInnen wäre für Ihr Angebot sicher lohnend.

### Wenn »Nein« angekreuzt werden muss:

Wenn Sie eine Aussage mit »Nein« beantworten, sind Sie bereits einer Schwierigkeit der Zugänglichkeit Ihres Angebots auf der Spur. Hier haben Sie häufig durch die Formulierung der entsprechenden Aussage einen ersten Ansatz, wie der entsprechende Teil Ihres Angebots gestaltet sein müsste, um besser zugänglich zu sein. Ein Beispiel:

**– Die Fläche vor und hinter der Eingangstür ist mindestens 150 x 150 cm groß.**

Wenn die oben genannte Aussage verneint werden muss, ist auch gleichzeitig klar, wie groß die entsprechende Bewegungsfläche sein müsste. Bei der Umgestaltung Ihrer Einrichtung können Ihnen dann die im Adressenteil dieser Planungshilfe genannten Anlaufstellen behilflich sein.

---

## Anmerkungen

---

Die Checkliste ist nur als eine erste Hilfestellung für Sie zu verstehen. Da nicht alle Anforderungen der DIN-Normen eingebracht werden konnten, ermöglicht sie Ihnen z. B. keine vollständige Prüfung nach den aktuellen DIN-Normen. Andererseits

haben wir für Sie im Service-Bereich, für den die DIN keine Vorschläge macht, Anregungen eingefügt. Wenn Sie sich eingehender mit dem Thema beschäftigen möchten, sollten Sie die Kontaktadressen im Serviceteil der vorliegenden Planungshilfe nutzen. Wenn Sie ganz bestimmte Teilelemente der touristischen Servicekette genauer unter die Lupe nehmen möchten, können Sie auch auf ältere Checklisten zurückgreifen, die sich z. B. auf bauliche Einrichtungen, Verkehrsanlagen oder Freizeitangebote spezialisiert haben.

Ein gelungenes Beispiel einer Checkliste, mit der speziell die baulichen Gegebenheiten von Hotels geprüft werden können, bietet die Veröffentlichung von HENNIG (2001). Eine gute Orientierungshilfe bietet auch die Checkliste der NATIONALEN KOORDINATIONSSTELLE TOURISMUS FÜR ALLE (NATKO 2002). Hier können vor allem die Bereiche Hotels und Restaurants, aber auch Einrichtungen des öffentlichen Raumes (Telefonzellen, Spielplätze, etc.) bezüglich ihrer Barrierefreiheit abgecheckt werden.

Bezogen auf öffentlich zugängliche Gebäude und öffentliche Verkehrsanlagen ist die Checkliste der STADT MÜNSTER (2002) zu barrierefreiem Bauen zu empfehlen. Sie ist auch im Internet abrufbar. Eine weitere Checkliste wurde 2001 vom BUNDESMINISTERIUM FÜR VERKEHR, BAU UND WOHNUNGSWESEN kombiniert mit einer Erfassungs-CD-ROM herausgegeben. Diese beschäftigt sich mit der Verbesserung der Verkehrsverhältnisse in den deutschen Gemeinden.

Für den Bereich »Barrierefreie Naturerlebnisse« bieten die Planungshilfen »Natur für alle« der LEBENSHILFE WITTMUND E.V. und des REGIONALEN UMWELTZENTRUMS (RUZ) SCHORTENS E.V. (2002/2003) wertvolle Hinweise und Checklisten ([www.natur-fuer-alle.de](http://www.natur-fuer-alle.de)) (vgl. Kap. 3.14).



## Teil 1: Für alle Bereiche relevant

Informationen zum Angebot		Ja	Nein
	Über das Angebot wird im Internet informiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Information liegt im Internet in mehreren Sprachen vor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Internetseite ist auch für blinde und sehbehinderte Nutzer barrierefrei gestaltet. <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Es wird über die Zugänglichkeit des Angebots im Internet berichtet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Es liegen gedruckte Broschüren über das Angebot vor, die detaillierte Angaben zur Zugänglichkeit des Angebots enthalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Das Personal kann telefonisch detailliert über die Zugänglichkeit Ihres Angebots Auskunft geben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Information liegt in leicht verständlicher Sprache vor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zugang zu Einrichtungen		Ja	Nein
	Es gibt eine Parkmöglichkeit in direkter Nähe (bis maximal 50 m Entfernung vom Eingang).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Parkplatz ist 350 cm breit (inklusive Bewegungsfläche direkt neben dem Platz)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


















<sup>1</sup> Beratung zur barrierefreien Gestaltung von Internet-Auftritten: siehe Adressenteil.





Zugang zu Einrichtungen (Fortsetzung)		Ja	Nein
	Es hält ein Niederflurfahrzeug des ÖPNV in direkter Nähe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Weg von der Haltestelle zum Haus ist in unter 5 min. Gehzeit zu bewältigen. <sup>2</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Der Eingang ist stufenlos erreichbar <sup>3</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Eingangstür ist eine normale Drehflügeltür oder Schiebetür und keine Drehtür oder Pendeltür.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Türschwelle ist maximal 2 cm hoch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Fläche vor und hinter der Eingangstür ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Durchgang durch die Eingangstür ist mindestens 90 cm breit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Eingangstür hebt sich farblich kontrastreich von ihrer Umgebung ab.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Beschilderung ist kontrastreich und gut sichtbar angebracht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Wenn vorhanden: die Ausschilderung zum Eingang für Rollstuhlfahrer ist gut sichtbar angebracht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Es gibt ein tastbares Leitsystem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Struktur des Fußbodens hilft bei der Orientierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>2</sup> Für eine/n durchschnittlich mobile/n FußgängerIn.

<sup>3</sup> Wenn vorhanden: Aufzug oder Rampe siehe unten.



Treppe		Ja	Nein
	Die Kanten von Treppenstufen sind farblich kontrastreich markiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
  	Die Treppen haben durchgehende Handläufe zu einer oder beiden Seiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 	Die Handläufe weisen am Beginn/Ende tastbare Informationen über Stockwerk o. ä. auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufzug		Ja	Nein
 	Im Aufzug wird das jeweilige Stockwerk kontrastreich angezeigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 	Im Aufzug wird das jeweilige Stockwerk durchgesagt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 	Die Bedientasten sind auch im Sitzen erreichbar. (Höhe zwischen 85 cm und 105 cm)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 	Die Stockwerksnummer ist auf den Bedienknöpfen ertastbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Kabinengröße ist mindestens 110 x 140 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Der Zugang zum Aufzug ist mindestens 90 cm breit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Bewegungsfläche vor den Aufzugstüren ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rampe		Ja	Nein
	Die Rampe ist nicht steiler als 6%.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Rampe hat keine Steigung, die ohne Unterbrechung länger als 600 cm ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Am Anfang und am Ende der Rampe sind Bewegungsflächen von mindestens 150 x 150 cm vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Anfang und Ende der Rampenanlage sind optisch kontrastreich und taktil mit Aufmerksamkeitsfeldern durch Farb-, Material- und Strukturwechsel im Bodenbelag gekennzeichnet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## Teil 2: Unterkünfte und Gastronomie








– Wie kommt man zum Haus?

Siehe **Zugang zur Einrichtung** in Teil 1

– Aufzug oder Rampe vorhanden? Siehe **Aufzug und Rampe** in Teil 1

Rezeption/Information		Ja	Nein
	Es befinden sich keine Stufen auf dem Weg vom Eingang zur Rezeption. <sup>4</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Durchgangsbreite auf dem Weg zur Rezeption ist immer mindestens 90 cm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	An der Rezeption befinden sich Sitzgelegenheiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Platz vor der Rezeption ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Bei Bedarf wird beim Gepäcktransport geholfen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Gäste werden bei Bedarf zum Zimmer begleitet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ein Faxgerät ist verfügbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ein Internetzugang ist verfügbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>4</sup> Wenn vorhanden: Aufzug oder Rampe siehe Teil 1.

Speiseraum		Ja	Nein
	Es befinden sich keine Stufen auf dem Weg vom Eingang bis in den Speiseraum. <sup>5</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Durchgangsbreite auf dem Weg zum Speiseraum ist immer mindestens 90 cm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tische und Stühle werden im Speiseraum bei Bedarf umgestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Kniefreiheit unter den Tischen ist mindestens bis 67 cm Höhe gegeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Speisekarte ist auch in Punktschrift (Blindenschrift) verfügbar oder wird bei Bedarf vorgelesen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Speisekarte ist auch in Großschrift verfügbar oder wird bei Bedarf vorgelesen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Bei der Bedienung am Büfett wird bei Bedarf Unterstützung durch das Personal angeboten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Über die Zusammensetzung der Speisen kann genau Auskunft gegeben werden (z.B. für DiabetikerInnen oder AllergikerInnen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Es gibt Sitzmöglichkeiten mit guter Beleuchtung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>5</sup> Siehe Fußnote 4.

WC		Ja	Nein
	Es befinden sich keine Stufen auf dem Weg zum WC. <sup>6</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Durchgangsbreite auf dem Weg zum WC beträgt immer mindestens 90 cm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Im WC gibt es eine Bewegungsfläche von 150 cm x 150 cm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Das WC kann von vorn und von mindestens einer Seite angefahren werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Rechts und links neben dem WC sind (nach oben klappbare) Haltegriffe montierbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Spülung ist im Sitzen zu betätigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Der Waschtisch ist unterfahrbar. (Kniefreiheit ist mindestens bis 67 cm Höhe auf 30 cm Tiefe gegeben.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Waschtisch ist an der Vorderkante nicht höher als 80 cm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	In kleinen Sanitärräumen (< 8 m <sup>2</sup> ) schlagen die Türen nach außen auf bzw. ist eine Schiebetür vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Armaturen und andere wichtige Merkmale sind kontrastreich gestaltet oder markiert. <sup>7</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Armaturen sind im Sitzen erreichbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>6</sup> Siehe Fußnote 4.











<sup>7</sup> Merkmale: Fluchtwege, Stufen, hervorstehende Kanten an Möbeln oder Wänden, Türrahmen und -schwelle

Übernachtungszimmer		Ja	Nein
	<b>Das Zimmer ist stufenlos zu erreichen.<sup>8</sup></b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Durchgangsbreite auf dem Weg zum Zimmer beträgt immer mindestens 90 cm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Fläche vor und hinter der Eingangstür ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Der Bedienunggriff mindestens eines Fensters ist im Sitzen zu erreichen.</b> (Der Griff befindet sich in einer Höhe zwischen 85 cm und 105 cm.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Der Lichtschalter ist im Sitzen zu bedienen.</b> (Der Schalter ist in einer Höhe von 85-105 cm über dem Boden angebracht.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Das Bett ist mindestens auf einer Längsseite anzufahren.</b> (Der Abstand zum nächsten Objekt beträgt mindestens 150 cm.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Das Zimmer ist mit Telefon ausgestattet.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Bei Bedarf wird der Gast mit der Einrichtung des Zimmers (inklusive Badezimmer) vertraut gemacht.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Das Zimmer wird bei Bedarf bei der Abreise auf liegengelassene Gegenstände durchgesehen.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Evakuierungsmaßnahmen bei Feueralarm werden blinden, sehbehinderten oder gehörlosen Menschen stets persönlich erklärt.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Wichtige Ausstattungsmerkmale und Bedienelemente<sup>9</sup> sind kontrastreich gestaltet.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>8</sup> Siehe Fußnote 4.

<sup>9</sup> – Ausstattungsmerkmale: Fluchtwege, Stufen, hervorstehende Kanten an Möbeln oder Wänden, Türrahmen und -schwelle

– Bedienelemente: Schalter, Türgriff, Fensterhebel

Bad zum Übernachtungszimmer		Ja	Nein
 	<b>Der Zugang zum Badezimmer ist vom Zimmer aus stufenlos zu erreichen.<sup>10</sup></b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Durchgang zum Bad ist mindestens 90 cm breit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Fläche vor und hinter der Tür ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 	<b>Der Lichtschalter ist im Sitzen zu bedienen.</b> (Der Schalter ist in einer Höhe von 85-105 cm über dem Boden angebracht.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 	<b>Die Dusche im Badezimmer ist stufenlos zu erreichen.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Die Bewegungsfläche im Raum ist mindestens 150 x 150 cm groß.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Das WC kann von vorn und von mindestens einer Seite angefahren werden.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>10</sup> Siehe Fußnote 4.

		Ja	Nein
<b>Bad zum Übernachtungszimmer (Fortsetzung)</b>			
	Rechts und links neben dem WC sind (nach oben klappbare) Haltegriffe montierbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	In kleinen Sanitärräumen (< 8 m <sup>2</sup> ) schlagen die Türen nach außen auf bzw. ist eine Schiebetür vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Spülung ist im Sitzen zu betätigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Der Waschtisch ist unterfahrbar. (Kniefreiheit ist mindestens bis 67 cm Höhe auf 30 cm Tiefe gegeben.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Waschtisch ist an der Vorderkante nicht höher als 80 cm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Armaturen und alle wichtigen Ausstattungsmerkmale und Bedienelemente <sup>11</sup> sind kontrastreich gestaltet oder markiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Armaturen sind im Sitzen erreichbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>11</sup> – Ausstattungsmerkmale: Fluchtwege, Stufen, hervorstehende Kanten an Möbeln oder Wänden, Türrahmen und -schwelle  
 – Bedienelemente: Schalter, Türgriff, Fensterhebel





### Teil 3: Einkaufen

- Wie kommt man zum Haus oder Gebäude?  
Siehe **Zugang zur Einrichtung** in Teil 1
- Aufzug oder Rampe vorhanden? Siehe **Aufzug und Rampe** in Teil 1
- Ist das WC barrierefrei? Siehe **WC** in Teil 2

Verkaufsraum		Ja	Nein
	Der Verkaufsraum ist stufenlos zu erreichen. <sup>12</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Eingangstür ist eine normale Drehflügeltür oder Schiebetür und keine Drehtür und keine Tür, die durchpendeln kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Fläche vor und hinter der Eingangstür ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Durchgang durch die Eingangstür ist mindestens 90 cm breit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Waren sind im Sitzen zu erreichen oder es wird beim Einkauf assistiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Waren sind auch in Punktschrift und Großschrift beschrieben oder es wird beim Einkauf assistiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>12</sup> Wenn vorhanden: Aufzug oder Rampe siehe Teil 1.

Umkleidekabine		Ja	Nein
	<b>Die Umkleidekabine ist stufenlos zu erreichen.<sup>13</sup></b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Fläche vor und hinter der Eingangstür ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Durchgang durch die Eingangstür ist mindestens 90 cm breit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Es gibt eine Sitzgelegenheit in der Umkleidekabine.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kasse		Ja	Nein
	<b>Die Kasse ist stufenlos erreichbar.<sup>14</sup></b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Fläche vor und hinter der Eingangstür ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Durchgang durch die Eingangstür ist mindestens 90 cm breit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Die Kasse kann mit dem Rollstuhl angefahren werden.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Bewegungsfläche vor der Kasse ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Durchgangsbreite bei der Kasse beträgt mindestens 90 cm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>13 + 14</sup> Siehe Fußnote 4.



## Teil 4: Veranstaltungen

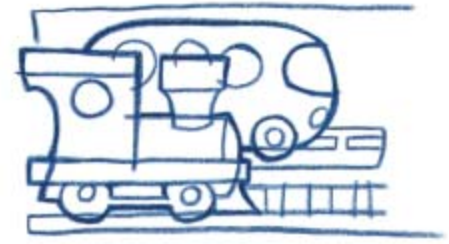
- Wie kommt man zum Haus?  
Siehe **Zugang zur Einrichtung** in Teil 1
- Aufzug oder Rampe vorhanden? Siehe **Aufzug und Rampe** in Teil 1
- Können alle an der Kasse bezahlen? Siehe **Kasse** in Teil 3
- Ist das WC barrierefrei? Siehe **WC** in Teil 2

Ausstellungsraum		Ja	Nein
	Der Ausstellungsraum ist stufenlos zu erreichen. <sup>15</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Eingangstür ist eine normale Drehflügeltür oder Schiebetür und keine Drehtür oder Pendeltür.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Fläche vor und hinter der Eingangstür ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Durchgang durch die Eingangstür ist mindestens 90 cm breit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sitzgelegenheiten sind vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Ausstellungsobjekte sind im Sitzen zu betrachten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Eine Auswahl von Ausstellungsobjekten ist betastbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Es gibt ein tastbares Leitsystem durch die Räume oder spezielle Führungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Erklärungstexte stehen auch zum Tasten oder akustisch zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>15</sup> Wenn vorhanden: Aufzug oder Rampe siehe Teil 1.

Veranstaltungsraum		Ja	Nein
	Der Veranstaltungsraum ist stufenlos zu erreichen. <sup>16</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Eingangstür ist eine normale Drehflügeltür oder Schiebetür und keine Drehtür oder Pendeltür.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Fläche vor und hinter der Eingangstür ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Durchgang durch die Eingangstür ist mindestens 90 cm breit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sitzgelegenheiten sind vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sitzplätze für RollstuhlfahrerInnen sind vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Durchgangsbreite zu den Sitzplätzen beträgt immer mindestens 90 cm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Platz mit Tisch: Der Tisch muss mindestens zu 30 cm Tiefe und 67 cm Höhe unterfahrbar sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Im Veranstaltungsraum ist ein Induktionsschleifensystem vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Es gibt ein tastbares Leitsystem durch die Räume oder eine Begleitung zum Sitzplatz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>16</sup> Siehe Fußnote 4.



## Teil 5: Verkehr

- Wie kommt man zum Bahnhof / zur Haltestelle?  
Siehe **Zugang zur Einrichtung** in Teil 1
- Aufzug oder Rampe vorhanden? Siehe **Aufzug und Rampe** in Teil 1
- Ist das WC barrierefrei? Siehe **WC** in Teil 2

Informationsschalter/Fahrkartenverkauf		Ja	Nein
	Der Schalter für Fahrkarten/Informationen ist stufenlos zu erreichen. <sup>17</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Eingangstür ist eine normale Drehflügeltür oder Schiebetür und keine Drehtür oder Pendeltür.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Fläche vor und hinter der Eingangstür ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Durchgang durch die Eingangstür ist mindestens 90 cm breit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Informationen sind auch in Punktschrift (Blindenschrift) und in Großschrift oder akustisch erhältlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Der Schalter kann mit dem Rollstuhl angefahren werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Bewegungsfläche vor dem Schalter ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Durchgangsbreite zum Schalter beträgt mindestens 90 cm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sitzgelegenheiten sind vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>17</sup> Wenn vorhanden: Aufzug oder Rampe siehe Teil 1.

Bahnsteig		Ja	Nein
	Der Bahnsteig ist stufenlos zu erreichen. <sup>18</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sitzgelegenheiten sind vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Bahnsteigkante und Einstiegsbereich sind optisch kontrastierend markiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Bahnsteigkante und Einstiegsbereich sind durch einen tastbaren Leitstreifen markiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Informationen sind auch in Punktschrift (Blindenschrift) und in Großschrift oder akustisch erhältlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ziel/Fahrtrichtung wird optisch angezeigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Informationen sind auch im Sitzen lesbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Es gibt Einstiegsbereiche, in denen ein niveaugleicher Ein- und Ausstieg möglich ist. (Der Spalt zwischen Fahrgastraum und Gleis ist nicht größer als 5 cm.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Bei Bedarf hilft das Personal beim Einstieg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Gepäckträgerservice ist vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>18</sup> Siehe Fußnote 4.

Verkehrsmittel		Ja	Nein
	Es handelt sich um ein Fahrzeug mit Niederflurtechnik.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Es steht eine Rampe oder eine Hubvorrichtung zum Ein- und Ausstieg bereit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Einstiegsbreite ist mindestens 90 cm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Im Einstiegsbereich sind Haltestangen vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Es gibt einen Abstellplatz für einen Rollstuhl oder Kinderwagen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Eine Wendefläche von 150 x 150 cm ist vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Haltewunschknopf ist dort in einer Höhe von 85 cm angebracht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Es gibt reservierte Sitzplätze für Menschen mit Mobilitäts- einschränkung in der Nähe des Einstiegs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Informationen werden akustisch angezeigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Informationen werden optisch angezeigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Haltestangen, Halteknopf, Türen und andere wichtige Merkmale <sup>19</sup> sind kontrastreich markiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>19</sup> Merkmale wie: Stufen, hervorstehende Kanten an der Haltestelle oder an dem Verkehrsmittel, Einstiegstüren



## Teil 6: Outdoor-Anlagen und Sportanlagen

- Wie kommt man zum Park / zur Gartenanlage / zum Spazierweg?:  
Siehe **Zugang zur Einrichtung** in Teil 1
- Aufzug oder Rampe vorhanden? Siehe **Aufzug und Rampe** in Teil 1
- Können alle an der Kasse bezahlen? Siehe **Kasse** in Teil 3
- Ist das WC barrierefrei? Siehe **WC** in Teil 2

Gartenanlage / Spazierweg / Park		Ja	Nein
	Der Eingang ist stufenlos erreichbar. <sup>20</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Fläche vor und hinter der Eingangstür ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Durchgang durch die Eingangstür ist mindestens 90 cm breit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Der Boden auf den Hauptgehwegen ist fest und gut berollbar <sup>21</sup> (z.B. Asphalt, fugenarmer Platten- oder Holzweg oder fester Waldboden).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Wege sind immer mindestens 90 cm breit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Es findet sich auf den Hauptgehwegen keine Strecke mit groben Unebenheiten. (z.B. großen Schlaglöchern, Baumwurzeln, Kopfsteinpflaster)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Es hängen keine Hindernisse unter einer Höhe von 260 cm über dem Weg. (z.B. tiefhängende Äste)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Es finden sich in regelmäßigen Abständen (etwa alle 100 m) Sitzgelegenheiten mit Rückenlehne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>






<sup>20</sup> Wenn vorhanden: Aufzug oder Rampe siehe Teil 1.

<sup>21</sup> D. h. keine größeren Strecken mit Unebenheiten wie große Schlaglöcher, Baumwurzeln oder Kopfsteinpflaster.



Gartenanlage / Spazierweg / Park (Fortsetzung)		Ja	Nein
	Abschüssiges Gelände ist durch eine Brüstung/Umwehrung in 100 cm Höhe gesichert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Ausschilderung zu wichtigen Zielen findet sich, in starkem Farbkontrast und tastbar, an jeder Wegverzweigung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sportanlage / Schwimmbad		Ja	Nein
	Die Anlage ist stufenlos zu erreichen. <sup>22</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Eingangstür ist eine normale Drehflügeltür oder Schiebetür und keine Drehtür oder Pendeltür.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Die Fläche vor und hinter der Eingangstür ist mindestens 150 x 150 cm groß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	– Der Durchgang durch die Eingangstür ist mindestens 90 cm breit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sitzgelegenheiten sind vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Die Durchgangsbreite in der Anlage beträgt immer mindestens 90 cm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Erklärungstexte stehen auch akustisch oder zum Tasten zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Schwimmbecken: Es gibt eine technische Ein- und Ausstieghilfe für RollstuhlfahrerInnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>22</sup> Siehe Fußnote 4.

<b>Umkleidekabine zur Sportanlage / Schwimmbad</b>		<b>Ja</b>	<b>Nein</b>
	<b>Die Umkleidekabine ist stufenlos zu erreichen.<sup>23</sup></b>		
	– Die Fläche vor und hinter der Eingangstür ist mindestens 150 x 150 cm groß.		
	– Der Durchgang durch die Eingangstür ist mindestens 90 cm breit.		
	<b>Es gibt eine Sitzgelegenheit in der Umkleidekabine.</b>		
	<b>Es gibt eine Liege in der Umkleidekabine.</b>		

<sup>23</sup> Wenn vorhanden: Aufzug oder Rampe siehe Teil 1.

## 5 Informations- und Serviceteil zum »barrierefreien Tourismus für Alle«

Reiseregionen können  
für alle TouristInnen  
erschlossen werden



Der Informations- und Serviceteil der Planungshilfe soll Ihnen dabei helfen, touristische Angebote für alle TouristInnen zugänglich zu gestalten, indem Sie Barrieren beseitigen bzw. von vornherein vermeiden.

Für eine erfolgreiche Entwicklung oder Ge-

staltung von barrierefreien Angeboten sollten Sie die aktuellen rechtlichen Grundlagen und Normen berücksichtigen sowie die Beratung erfahrener ExpertInnen in Anspruch nehmen. Die nachfolgenden Seiten liefern Ihnen dafür wichtige Adressen und hilfreiche Hintergrundinformationen.

## 5.1 Rechtliche Grundlagen und Normen

Verschiedene Gesetze und Normen schreiben vor, dass und wie Menschen mit Behinderung barrierefreien Zugang zu allen öffentlichen Gebäuden oder Einrichtungen erhalten sollen. Im Folgenden werden die wichtigsten davon für Sie beschrieben:

### Behinderten- gleichstellungsgesetz

Seit dem 01.05.2002 ist das **Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen** (Behindertengleichstellungsgesetz – BGG) in Kraft.

»Ziel dieses Gesetzes ist es, die Benachteiligung von behinderten Menschen zu beseitigen und zu verhindern sowie die gleichberechtigte Teilhabe von behinderten Menschen am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten und ihnen eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen.« (§ 1, 1 BGG)

Besonders wichtig ist die Gewährleistung der **Barrierefreiheit** (§ 4), die folgendermaßen definiert ist:

»Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind.«

Genauere Vorschriften für die einzelnen Bundesländer werden in den jeweiligen

**Landes-Behindertengleichstellungsgesetzen** festgeschrieben, die von fast allen Bundesländern erarbeitet werden oder bereits wurden. Das BGG legt hier den einzuhaltenden Rahmen fest, die Landesgleichstellungsgesetze können in ihren Anforderungen darüber hinausgehen.

Wichtig ist, dass durch das BGG (Artikel 41) z. B. auch das Gaststättengesetz (GastG) geändert worden ist. Dieses schreibt jetzt vor, dass grundsätzlich in neuen oder umzubauenden Gebäuden die für Gäste bestimmten Räume auch von behinderten Menschen barrierefrei nutzbar sein müssen. Alle Gäste müssen die Gaststätte selbständig betreten und verlassen, dort speisen und trinken sowie die Toilette benutzen können.

- **Bezugsquelle für das Behindertengleichstellungsgesetz:**

Beauftragter der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen  
Karl Hermann Haack  
11017 Berlin  
Tel: (0 18 88) 5 27-29 44;  
Schreibtelefon: (0 18 88) 5 27-19 02;  
Fax: (0 18 88) 5 27-18 71  
info@behindertenbeauftragter.de  
[www.behindertenbeauftragter.de/gesetzgebung/behindertengleichstellungsgesetz/gesetzestext](http://www.behindertenbeauftragter.de/gesetzgebung/behindertengleichstellungsgesetz/gesetzestext)  
(abgerufen am 24.3.2003)

- **Bezugsquelle für das Gaststättengesetz:**

<http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/gastg/index.html>  
(abgerufen am 12.5.2003)

## DIN-Normen zum barrierefreien Bauen

Zur Zeit gelten für den Bereich »Barrierefreies Bauen« die DIN 18024 und 18025, eine Gesamtnorm »Barrierefreies Bauen« (E DIN 18030) wird zur Zeit erarbeitet. In dieser neuen Norm werden die Angaben der bisherigen Normen zum barrierefreien Bauen in überarbeiteter Form zusammengefasst.

- **DIN 18024-1, Ausgabe: 1998-01**  
**Barrierefreies Bauen - Teil 1:**  
Straßen, Plätze, Wege, öffentliche Verkehrs- und Grünanlagen sowie Spielplätze; Planungsgrundlagen
- **DIN 18024-2, Ausgabe: 1996-11**  
**Barrierefreies Bauen - Teil 2:**  
Öffentlich zugängliche Gebäude und Arbeitsstätten
- **DIN 18025-1, Ausgabe: 1992-12**  
**Barrierefreie Wohnungen; Wohnungen für Rollstuhlbenutzer**
- **DIN 18025-2, Ausgabe: 1992-12**  
**Barrierefreie Wohnungen; Planungsgrundlagen**

In den genannten DIN-Normen sind Empfehlungen für die Gestaltung von Gebäuden sowie Straßen und Wegen zusammengestellt, deren Realisierung Menschen mit verschiedenen Behinderungen die selbständige Benutzung erleichtert. Sie berücksichtigen, zumindest im Grundsatz, Bedürfnisse von blinden und sehbehinderten, hörbehinderten und gehörlosen Menschen, von RollstuhlbenutzerInnen und gehbehinderten Menschen, von klein- und großwüchsigen Menschen und auch von Kindern.

Die Normen geben dabei an, welche Punkte auf jeden Fall berücksichtigt werden

müssen, wenn ein Gebäude bzw. öffentlicher Raum für alle barrierefrei gestaltet werden soll. Die Bauordnungen oder Gaststättenverordnungen der Bundesländer legen auf Basis der jeweiligen technischen Baubestimmungen fest, welche DIN-Normen rechtsverbindlich einzuhalten sind.

Einige Mindestmaße aus der DIN 18024-2 werden hier beispielhaft aufgelistet (siehe Kasten rechts).

Diese Mindestmaße beziehen sich vor allem auf die Bedürfnisse von RollstuhlfahrerInnen. Um unter Berücksichtigung aller Behinderungsformen barrierefrei bauen oder umbauen zu können, ist es notwendig, neben der kompletten DIN-Norm auch weitere Planungsempfehlungen zu berücksichtigen.

Mittlerweile ist man sich einig, dass in die DIN-Norm auch für die anderen Behinderungsformen ähnlich konkrete Vorgaben aufgenommen werden sollten. In der neuen und bereits als Entwurf veröffentlichten E DIN 18030 wird daher ein zusätzliches Kapitel zu sensorischen Anforderungen enthalten sein, in dem festgelegt wird, dass alle notwendigen Informationen über mindestens zwei der drei Sinne Hören, Sehen oder Tasten vermittelt werden.

Dies würde z. B. bedeuten, dass für sehbehinderte Menschen die Inneneinrichtung von Gebäuden kontrastreich gestaltet sein

### Bezugsadresse (DIN):

Beuth Verlag GmbH  
Burggrafenstraße 6  
10787 Berlin  
Tel: (0 30) 26 01-0;  
Fax: (0 30) 26 01-12 60  
info@beuth.de; [www2.beuth.de/](http://www2.beuth.de/)

### Ausgewählte Maßgaben aus der DIN 18024-2 (Öffentlich zugängliche Gebäude und Arbeitsstätten):

- Rollstuhlfahrer und Menschen mit Gehhilfen benötigen größere **Bewegungsflächen**, z. B. als Wendemöglichkeit in jedem Raum, am Anfang und Ende einer Rampe, vor Automaten, Ruf- und Sprechanlagen und vor Drehflügeltüren und Aufzugtüren: 150 cm breit und 150 cm tief
- **Durchgänge** müssen breit genug sein, z. B. in Fluren 150 cm breit, neben Kassen und durch Türen mind. 90 cm breit
- **Toilettenkabinentüren** sollen nicht nach innen aufschlagen
- **Hauseingangstüren** sollten durch Lichtschränke oder Schalter zu öffnen und zu schließen sein
- **Schwellen** müssen vermieden werden, sie dürfen keinesfalls höher als 2 cm sein
- **Aufzüge** sollten mindestens eine lichte Breite von 110 cm und eine lichte Tiefe von 140 cm haben
- **Rampen** sollten nicht steiler als 6 % (6 cm auf 100 cm) und ohne Quergefälle angelegt sein; bei einer Länge über 6 m sollten sie ein Zwischenpodest von mind. 150 cm Länge aufweisen. Rechts und links an der Rampe sollen Radabweiser von je 10 cm Höhe verhindern, dass RollstuhlfahrerInnen von der Rampe abrutschen bzw. sich an Mauern verletzen
- Die Durchgangsbreite der **Rampe** zwischen den Radabweisern soll 120 cm betragen
- **Handläufe** bei Rampen und Treppen sollen beidseitig in 85 cm Höhe angebracht sein
- In **Sanitärräumen** sollen Bewegungsflächen am WC-Becken auf beiden Seiten 95 cm breit und 70 cm tief sein, davor mind. 150 x 150 cm
- Die **Höhe des WC-Sitzes** soll 48 cm betragen, beidseitig sollten auf 85 cm Höhe klappbare Haltegriffe angebracht sein
- Die Oberkante des **Waschtischs** soll höchstens 80 cm hoch sein, der Waschtisch soll in mind. 67 cm Höhe 30 cm tief unterfahrbar sein
- **Armaturen** sollten Einhebelmischer oder berührungslose Armaturen sein
- Der **Spiegel** muss Sicht aus Steh- und Sitzposition ermöglichen
- Der **Notrufschalter** muss vom Boden aus erreichbar sein
- 1 % der **PKW-Stellplätze** an öffentlich zugänglichen Gebäuden, mindestens aber 2 Stellplätze müssen so gestaltet sein, dass an der Längsseite des PKW mindestens eine 150 cm breite Bewegungsfläche ist
- 1 %, mindestens jedoch ein **Gastzimmer** in Beherbergungsbetrieben ist nach DIN 18025-1 rollstuhlgerecht zu planen und einzurichten

sollte, und für blinde Menschen sowohl im Verkehrsraum als auch innerhalb der Gebäude geeignete Informations- und Leitungssysteme vorhanden sein sollten.

Wenn Gebäude oder bestimmte Gebäudeteile nach den DIN-Normen 18024 oder 18025 (zukünftig DIN 18030) barrierefrei gestaltet worden sind, gibt es die Möglichkeit, bei DIN CERTCO, der Zertifizierungsgesellschaft des DIN Deutsches Institut für Normung e.V. ein Zertifikat und das Zertifizierungszeichen »DIN-Geprüft barrierefrei« zu beantragen. Anerkannte GutachterInnen von DIN CERTCO begehen das Gebäude und prüfen, ob die Anforderungen des Zertifizierungsprogramms »Barrierefreie Planungen, Bauten und Produkte« erfüllt sind. Bei Übereinstimmung vergibt DIN CERTCO das Zertifizierungszeichen »DIN-Geprüft barrierefrei«, das auch als Plakette am Gebäude angebracht werden kann.

DIN CERTCO hält auch eine aktuelle Liste von ExpertInnen für die barrierefreie Gestaltung von Gebäuden bereit (vgl. Kap. 5.4.2).

Seit längerem weisen Hotels und Gaststätten in Hotel- und Gaststättenverzeichnissen auf ihre Eignung für Menschen mit Behinderung hin. Allerdings gingen diese Kategorisierungen meistens von der Selbst-

einschätzung durch die GastgeberInnen aus. Hier gab es nicht selten Probleme, da oftmals nicht deutlich wurde, was die BetreiberInnen unter »barrierefrei / behindertengerecht« und ähnlichen Bezeichnungen verstanden.

---

## TIN (Touristische Informationsnorm)

---

In der TIN (Touristische Informationsnorm) wird unter dem Punkt »Definition der touristischen Begriffe« definiert, was sich »barrierefrei / behindertengerecht« nennen darf. Hier wird auf die aktuelle DIN-Norm hingewiesen.

Die TIN (Touristische Informationsnorm) enthält eine Sammlung touristischer Definitionen, Abgrenzungen und Erläuterungen sowie Hinweise zur Gestaltung von Gastgeberverzeichnissen. Um die TIN flexibel zu gestalten, wird sie nur im Internet publiziert. Unter der unten angegebenen Internetadresse kann die TIN kostenfrei heruntergeladen werden.

Nach TIN sollten nur solche BetreiberInnen ihr Haus als »barrierefrei« bezeichnen, deren Gebäude den Vorschriften der aktuellen DIN entsprechen.

### **DIN CERTCO Gesellschaft für Konformitätsbewertung mbH**

Ansprechpartner:  
Herr Dipl.-Ing. Lukas Willhauck  
Burggrafenstraße 6  
10787 Berlin  
Tel: (0 30) 26 01-20 43;  
Fax: (0 30) 26 01-16 10  
lukas.willhauck@dincertco.de;  
[www.dincertco.de](http://www.dincertco.de)

### **Bezugsadresse für die TIN:**

Deutscher Tourismusverband e.V.  
Bertha-von-Suttner-Platz 13  
53111 Bonn  
Tel: (02 28) 9 85 22-0;  
Fax: (02 28) 69 87 22  
kontakt@  
deutschertourismusverband.de  
<http://www.deutschertourismusverband.de/source/tin/index.html>

## Sonstige Normen und Fachberichte

Wer über die DIN 18024/5 bzw. zukünftig 18030 hinausgehende Anweisungen für die barrierefreie Gestaltung von Einrichtungen, Bauten und Produkten sucht, findet in den oben genannten DIN-Texten Verweise auf Normen bzw. Fachberichte für beispielsweise die Gestaltung »barrierefreier Produkte« oder »optischer Kontraste im öffentlich zugänglichen Bereich«.

## 5.2 Weiterbildungsangebote

In Deutschland gibt es seit einigen Jahren eine Reihe von Schulungs- und Beratungsinstitutionen, die sich auf den Bereich barrierefreier Tourismus spezialisiert haben. Nachfolgend aufgeführte Institutionen helfen Ihnen durch die Teilnahmemöglichkeit an einem Seminar oder Workshop, mit Beratung durch ExpertInnen oder das Studium von geeignetem Lehrmaterial gerne weiter.



Seminare zur Sensibilisierung und Schulung helfen die Thematik »barrierefreier Tourismus« besser zu verstehen



Angebot	Zielgruppe	Thematischer Schwerpunkt	Organisation
Unterrichtsmaterial: Module für alle Sparten des Tourismus	AnbieterInnen im Tourismusbereich, AusbilderInnen zum/r Reiseverkehrskaufmann/-frau, Studierende im Bereich Tourismus und Freizeit	Weiterbildung im Bereich »Tourismus für Alle«	<b>NatKo</b> Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. Kötherhofstraße4 55116 Mainz Tel.: (0 61 31) 25 04 10 Fax: (0 61 31) 21 48 48 training@natko.de <a href="http://www.natko.de">www.natko.de</a>
Seminare zum Thema »Urlaubsgäste mit Handicap«	Reiseunternehmen, Hotel- und Gaststättengewerbe, sonstige AnbieterInnen	Gute Beispiele für »Tourismus für Alle«; Vorschläge für integrative Angebote	<b>DSFT</b> Deutsches Seminar für Tourismus Berlin (e.V.) Tempelhofer Ufer 23/24 10963 Berlin Tel: (0 30) 23 55 19-0 Fax: (0 30) 23 55 19-25 info@dsft-berlin.de <a href="http://www.dsft-berlin.de">www.dsft-berlin.de</a>
Weiterbildungsveranstaltung für Menschen mit Behinderung	Menschen mit Behinderung, die im Tourismus arbeiten möchten	Weiterbildung zum Tourismusberater/ zur Tourismusberaterin	<b>Bifos</b> Bildungs- und Forschungsinstitut zum selbstbestimmten Leben Behinderter – bifos e.V. Kölnische Straße 99 34119 Kassel Tel.: (05 61) 7 28 85-25 Fax: (05 61) 7 28 85-44 service@bifos.de <a href="http://www.bifos.de">www.bifos.de</a>

Angebot	Zielgruppe	Thematischer Schwerpunkt	Organisation
Weiterbildung im barrierefreien Tourismus allgemein	KursleiterInnen, AusbilderInnen und AnbieterInnen im Tourismusbereich, Hotel und Gaststättenpersonal	barrierefreie Angebotsgestaltung und Marketingstrategien, Verbesserung der Servicequalität, Abbau von Berührungspunkten	a) AbsolventInnen der <b>Bifos</b> -Weiterbildung (siehe S. 136); b) <b>NatKo</b> (siehe S. 136)
c) <b>zemo</b> – zentrum mobilitaet fuer alle e.V. Achtermannstraße 12 48143 Münster Tel: (02 51) 9 87 96 87 Fax: (02 51) 9 87 96 89 zemo@muenster.org <a href="http://www.muenster.org/zemo">www.muenster.org/zemo</a>		d) <b>Reppel + Lorenz</b> Tourismus-Beratung GmbH Tempelhofer Ufer 23/24 10963 Berlin Tel.: (0 30) 21 45 87-0 Fax: (0 30) 21 45 87-11 info@reppel-lorenz.de <a href="http://www.reppel-lorenz.de">www.reppel-lorenz.de</a>	e) <b>NEUMANNCONSULT</b> Stadt- und Regionalentwicklung/ Barrierefreies Gestalten Bahnhofstraße 1-5 48143 Münster Tel: (02 51) 1 62 54-30 Tel: (02 51) 1 62 54-34 info@neumann-consult.com <a href="http://www.neumann-consult.com">www.neumann-consult.com</a>
Beratung zur Erstellung von »Stadtführern für Alle«	Projektgruppen, Städte, Kurverwaltungen	Projektberatung	<b>zemo</b> (s. o.)
Seminare zur Erstellung von »Stadtführern für Alle« mit der Software »you-too Collection Tool«	Projektgruppen, Städte, Kurverwaltungen	Umgang mit Software und Vermessen von Gebäuden zum Thema Barrierefreiheit	<b>zemo</b> (s. o.)

### 5.3 Fördermöglichkeiten

Häufig scheidet der barrierefreie Neubau oder Umbau eines Hauses oder einer Einrichtung an den vermeintlichen oder tatsächlichen Mehrkosten. Allerdings muss man deutlich zwischen den Mehrkosten für Neubau und Umbau unterscheiden. Wenn Sie von Anfang an einen barrierefreien Bau planen, rechnet die Bayerische Architektenkammer mit nur geringen Mehrkosten, die im Durchschnitt bei null bis zwei Prozent liegen (vgl. <http://www.wuerzburg.de/2276>; abgerufen am 8.4.2003).

**Gefördert werden kann z. B. die Beschäftigung behinderter MitarbeiterInnen und die damit verbundene barrierefreie Ausgestaltung des Arbeitsplatzes**



Spezielle Fördermittel für eine barrierefreie (Um-)Gestaltung touristischer Einrichtungen und Angebote gibt es bislang nicht<sup>1</sup>. Es besteht daher nur die Möglichkeit, die gängigen Investitionshilfeprogramme zur Förderung der touristischen Infra- und Angebotsstruktur in Anspruch zu nehmen, z. B. in den Neuen Bundesländern die Gemeinschaftsaufgabe-(GA-)Förderung. Welche Programme im Einzelfall in Frage kommen, erfahren Sie bei Ihrer regionalen IHK und den jeweiligen Landeswirtschaftsministerien.

In einigen Bundesländern gibt es spezielle Fördermöglichkeiten für Investitionen in der Tourismuswirtschaft. Dies sind z. B.:

- **Baden-Württemberg:** Förderung öffentlicher Tourismusinfrastruktureinrichtungen
- **Baden-Württemberg:** Fremdenverkehrsförderung
- **Bayern:** Förderprogramm für die gewerbliche Fremdenverkehrswirtschaft – Gemeinschaftsaufgabe (GA) »Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur«
- **Bayern:** Regionale Förderprogramme Arbeit, Tourismus (Maßnahmen zur qualitativen Verbesserung des touristischen Angebots)
- **Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen:** Gemeinschaftsaufgabe (GA) Ost
- **Hessen:** Förderung der regionalen Entwicklung – Tourismus
- **Niedersachsen:** Förderung der touristischen Entwicklung / Ziel-2-Programm
- **Rheinland-Pfalz:** Zuwendungen an Fremdenverkehrsbetriebe im Fördergebiet der Gemeinschaftsaufgabe »Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur« (GA)
- **Saarland:** Landesprogramm zur Verbesserung der regionalen Beschäftigungslage und der Wirtschaftsstruktur und das Regionale Förderprogramm für kleine und mittlere Unternehmen der gewerblichen Wirtschaft (einschließlich Tourismus)
- **Sachsen:** Förderung des Landtourismus
- **Schleswig-Holstein:** Förderung öffentlicher touristischer Infrastruktureinrichtungen
- **Thüringen:** Landesprogramm Fremdenverkehr

<sup>1</sup> Ausnahme: In Mecklenburg-Vorpommern besteht innerhalb der GA-Förderung die Möglichkeit der Förderung von Investitionen in touristischen Betrieben zur Schaffung von Bettenkapazitäten für Menschen mit Behinderungen.

Außerdem können Betriebe auch indirekte Möglichkeiten der Unterstützung bei der barrierefreien Gestaltung zumindest einzelner Bereiche ihres Gebäudes in Anspruch nehmen.

Wenn Sie z. B. eine behinderte Person anstellen möchten, die bestimmte bauliche Voraussetzungen benötigt, um ihren Arbeitsplatz erreichen und dort arbeiten zu können, können Sie Zuschüsse bekommen. Dies betrifft beispielsweise die barrierefreie Gestaltung des Arbeitsplatzes, den Zugang dazu (z. B. Rampe, Eingangsgestaltung) und das WC. Hier sind die zuständigen Arbeitsämter und Fürsorgestellen Ihre geeigneten AnsprechpartnerInnen.

Manchmal kann es auch gelingen, die barrierefreie Gestaltung von einzelnen Bereichen im Zuge anderer geförderter Umbau- bzw. Sanierungsmaßnahmen (z. B. Wärmeschutzmaßnahmen) zu realisieren.

Wenn Sie ohnehin umbauen, sollten Sie auch gleich barrierefrei umbauen!

---

## Förderdatenbanken im Internet

---

Darüber hinaus gibt es im Internet verschiedene Datenbanken, die Ihnen dabei helfen, für Ihre Pläne passende Fördermittel zu finden. Die wichtigsten von ihnen werden hier vorgestellt.

Eine gute Übersicht über unterschiedliche Fördermöglichkeiten gibt die »Förderdatenbank« des Bundes. Hier gibt die Bundesregierung einen vollständigen Überblick über die Förderprogramme des Bundes, der Länder und der Europäischen Union. Dabei werden auch die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Programmen aufgezeigt, die für eine effiziente Nutzung der staatlichen Förderung von Bedeutung sind.

Weiterführende Informationen vermittelt die Förderberatung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) oder einzelner Länder. Nach Terminvereinbarung können ExistenzgründerInnen und InvestorInnen dort kostenlose Informationen über die Fördermöglichkeiten auch im persönlichen Gespräch erhalten:

### Europaweite Datenbanken

#### European Secretariat

Eschholzstraße 86  
79115 Freiburg  
Tel: (07 61) 3 68 92-0;  
Fax: (07 61) 3 68 92-19  
iclei-europe@iclei-europe.org;  
[www.iclei.org/europe](http://www.iclei.org/europe)

#### Direkte Informationen zu Europäischen Förderprogrammen

Europäische Kommission /  
Generaldirektion Regionalpolitik  
regio-info@cec.eu.int;  
[http://europa.eu.int/comm/regional\\_policy/index\\_de.htm](http://europa.eu.int/comm/regional_policy/index_de.htm)

#### Förderdatenbank »Nachhaltige Regionalentwicklung«

Im Auftrag des Bundesamtes für Bauwesen und Raumordnung entwickelt von The International Council for Local Environmental Initiatives (ICLEI) (Europasekretariat)  
Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung  
Deichmanns Aue 31 - 37  
53179 Bonn  
Tel: (02 28) 4 01-0;  
Fax: (02 28) 4 01-12 70  
Zentrale@bbr.bund.de;  
[www.foerderdatenbank-regional-entwicklung.de/](http://www.foerderdatenbank-regional-entwicklung.de/)

## Bundesweite Datenbanken

### Förderberatung des BMWA

Tel: (0 18 88) 6 15-76 49, -76 55;  
 Fax: (0 18 88) 6 15-70 33  
 foerderberatung@bmwa.bund.de;  
[www.bmwi.de/Homepage/  
 f%F6rderdatenbank/](http://www.bmwi.de/Homepage/f%F6rderdatenbank/)

### Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW)

Informationszentrum  
 Palmengartenstraße 5-9  
 60325 Frankfurt am Main  
 Tel: (0 18 01) 33 55 77 (Ortstarif);  
 Fax: (0 69) 7 43 16 43 55  
 iz@kfw.de;  
[www.kfw.de/DE/Service/Frderberat.jsp](http://www.kfw.de/DE/Service/Frderberat.jsp)

»FöKat« **Gemeinsamer Förderkatalog  
 von Forschungs- und Wirtschaftsministeri-  
 um** mit 90.000 Einzelvorhaben  
[http://oas.ip.kp.dlr.de/foekat/foekat/  
 foekat](http://oas.ip.kp.dlr.de/foekat/foekat/foekat)

### G+J WirtschaftsPresse Online GmbH

Weihenstephaner Straße 7  
 81673 München  
 Tel: (0 89) 41 52-47 11;  
 Fax: (0 89) 41 52-47 41  
 info@guj-wpo.de; www.guj-wpo.de;  
[www.impulse.de/son/art/153855.html](http://www.impulse.de/son/art/153855.html)

## Regionale Datenbanken

### Baden-Württemberg

Förderberatung der  
 IHK Nordschwarzwald  
 75173 Pforzheim  
 Tel: (0 72 31) 2 01-1 57  
 morgenthaler@pforzheim.ihk.de  
[www.nordschwarzwald.ihk24.de/  
 produktmarken/innovation/innovation/  
 leistungssektum-inno/  
 foerderberatung.jsp](http://www.nordschwarzwald.ihk24.de/produktmarken/innovation/innovation/leistungssektum-inno/foerderberatung.jsp)

### Beratung zu Europäischen Programmen durch das Euro Info Centre der InvestitionsBank Hessen AG (IBH)

Abraham-Lincoln-Straße 38-42  
 65189 Wiesbaden  
 Tel: (06 11) 74-4 62; Fax: (06 11) 7 74-3 85  
 eic@ibh-hessen.de;  
[www.eic.ibh-hessen.de](http://www.eic.ibh-hessen.de)

### Landesförderinstitut Mecklenburg-Vorpommern der NORD/LB Norddeutsche Landesbank Girozentrale

Werkstraße 213, 19061 Schwerin  
 Tel: (03 85) 63 63-0;  
 Fax: (03 85) 63 63-12 12  
 info@lfi-mv.de; [www.lfi-mv.de/ie/foer-  
 derprogramme/foerderberatung.html](http://www.lfi-mv.de/ie/foerderprogramme/foerderberatung.html)

### Förderdatenbank der Niedersächsischen Landestreuhandstellen

Hamburger Allee 4  
 30161 Hannover  
 info@lts-nds.de;  
[www.lts-nds.de/html/foerderlotse/  
 foerderlotse.htm](http://www.lts-nds.de/html/foerderlotse/foerderlotse.htm)

### Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Technologie und Verkehr

Friedrichswall 1, 30159 Hannover  
 Tel: (05 11) 1 20 56 44;  
 Fax: (05 11) 1 20 99 56 44  
[www.mw.niedersachsen.de/master/0,,  
 C345815\\_N7462\\_L20\\_D1\\_I712,00.html](http://www.mw.niedersachsen.de/master/0,,C345815_N7462_L20_D1_I712,00.html)

### Landesbank Sachsen

Humboldtstraße 25, 04105 Leipzig  
 info@sachsenlb.de  
[www.sachsenlb.de/content/kunden/  
 sparkassen/foerdergeschaeft/  
 programme/index.html](http://www.sachsenlb.de/content/kunden/sparkassen/foerdergeschaeft/programme/index.html)

### Landesförderinstitut Sachsen-Anhalt

Domplatz 12, 39104 Magdeburg  
 Tel: (08 00) 5 60 07 57 (gebührenfrei);  
 Tel: (03 91) 5 89-17 45;  
 Fax: (03 91) 5 89-17 54  
 Investoren-Hotline@lfi-lsa.de;  
 info@lfi-lsa.de; [www.lfi-lsa.de](http://www.lfi-lsa.de)

## 5.4 Wichtige Adressen

Auf den nachfolgenden Seiten finden Sie einen Überblick über wichtige Adressen von bundesweiten Interessensverbänden und -vereinen sowie ExpertInnen, die zu dem Thema »barrierefreier Tourismus für Alle« arbeiten oder im Bereich »barrierefreies Planen, Bauen und Gestalten« tätig

sind. Die Listen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Weitere interessante Adressen oder kompetente AnsprechpartnerInnen können Sie in der Regel auf den Internetseiten der genannten Institutionen oder ExpertInnen finden.

### 5.4.1 Vereine, Verbände und Institutionen

#### **ABM – Arbeitsgemeinschaft Behinderte und Medien**

Bonner Platz 1/V  
80803 München  
Tel: (0 89) 30 79-9 20  
Fax: (0 89) 30 79-92 22  
info@abm-medien.de  
[www.abm-medien.de](http://www.abm-medien.de)

#### **Aktion Mensch e.V.**

Holbeinstraße15  
53175 Bonn  
Tel: (02 28) 20 92-2 00  
Fax: (02 28) 20 92-4 20  
foerderung@aktion-mensch.de  
[www.aktion-mensch.de](http://www.aktion-mensch.de)

#### **Allgemeiner Behindertenverband in Deutschland e.V. (ABiD)**

Am Köllnischen Park 6/7  
10179 Berlin  
Tel: (0 30) 27 59 34 29  
Fax: (0 30) 27 59 34 30  
abid.bv@t-online.de  
[www.abid-ev.de](http://www.abid-ev.de)

#### **Bundesarbeitsgemeinschaft der Clubs Behinderter und ihrer Freunde (BAG cbf) e. V.**

Eupenerstraße 5, 55131 Mainz  
Tel: (0 61 31) 22 55 14  
Fax : (0 61 31) 23 88 34  
bagcbfmainz@aol.com  
[www.bagcbf.de](http://www.bagcbf.de)

#### **Bildungs- und Forschungsinstitut zum selbstbestimmten Leben**

**Behinderte e.V. (bifos)**  
Kölnische Straße 99, 34119 Kassel  
Tel: (05 61) 7 28 85 25  
Fax: (05 61) 7 28 85 44  
service@bifos.de  
[www.bifos.org](http://www.bifos.org)

#### **Bundesarbeitsgemeinschaft Hilfe für Behinderte e.V. (BAGH)**

Kirchfeldstraße 149, 40215 Düsseldorf  
Tel: (02 11) 3 10 06-0  
Fax: (02 11) 3 10 06-48  
info@bagh.de  
[www.bagh.de/](http://www.bagh.de/)

#### **Bundesverband Kleinwüchsige Menschen und ihre Familien e.V. (BKMF)**

Hillmannplatz 6, 28195 Bremen  
Tel: (04 21) 50 21 22, Fax: (04 21) 50 57 52  
info@bkmf.de, [www.bkmf.de/](http://www.bkmf.de/)

#### **Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V. (BSK)**

Postfach 20  
74236 Krautheim  
Tel: (0 62 94) 6 81 10  
Fax: (0 62 94) 9 53 83  
zentrale@bsk-ev.de  
[bsk-ev.sbsd.de](http://bsk-ev.sbsd.de)

**Bundesvereinigung Lebenshilfe  
für Menschen  
mit geistiger Behinderung e.V.**

Postfach 701163  
35020 Marburg  
Tel: (0 64 21) 4 91-0  
Fax: (0 64 21) 4 91-167  
Bundesvereinigung@Lebenshilfe.de  
[www.lebenshilfe.de](http://www.lebenshilfe.de)

**Deutsche Bahn Reise&Touristik AG**

Kontaktstelle für kundenbezogene  
Behindertenangelegenheiten  
Stephensonstraße 1  
60326 Frankfurt a. M.  
Tel: (0 69) 2 65-68 81  
Fax: (0 69) 2 65-76 03  
ellen.engel@bahn.de  
[www.bahn.de](http://www.bahn.de)

**Deutscher Behinderten-  
sportverband e. V.**

Friedrich-Alfred-Straße 10  
47055 Duisburg  
Tel: (02 03) 71 74-1 70  
Fax: (02 03) 71 74-1 78  
dbs@dbs-npc.de  
[www.dbs-npc.de](http://www.dbs-npc.de)

**Deutscher Blinden- und  
Sehbehindertenverband e.V. (DBSV)**

Bismarckallee 30  
53173 Bonn  
Tel: (02 28) 95 58 20  
Fax: (02 28) 35 77 19  
info@dbsv.org  
[www.dbsv.org/](http://www.dbsv.org/)

**Deutscher  
Gehörlosen-Bund e.V.**

Hasseer Straße 47, 24113 Kiel  
Tel: (04 31) 6 43 44 68  
Fax: (04 31) 6 43 44 93  
Bildtelefon: 0431-6 43 46 56  
info@gehoerlosen-bund.de  
[www.gehoerlosen-bund.de](http://www.gehoerlosen-bund.de)

**Deutscher Hotel- und Gaststätten-  
verband e. V. (DEHOGA)**

Am Weidendamm 1a  
10117 Berlin  
Tel: (0 30) 72 62 52-0  
Fax: (0 30) 72 62 52-42  
info@dehoga.de  
[www.dehoga.de](http://www.dehoga.de)

**Deutscher Schwerhörigen Bund e.V.  
(DSB)**

Breite Straße 3  
13187 Berlin  
Tel: (0 30) 47 54-11 14  
Fax: (0 30) 47 54-11 16  
DSB@schwerhoerigkeit.de  
[www.schwerhoerigen-netz.de](http://www.schwerhoerigen-netz.de)

**Deutscher Tourismusverband e.V. (DTV)**

Bertha-von-Suttner-Platz 13  
53111 Bonn  
Tel: (02 28) 98 52 2-0  
Fax: (02 28) 69 87 22  
kontakt@  
deutschertourismusverband.de;  
[www.deutschertourismusverband.de](http://www.deutschertourismusverband.de)

**Deutscher Verein der Blinden und  
Sehbehinderten in Studium und Beruf  
e. V. (DVBS)**

Frauenbergstraße 8  
35039 Marburg  
Tel: (0 64 21) 9 48 88 - 0  
Fax: (0 64 21) 9 48 88 - 10  
info@dvbs-online.de  
[www.dvbs-online.de](http://www.dvbs-online.de)

**Euro-Toilettenschlüssel**

Bezug der Schlüssel über:  
CBF Darmstadt e.V.  
Pallaswiesenstraße 123a  
64293 Darmstadt  
Tel: (0 61 51) 81 22 - 0  
Fax: (0 61 51) 81 22 - 81  
info@cbf-da.de  
[www.cbf-da.de](http://www.cbf-da.de)

**Euro-Toilettenschlüssel**

Bezug der Schliesszylinder über:  
 Fa. Martin Dederichs  
 Postfach 31 24, 53314 Bornheim  
 Tel: (0 22 27) 17 21  
 Fax: (0 22 27) 68 19

»Interessenvertretung  
 Selbstbestimmt Leben«

**Deutschland e.V. - ISL**  
 Hermann-Pistor-Straße 1  
 07745 Jena  
 Tel: (0 36 41) 23 47 95  
 Fax: (0 36 41) 39 62 52  
 info@isl-ev.org  
[www.isl-ev.org](http://www.isl-ev.org)

**Nationale Koordinationsstelle  
 Tourismus für Alle e.V. (NatKo)**

Kötherhofstraße 4  
 55116 Mainz  
 Tel: (0 61 31) 25 04 10  
 Fax: (0 61 31) 21 48 48  
 info@natko.de  
[www.natko.de](http://www.natko.de)

**Netzwerk People First  
 Deutschland e.V.**

Kölnische Straße 99  
 34117 Kassel  
 Tel: (05 61) 7 28 85-56  
 Fax: (05 61) 7 28 85-58  
 info@peoplefirst.de  
[www.peoplefirst.de](http://www.peoplefirst.de)

**Pro Retina Deutschland e.V. (DPRV)**

Vaalseer Straße 108  
 52074 Aachen  
 Tel: (02 41) 87 00 18  
 Fax: (02 41) 87 39 61  
 pro-retina@t-online.de  
[www.pro-retina.de](http://www.pro-retina.de)

**Sozialverband VDK und  
 Institut für barrierefreie Gestaltung  
 und Mobilität GmbH**

Wurzerstraße 4 a, 53175 Bonn  
 Tel: (02 28) 8 20 93-0  
 Fax: (02 28) 8 20 93-43  
 Kontakt@vdk.de bzw.  
 info@institut-bgm.de  
[www.vdk.de](http://www.vdk.de) bzw. [www.institut-bgm.de](http://www.institut-bgm.de)

**Sozialverband Deutschland e.V.  
 (SoVD)**

Kurfürstenstraße 131, 10785 Berlin  
 Tel: (030) 26 39 10-3  
 Fax: (030) 26 39 10-55  
 contact@sovd.de  
[www.sovd.de](http://www.sovd.de)

**Zugvogel e.V. – Reiseservice für  
 RollstuhlfahrerInnen**

Achtermannstraße 12  
 48143 Münster  
 Tel: (02 51) 9 87 96 88  
 Fax: (02 51) 9 87 96 89  
 zugvogel@muenster.de  
[www.muenster.org/zugvogel](http://www.muenster.org/zugvogel)

## 5.4.2 Planungsbüros

In Deutschland gibt es mittlerweile eine Vielzahl von kompetenten Planungsbüros im Bereich »barrierefreies Planen, Bauen und Gestalten«.

Da wir Ihnen in dieser Planungshilfe nur eine eingeschränkte Auswahl von Adressen bieten können, haben wir uns in der nachfolgenden Liste auf die ExpertInnen

des DIN CERTCO Gutachterkreises »Barrierefreie Planungen, Bauten und Produkte« beschränkt.

Weitere kompetente Ansprechpartner in Ihrer Nähe können Sie bei den in der Liste genannten ExpertInnen oder bei der Bundesarchitektenkammer bzw. den jeweiligen Landesarchitektenkammern erfragen.



**Frau Dr. Elvira D. Baier**  
**Institut für Haushaltstechnik und Ökotropologie**  
 Ringstraße 33, 85402 Kranzberg  
 Tel: (0 81 66) 68 40 16  
 Fax: (0 81 66) 68 40 17  
 elvira.baier@ihoe.de  
[www.ihoe.de](http://www.ihoe.de)

**Herr Dipl.-Ing. Volker Doose**  
**c/o Orientierung Mobilität Kommunikation Consulting GmbH**  
 Schäferstraße 21, 20357 Hamburg  
 Tel: (0 40) 45 03 90 17  
 Fax: (0 40) 45 03 90 18  
 volker.doose@t-online.de

**Frau Dr. Dagmar Everding**  
**Architektin**  
 Schönweißstraße 14 c, 90461 Nürnberg  
 Tel: (09 11) 99 44 69  
 Fax: (09 11) 9 94 46 78  
 d.everding@ecofys.de

**Herr Dr. Ing. Ekkehard Hempel**  
**Architekturbüro Dr. Hempel**  
 Könnertstraße 11, 01067 Dresden  
 Tel: (03 51) 4 90 19 39  
 Fax: (03 51) 4 90 19 38  
 ab.dr.hp@t-online.de

**Herr Ing. (Grad.) Lothar Köppel**  
**Landschaftsarchitekt BDLA**  
 Krankenhausstraße 2, 84453 Mühldorf  
 Tel: (0 86 31) 38 75 0  
 Fax: (0 86 31) 38 75 99  
 la-koepfel@t-online.de

**Frau Dagmar Lautsch-Wunderlich**  
**Dr. Lautsch & Lautsch-Wunderlich**  
**Architektin und Dipl.-Ing.**  
 Taubertstraße 5, 14193 Berlin  
 Tel: (0 30) 89 50 40 00  
 Fax: (0 30) 89 50 32 20  
 dagmarlautsch-wunderlich@t-online.de  
[www.architekten-berlin.com](http://www.architekten-berlin.com)

**Herr Dipl.-Ing. Lothar Marx**  
**Architekt**  
 Tengstraße 26, 80798 München  
 Tel: (0 89) 2 78 27 20  
 Fax: (0 89) 2 72 58 86  
 buero@architekt-marx.de  
[www.architekt-marx.de](http://www.architekt-marx.de)

**Herr Dr. Peter Neumann**  
**Neumann Consult**  
**Stadt- und Regionalentwicklung/**  
**Barrierefreies Gestalten**  
 Bahnhofstraße 1-5, 48143 Münster  
 Tel: (02 51) 1 62 54-30  
 Fax: (02 51) 1 62 54-34  
 info@neumann-consult.com  
[www.neumann-consult.com](http://www.neumann-consult.com)

**Frau Christa Osbelt**  
**Architektin und Dipl.-Designerin**  
 Roonstraße 7, 65195 Wiesbaden  
 Tel: (06 11) 4 07 37-6, Fax: (06 11) 4 07 37-9  
 christaosbelt@web.de

**Herr Dieter Richthammer**  
**Architektenkammer Bayern**  
**Planen und Bauen für alte und behinderte Menschen**  
**und Ce Be eF München e. V.**  
 Barlachstraße 28/423, 80804 München  
 Tel & Fax: (0 89) 3 08 25 98  
 barrierefrei@byak.de, [www.byak.de](http://www.byak.de)

**Herr Prof. Florian Seiffert**  
**Dipl.-Designer**  
 Nerobergstraße 20, 65193 Wiesbaden  
 Tel: (06 11) 59 87 31  
 Fax: (06 11) 59 34 5  
 seiffert-kahlcke-design@t-online.de

**Herr Prof. Dipl.-Ing. Axel Stemshorn**  
**Staatliche Akademie der bildenden Künste**  
**Fachgebiet technischer Ausbau**  
 Am Weißenhof 1, 70191 Stuttgart  
 Tel: (07 11) 28 44 02 06  
 Fax: (07 11) 28 44 02 25  
 f-stemshorn@projektplan-ulm.de

## Literatur

### ● Fachpublikationen

ADAC Saarland/ Ministerium für Frauen, Gesundheit und Soziales und Ministerium für Familie/ soziale Solidarität und Jugend/ info handicap (Hrsg.) (2001): Freizeitangebote für alle. Saarland und Luxemburg  
Zu beziehen bei:  
ADAC Saarland  
Freizeit + Touristik  
Am Staden 9  
66121 Saarbrücken

Behindertenbeauftragter der Stadt Schwetzingen (Hrsg.) (2001): Schwetzingen barrierefrei. Schwetzingen  
Zu beziehen bei:  
Stadt Schwetzingen  
Hebelstraße 1  
68723 Schwetzingen

Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.) (1996): Verbesserung von visuellen Information im öffentlichen Raum. Handbuch für Planer und Praktiker. Baden-Baden (auch als CD-Rom erschienen)

Bundesministerium für Verkehr (Hrsg.) (1997): Verbesserung der Verkehrsverhältnisse in den Gemeinden. Bürgerfreundliche und behindertengerechte Gestaltung von Haltestellen des öffentlichen Personennahverkehrs. Bonn (= direkt Nr. 51)

Bundesministerium für Verkehr, Bau und Wohnungswesen (Hrsg.) (1998): Verbesserung der Verkehrsverhältnisse in den Gemeinden. Gästefreundliche, behindertengerechte Gestaltung von verkehrlichen und anderen Infrastruktureinrichtungen in Touristikgebieten. Bonn (= direkt Nr. 52)

Bundesministerium für Verkehr, Bau und Wohnungswesen (Hrsg.) (2001): Verbesserung der Verkehrsverhältnisse in den Gemeinden. Computergestützte Erfassung und Bewertung von Barrieren bei vorhandenen oder neu zu errichtenden Gebäuden, Verkehrsanlagen, und Umfeldern des öffentlichen Bereichs. Bad Homburg v. d. H. (= direkt Nr. 56)

Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter (BSK) (Hrsg.) (2002): Reise ABC 2003. Krautheim  
Zu beziehen bei:  
BSK e. V.  
Postfach 20, 74236 Krautheim

Deklaration von Madrid. Verabschiedet auf dem ersten Europäischen Kongress für Menschen mit Behinderung (20.–23.03.2002). Online unter: [www.madriddeclaration.org](http://www.madriddeclaration.org) (abgerufen am 26.03.2003)

Deutscher Bundestag (Hrsg.) (2001): Antwort der Bundesregierung auf die große Anfrage der FDP (Drucksache 14/5840) zum Thema »Hemmnisse im Tourismus für behinderte Menschen abbauen«. Drucksache 14/7217

Deutscher Tourismusverband e. V. (DTV) und Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V. (BAGSO) (Hrsg.) (2002): Seniorengerechtes Tourismusangebot. Ratgeber. Bonn

Disabled Peoples International European Union Committee (DPI-EUC) (1998): Millennium Access Guide. London

Disability and Freedom of Movement (1999). A European reference book and training manual for tourism professionals to respond to the needs of tourists with disabilities. Produced by Alpe (Spain), CO.IN (Italy), CNAD (Portugal), CNRH (France), Info-Handicap (Luxembourg), MI Switzerland and Mobility International. o.O.

Europäische Kommission, GD XXIII (Hrsg.) (1996): Reiseziel Europa für Behinderte. Ein Handbuch für Tourismusfachleute. Brüssel

European Concept for Accessibility Network (2003): European Concept for Accessibility (ECA). 2. vollständig überarbeitete Neuauflage. Luxemburg (in Druckvorbereitung)

Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen (FUR) (Hrsg.) (2003): Reiseanalyse 2003. Hamburg. Kiel

»Frankfurter Reiseurteil« vom 25.02.1980. In: Wilken, U. (Hrsg.) (2002): Tourismus und Behinderung. Ein sozial-didaktisches Kursbuch zum Reisen von Menschen mit Handicaps. Berlin, S. 268-271

Frehe, H. und P. Neumann (2003): Barrierefreiheit und Gleichstellungspolitik in Deutschland. In: Neumann, P. (Hrsg.) (2003): Barrierefreie Städte und Regionen. Münster, S. 13-23 (= Arbeitsgemeinschaft Angewandte Geographie Münster 33)

Gayler, B. (2002): Gesellschaftliche Akzeptanz von behinderten Reisenden auf der Grundlage der Reiseanalyse 1980 und 1986 des Studienkreises für Tourismus. In: Wilken, U. (Hrsg.) (2002): Tourismus und Behinderung. Ein sozial-didaktisches Kursbuch zum Reisen von Menschen mit Handicaps. Berlin, S. 56-82

Gugg, E. und G. Hank-Haase (1998): Tourismus für behinderte Menschen. Angebotsplanung, Angebotsumsetzung, Öffentlichkeitsarbeit. Bonn (= DEHOGA Gastgewerbliche Schriftenreihe Nr. 83).

Hennig, A. (2001): Hotel service für Senioren und körperbehinderte Gäste. Bedarfsgerechte Hotelkonzepte ohne Barrieren und Hindernisse. Stuttgart

Hrubesch, C. (1998): Tourismus ohne Barrieren. Rüsselsheim

Kommunalverband Ruhrgebiet (Hrsg.) (2003): Route der Industriekultur: Entdeckerpass 2003. Essen  
Zu beziehen bei:  
Besucherzentrum Zeche Zollverein XII  
Gelsenkirchener Straße 181  
45309 Essen

Lebenshilfe Wittmund e. V. (1999): Naturerlebnis »Küste« für Alle! Barrierefreier und umweltverträglicher Tourismus im Wattenmeergebiet. Ergebnisse eines EU-Pilotprojektes der Lebenshilfe Wittmund e. V. Wilhelms-haven (= Schriftenreihe Nationalpark Niedersächsisches Wattenmeer Bd. 4) Zu beziehen bei:  
Bezirksregierung Weser-Ems  
Nationalparkverwaltung »Niedersächsisches Wattenmeer«  
- Öffentlichkeitsarbeit -  
Virchowstr. 1, 26382 Wilhelmshafen

Lebenshilfe Wittmund e. V., Regionales Umweltzentrum Schortens e. V. (Hrsg.) (2002, 2003): Natur für Alle – Planungshilfen zur Barrierefreiheit. Berlin

Planungshilfe 1: Basisinformationen  
Planungshilfe 2: Beobachtungs- und Aussichtspunkte

Planungshilfe 3: Wassererkundung

Planungshilfe 4: Weggestaltung

Planungshilfe 5: Ausstellungen

Zu beziehen bei:

Regionales Umweltzentrum (RUZ)  
Schortens

Ginsterweg 10, 26419 Schortens

Online unter: [www.natur-fuer-alle.de](http://www.natur-fuer-alle.de)  
(abgerufen am 26.03.2003)

Leidner, R. (2003): Mindestvoraussetzungen für gute Zugänglichkeit von Urlaubszielen aus der Sicht blinder / sehbehinderter Reisender. Arbeitspapier des Deutschen Vereins Blinder und Sehbehinderter in Studium und Beruf e.V. und des Deutschen Blinden- und Sehbehindertenverbandes e.V. Berlin. Online unter: [www.tourismus-fuer-alle.de](http://www.tourismus-fuer-alle.de) (abgerufen am 4.4.2003)

Leipzig Tourist Service e. V. (Hrsg.) (2003): Leipzig barrierefrei. Touristische Informationsbroschüre. Leipzig  
Zu beziehen bei:  
Leipzig Tourist Service e. V.  
Richard-Wagner-Straße 1,  
04109 Leipzig

Magistrat der Stadt Marburg, Sozialamt und Philipps-Universität Marburg, Fachbereich Geographie (Hrsg.) (2001): Marburger Stadtführer für Menschen mit Behinderungen. Marburg  
Zu beziehen bei:  
Sozialamt der Stadt Marburg  
Friedrichstr. 36, 35037 Marburg

Mallas, A./Neumann, P. und P. Weber (2003): Vom »Tourismus für Menschen mit Behinderung« zum »Tourismus für Alle«. In: Becker, C., /Hopfinger, H. und A. Steinecke (Hrsg.): Geographie der Freizeit und des Tourismus: Bilanz und Ausblick. München/Wien, S. 309-319.

Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle (NatKo) (Hrsg.) (2002): Tourismus für Alle. Themenpaket zu barrierefreiem Tourismus. Mainz  
Zu beziehen bei:  
Nationale Koordinationsstelle  
Tourismus für Alle e.V. NatKo  
Kötherhofstraße 4, 55116 Mainz  
Tel: 0 61 31 – 25 04 10  
Fax: 0 61 31 – 21 48 48

Neumann, P. (2002): Neue und zufriedene Gäste durch barrierefreien Tourismus für Alle. In: T. Bausch und Palme, K. (Hrsg.) (2002): Tourismus Forum 2002. Beiträge aus Forschung und Praxis des Wissenschaftszentrums der ITB Berlin.

Nordiska Handikappolitiska Rådet (Hrsg.) (2002): Aktuellt i Norden. Tourism för alla. Rosersberg

Raith, R. (2002): Die NatKo – Eine für Alle. Aufgaben und Ziele der Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle. In: Wilken, U. (Hrsg.) (2002): Tourismus und Behinderung. Ein sozialdidaktisches Kursbuch zum Reisen von Menschen mit Handicaps. Berlin, S. 263-267

Stadt Münster (Hrsg.) (2002): Bauen für Alle! Barrierefrei. Checkliste für barrierefreies Bauen. Münster  
Zu beziehen bei:  
Koordinationsstelle für Behindertenfragen  
Sozialamt der Stadt Münster  
Postfach, 48127 Münster  
Online unter:  
[http://komm.muenster.de/komm/pdf/broschuere\\_barrierefreies\\_bauen.pdf](http://komm.muenster.de/komm/pdf/broschuere_barrierefreies_bauen.pdf)  
(abgerufen am 26.03.2003)

Statistisches Bundesamt (2003): Statistik der schwerbehinderten Menschen 2001. Arbeitsunterlagen (Onlineversion). Wiesbaden  
Online unter:  
[www.destatis.de/basis/d/solei/solei-info.htm](http://www.destatis.de/basis/d/solei/solei-info.htm) (abgerufen am 26.03.2003)

The English Tourist Board (1989): Tourism for all. A report of the working party chaired by Mary Baker. Southend-on-Sea

Touche Ross (Hrsg.) (1993): Tourism for all in Europe-Profiting from opportunities, a new market for tourism. London.

Tourismus GmbH Erfurt/ Verband der Behinderten e. V./ Blinden und Sehbehindertenverband Thüringen e. V./ Landesverband der Gehörlosen Thüringen e. V. und Lebenshilfe für Menschen mit Geistiger Behinderung Erfurt e. V. (2000) (Hrsg.): Erfurt Erlebbar für alle. Ihr besonderer Reiseplaner. Erfurt  
Zu beziehen bei:  
Tourist Information Erfurt  
Benediktsplatz 1  
99084 Erfurt

Tourismus-Marketing GmbH Baden-Württemberg (2003): Baden-Württemberg barrierefrei erleben. Stuttgart  
Zu beziehen bei:  
Tourismus-Marketing GmbH Baden-Württemberg  
Esslinger Str. 8  
70182 Stuttgart  
Online unter:  
[http://www.aufreisen.de/bw/Barrierefrei\\_Suche\\_0.asp](http://www.aufreisen.de/bw/Barrierefrei_Suche_0.asp) (abgerufen am 27.03.2003)

Tourist Information Fränkisches Seenland (Hrsg.) (o.J.): Behindertengerechte Ferienunterkünfte im Fränkischen Seenland. Gunzenhausen  
Zu beziehen bei:  
Tourist Information Fränkisches Seenland  
Hafnermarkt 13  
91710 Gunzenhausen

Treinen, H. et al. (1999): Reisen für behinderte Menschen. Bonn (= Schriftenreihe des Bundesministeriums für Gesundheit Bd. 113)

Turistgruppen Vestjylland (Hrsg.) (o. J.): Urlaub in Westjütland – leicht gemacht für alle. DK - Hedehusene  
Zu beziehen bei:  
Turistgruppen Vestjylland  
Torvei 5  
DK-6830 Norre Nebel  
Online unter: [www.visithandicapguide.com](http://www.visithandicapguide.com) (abgerufen am 26.03.2003)

Universität Münster, Neumann Consult und Reppel + Lorenz (2003): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle. Ergebnisse des Forschungsvorhabens im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit. Unveröffentlichtes Manuskript. Münster

United Nations Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities (1993). Online unter: [www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm](http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm) (abgerufen am 26.03.2003)

Zeimetz, A. und P. Neumann (2000): Vorteile einer barrierefreien Umwelt für Alle. In: Neumann, P. und A. Zeimetz (Hrsg.) (2000): Attraktiv und Barrierefrei - Städte planen und gestalten für Alle. Münster, S. 87-91 (= Arbeitsberichte der Arbeitsgemeinschaft Angewandte Geographie Münster 32)

#### ● Gesetze und Normen

Deutsches Institut für Normung e.V. (DIN) (Hrsg.) (1995): Bauen für Behinderte und alte Menschen. Berlin, Wien, Zürich (= DIN-Taschenbuch 199)

Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen und zur Änderung anderer Gesetze. Online unter: [www.behindertenbeauftragter.de/gesetzgebung/behindertengleichstellungsgesetz](http://www.behindertenbeauftragter.de/gesetzgebung/behindertengleichstellungsgesetz) (abgerufen am 26.03.2003)

Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland. Online unter: [www.bundestag.de/gesetze/gg/](http://www.bundestag.de/gesetze/gg/) (abgerufen am 26.03.2003)

Sozialgesetzbuch – Neuntes Buch – (SGB IX). Online unter: [www.behindertenbeauftragter.de/files/1027946170.39/SGB\\_IX.pdf](http://www.behindertenbeauftragter.de/files/1027946170.39/SGB_IX.pdf) (abgerufen am 26.03.2003)

*Diese Informationen wurden mit viel Sorgfalt zusammengestellt. Für Vollständigkeit und Richtigkeit kann keine Gewähr übernommen werden.*

## Bildnachweis

### Kapitel 1:

S. 6 Nationalpark Hainich, Bad Langensalza  
S. 9 Aqua-Planing Wasserskischule  
S. 11 Sporthotel Weisseespitze

### Kapitel 3:

S. 68 Aqua-Planing Wasserskischule  
S. 69 Tourismus GmbH Erfurt  
S. 70 Touristgruppen Vestylland  
S. 71 [http://www.marburg.de/komm\\_marburg/](http://www.marburg.de/komm_marburg/)  
S. 72 <http://www.you-too.net/de>  
S. 73 Flughafen Bremen GmbH  
S. 74 Neumann Consult  
S. 75 Münchener Verkehrsgesellschaft mbH MVG  
S. 76/77 Neumann Consult  
S. 78 Neumann Consult  
S. 79 Sporthotel Weisseespitze  
S. 80/81 Info Handicap, Luxemburg  
S. 82 Neumann Consult  
S. 83 Neumann Consult  
S. 84 Kurbetriebsgesellschaft mbH, Bad Königshofen  
S. 85 Benediktushof Maria Veen  
S. 86 Aqua-Planing Wasserskischule  
S. 87 Nationalpark Hainich, Bad Langensalza

S. 88 Lebenshilfe Wittmund e. V.  
S. 89 Neumann Consult  
S. 90 Tourismus-Zentrale St. Peter Ording  
S. 91 Neumann Consult  
S. 92 Touristische Bilddatenbank des ADAC  
S. 93 Stiftung Preußische Schlösser und Gärten Berlin-Brandenburg  
S. 94 Neumann Consult  
S. 95 Autostadt GmbH, Wolfsburg  
S. 97 Moers Music Burkhard Hennen GmbH  
S. 99 Fremdenverkehrsamt München  
S. 100/101 Tourismus GmbH Erfurt  
S. 102 Haus Rheinsberg Hotel am See  
S. 103 Neumann Consult  
S. 104/105 Beratungsstelle Mittelfränkisches Seengebiet

### Kapitel 4:

S. 106 zemo – zentrum mobilitaet fuer alle e.V.

### Kapitel 5:

S. 130 Sporthotel Weisseespitze  
S. 135 zemo – zentrum mobilitaet fuer alle e.V.  
S. 138 Sporthotel Weisseespitze

## Danksagung

**Der ADAC dankt folgenden Personen und Institutionen für die Unterstützung bei der Erstellung dieser Planungshilfe:**

**Dr. Sigrid Arnade**

(Deutscher Behindertenrat)

**Dr. Christian Berringer**

(Beauftragter der Bundesregierung für die Belange Behinderteter)

**Vera Berthold**

(Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle NatKo e. V.)

**Ernst Birnmeyer** (Beratungsstelle Mittelfränkisches Seengebiet)

**Marco Bordasch** (Deutscher Tourismusverband e. V.)

**Winfried Brinkmeier**

(Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung)

**Kirsten Faust**

(zentrum mobilitaet fuer alle e. V.)

**Bernd Endres** (Mitinitiator barrierefreies Fränkisches Seenland)

**Horst Frehe**

(Nationale Koordinierungsstelle des Europäischen Jahres der Menschen mit Behinderungen (EJBM) 2003)

**Heike Gaensicke**

(DIAS GmbH, Hamburg)

**Carsten Hansen** (Deutscher Städte- und Gemeindebund)

**Hanna Herbricht** (Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e. V.)

**Dr. Carmen Hildebrandt**

(Tourismus GmbH Erfurt)

**Ernst Hinsken**

(Ausschuss für Tourismus des Deutschen Bundestages)

**Gisela Holtz**

(zentrum mobilitaet fuer alle e. V.)

**Johann Norbert Kreiter**

(Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle NatKo e. V.)

**Dr. Rüdiger Leidner**

(Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit/ EU-DG-Enterprise, Tourism Unit/ Deutscher Verein der Blinden und Sehbehinderten in Studium und Beruf e. V.)

**Jürgen Lemmermann**

(Bremer Straßenbahn AG)

**Horst Lommatzsch** (Deutsche Zentrale für Tourismus e. V.)

**Lothar Marx** (Architekturbüro Lothar Marx, München)

**Adolf Meinung** (Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH)

**Walter Mews** (Wirtschaftsministerium des Landes Mecklenburg-Vorpommern, Referat Tourismus)

**Silvia Muggli** (Nakhla-Tours)

**Dieter Müller**

(Turism för alla, Schweden)

**Norbert Paland**

(Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung)

**Nilgün Parker**

(Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Wohnungswesen)

**Roland Raith**

(Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle NatKo e. V.)

**Manfred Richter** (Bürgermeister der Stadt Rheinsberg)

**Ulrike Rittner** (Bildungs- und Forschungsinstitut zum selbstbestimmten Leben Behinderte e. V.)

**Silvio Sagramola** (European Concept for Accessibility Network/ info-handicap Luxemburg)

**Dr. Achim Schloemer**

(Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH)

**Dr. Rainer Schryen** (Ministerium für Wirtschaft des Landes Saarland, Referat für Tourismusförderung und Tourismuspolitik)

**Prof. Axel Stemshorn**

(Staatliche Akademie der bildenden Künste, Stuttgart)

**Alexander Tränkmann**

(Hotel INNdependence)

**Sandra Warden** (Deutscher Hotel- und Gaststättenverband)

**Jaqueline Westcott**

(EU-DG-Enterprise, Tourism Unit)

**Lucas Willhauck**

(DIN CERTCO)

sowie allen Vertretern der good-practices (auch denen, die letztendlich in dieser Planungshilfe nicht genannt werden konnten).