LEITFADEN

TOURISMUS FÜR ALLE

BARRIEREFREIER TOURISMUS IN BADEN-WÜRTTEMBERG

WIR SIND SÜDEN.

BADEN-WÜRTTEMBERG

INHALT

Darum lohnt sich
Tourismus für Alle 2

Die Gäste im Fokus 5

So gelingen barrierefreie
Urlaubserlebnisse 8

Checkliste für leicht
umzusetzende Maßnahmen 17

So machen Sie mit 19

Tipps und Hinweise 20

Impressum 21

DARUM LOHNT SICH TOURISMUS FÜR ALLE

Beim Begriff »Barrierefreier Tourismus« denken wohl die meisten Menschen zunächst an Reisende mit Behinderung. Und tatsächlich gehört diese Gruppe auch zu den großen Profiteuren eines barrierefreien Angebotes oder einer barrierefreien Reiseregion. So wurden im Jahr 2015 drei Millionen Urlaubsreisen von Menschen mit Beeinträchtigungen bzw. Behinderungen in Deutschland unternommen. Diese Zahl könnte deutlich größer sein, wenn es mehr barrierefreie Angebote und Informationen zur barrierefreien Zugänglichkeit von Übernachtungsbetrieben, Gaststätten und touristischen Attraktionen geben würde. Viele Gäste verzichten nämlich auf eine Urlaubsreise, weil sie keine passenden Angebote finden oder gleich davon ausgehen, dass es an ihrem Wunschurlaubsziel an barrierefreien Angeboten fehlt.

Aber es sind nicht nur Gäste mit einer Behinderung, die von Barrierefreiheit profitieren. Ältere Gäste, die in vielen Reiseregionen einen Großteil des Gästevolumens ausmachen, hören, sehen und laufen schlechter, wünschen sich aber dennoch eine komfortable, sichere Urlaubsreise oder einen Tagesausflug. Diese Generation der »Babyboomer« – schon jetzt eine bedeutende Zielgruppe – wächst beständig. Im Jahr 2030 werden 35 Prozent der Bevölkerung älter als 60 Jahre sein.[1] Bis 2025 werden zehn Millionen mehr Kurzurlaubsreisen pro Jahr bei den über 70-jährigen Reisenden erwartet.[2]

In einer alternden Gesellschaft wird sich die Nachfrage nach barrierefreien Angeboten deutlich erhöhen. Damit ist der barrierefreie Tourismus ein stetig wachsendes Segment mit großem ökonomischem Potenzial.

Wird Barrierefreiheit als Qualitätsmerkmal und Querschnittsthema verstanden, kommt sie allen Gästen – und Einheimischen! – zugute: Welcher Gast freut sich nicht über eine geräumige Dusche, welche Familie mit kleinen Kindern benötigt keinen Abstellplatz für den Kinderwagen oder einen Wickeltisch? Und wer möchte schon sein schweres Gepäck steile Treppen hinauftragen?

Barrierefreiheit im Tourismus ist also ein **Qualitätsmerkmal** für alle Gäste. Darum heißt es auch: **Tourismus für Alle**!

Gute Gründe in der Übersicht

Qualitätsmerkmal: Barrierefreiheit gehört zur Qualität im Tourismus einfach dazu. Alle Gäste wünschen sich ein sicheres und komfortables Urlaubserlebnis.

Marktvolumen: Rund 13 Prozent der Bevölkerung in Deutschland haben eine leichte oder schwere Behinderung. Hinzu kommt eine große Zahl älterer Menschen sowie Familien mit kleinen Kindern. Sie alle wünschen sich barrierefreie Angebote.

Marktwachstum: Etwa 17,5 Mio. Menschen in Deutschland sind 65 Jahre alt oder älter. Ihre Zahl wird bis 2060 auf rund 23 Mio. Menschen steigen. Der demografische Wandel ist ein wichtiger Treiber der Nachfrage nach barrierefreien Angeboten.

Deutsche Reiseziele profitieren: Deutschland ist das mit Abstand beliebteste Reiseland für ältere Menschen und Gäste mit Aktivitäts- und Mobilitätseinschränkungen aus Deutschland. Zudem reist diese Gästegruppe gerne in der Nebensaison und sorgt damit für eine höhere Auslastung außerhalb der Ferienzeiten.

Auch Einheimische profitieren: Durch barrierefreie Angebote steigt auch die Lebensqualität für die örtliche Bevölkerung. So zieht die gesamte Region Nutzen aus einer barrierefreien Infrastruktur.

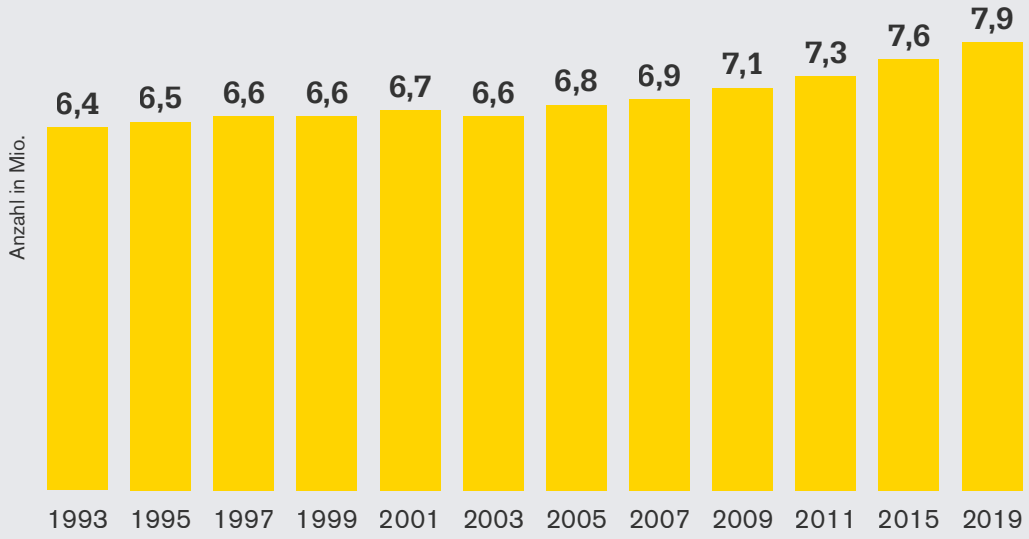
Wettbewerbsvorteile: Daraus ergeben sich für den Tourismus und die ganze Region erhebliche Wettbewerbsvorteile, die ihre Position am Markt verbessern.

Familienausflug im Remstal

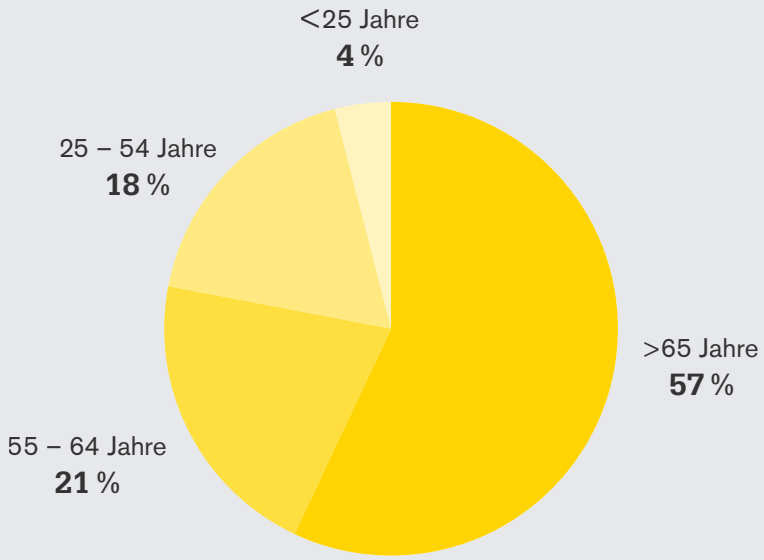
AUF EINEN BLICK: ZAHLEN UND FAKTEN

Die Anzahl der Menschen mit Behinderung nimmt stetig zu[5]

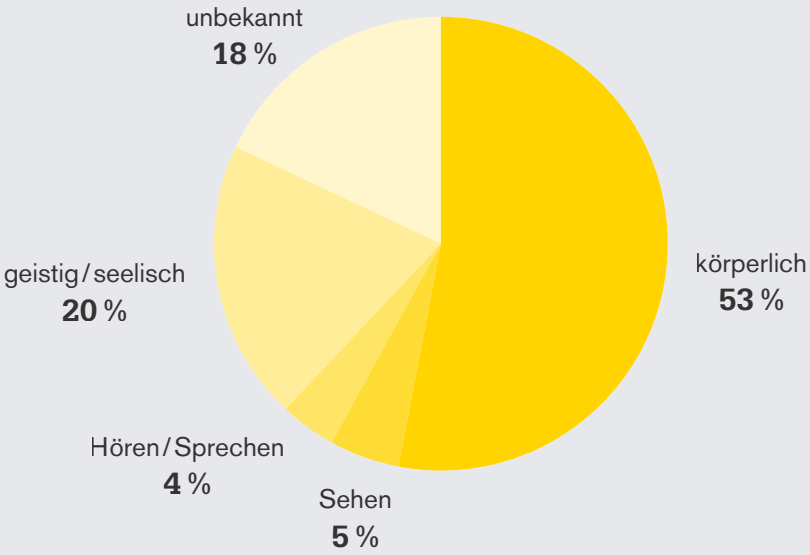
- 13 % der Menschen in Deutschland haben eine amtlich anerkannte Behinderung[3]
- Fast 30 % der Deutschen sind über 60 Jahre alt[4]



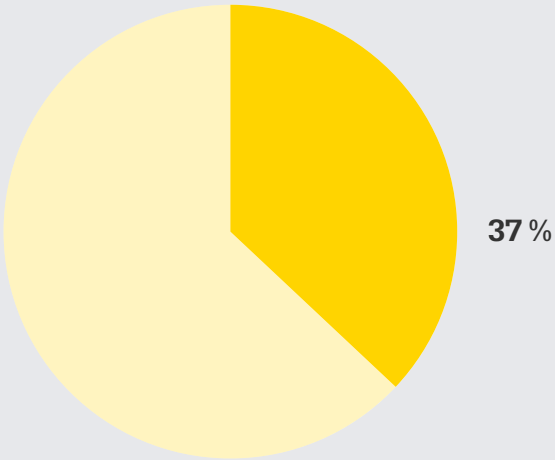
Alter der Menschen mit Behinderung[6]



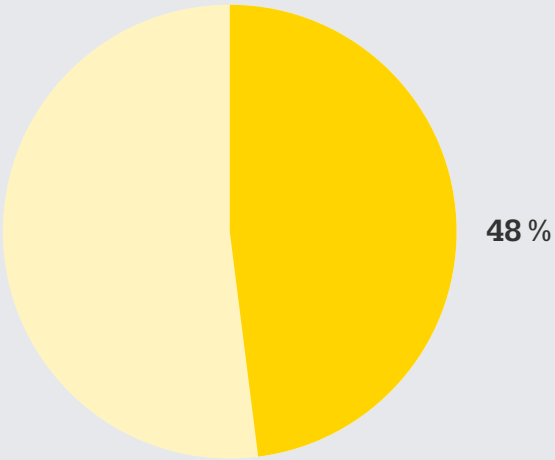
Arten von Behinderungen[7]



Haben schon wegen fehlender barrierefreier Angebote auf eine Reise verzichtet[8]



Würden häufiger verreisen, wenn es geeignete Angebote gäbe[9]



DIE GÄSTE IM FOKUS

Werfen wir einen Blick auf die Gäste, die in besonderem Maße von barrierefreien Angeboten profitieren. Welche Wünsche und Bedürfnisse haben sie, welchen Herausforderungen müssen sie sich im Urlaub stellen?

Nicht immer sind die Beeinträchtigungen der Gäste sichtbar, viele Formen von Behinderungen fallen auf den ersten Blick gar nicht auf. Ältere Menschen mögen sich sicher im Speisesaal bewegen, haben aber Schwierigkeiten beim Treppensteigen. Und eine Hörbeeinträchtigung ist oftmals nur im längeren Gespräch erkennbar. Es ist also wichtig, dass Sie mit Ihren Gästen ins Gespräch kommen und ihre Wünsche erfragen. Das ist die Grundlage für individuellen Service, den jeder Gast zu schätzen weiß!

»Grundsätzlich möchten wir vielfältige Erlebnisse für alle ermöglichen und bieten deshalb immer an, dass jeder Gast sich bei uns melden kann und wir mit ihm individuelle Angebote heraussuchen. Wir finden immer etwas, da wir eine Vielzahl spannender Führungen und Wege für Menschen mit und ohne Beeinträchtigung haben.«

Svenja Fox, Nationalpark Schwarzwald

Gäste mit Mobilitätsbeeinträchtigungen und Gäste im Rollstuhl

Gäste im Rollstuhl werden sicherlich von allen Menschen mit Behinderungen am deutlichsten wahrgenommen. Auch ein Rollator oder ein gebrochenes Bein sind klar erkennbare Hinweise auf ein erhöhtes Bedürfnis nach Barrierefreiheit. Bei Gästen mit chronischen Erkrankungen wie Rheuma oder Herz-Kreislauf-Problemen sieht die Sache aber schon anders aus. Wieder andere werden in der Regel gar nicht zu den Menschen mit Beeinträchtigungen gezählt, sind aber in ihrer Mobilität dennoch deutlich eingeschränkt. Denken wir z. B. an Familien mit Kinderwagen, Gäste mit Fahrrädern oder Businessgäste mit schwerem Gepäck. Alle diese Gäste wünschen sich:

- stufenlose Wege und Zugänge ohne Schwellen sowie breite Türen,
- Treppen mit griffsicheren und beidseitigen Geländern,
- ausreichende Bewegungs- und Rangierflächen in Räumen,
- genügend Sitzmöglichkeiten,
- abgesenkte Tresen oder Sitzecken für Gespräche auf Augenhöhe,
- Abstellmöglichkeiten für Kinderwagen, Rollatoren etc.,
- barrierefreie Toiletten und Badezimmer,
- Aufzählung zusätzlicher Serviceleistungen wie Personen- und Gepäcktransport.

Dank Elektromobilität und ausleihbarer Hilfsmittel sind Stadtführungen in Konstanz auch für Gäste mit Mobilitätsbeeinträchtigungen problemlos möglich

Gäste mit Sehbehinderung und blinde Gäste

Während ein blinder Gast nicht sehen kann oder in seiner Sehfähigkeit stark eingeschränkt ist, ist die Bandbreite von Menschen mit Sehbeeinträchtigungen sehr groß: Sie reicht von der Dame mit Weitsichtigkeit Anfang 50, die ihre Lesebrille nicht zur Hand hat, bis zum hochaltrigen Herrn mit grauem Star, der bei ungünstigen Lichtbedingungen kaum noch sehen kann. Daher stellen durchaus nicht alle Gäste dieser Gruppe die gleichen Anforderungen, sie profitieren aber in der Regel von:

- Beschriftungen in ausreichender Schriftgröße, z. B. auf Speisekarten,
- Piktogrammen, Lichtschaltern, Griffen etc. mit deutlichen Kontrasten,
- guten Lichtverhältnissen bzw. Ausleuchtung von Räumen,
- Kontraststreifen an Treppenstufen und Glastüren,
- visuell kontrastreichen Beschilderungen und
- ausleihbaren Lesebrillen.

Für blinde Gäste sind besonders wichtig:

- akustisch abrufbare Informationen,
- Möglichkeit zur Mitnahme von Assistenzhunden,
- taktile Informationen, die z. B. in Prismen- oder Brailleschrift aufbereitet sind,
- als besonderer Service eine persönliche Führung oder Begleitung sowie
- barrierefreie Internetseiten, um die Inhalte eigenständig z. B. über ein Smartphone abrufen zu können.

Mit allen Sinnen können Gäste die Schausammlung »LegendäreMeisterWerke« des Landesmuseums Württemberg erleben

Gäste mit Hörbeeinträchtigung und gehörlose Gäste

Für diese Gäste ist eine zusätzliche Kommunikationsmöglichkeit wichtig. Nicht alle gehörlosen Menschen beherrschen die Gebärdensprache oder können von den Lippen ablesen. Im Umgang mit dieser Gästegruppe helfen folgende Tipps:

- Ergänzung akustischer durch optische oder taktile Signale, z. B. Feueralarm mit zusätzlichem Lichtblitz oder Wecker mit Vibrationsalarm,
- schriftliche Informationen in einfacher und verständlicher Sprache (z. B. Verwendung von Piktogrammen),
- ständiger Blickkontakt im Gespräch, deutliches Sprechen und gute Lichtbedingungen und
- bei Bedarf kann ein Gebärdensprachdolmetscher hinzugezogen werden.

Die digitale Tour durch die Ausstellung »FASHION?! Was Mode zu Mode macht« im Landesmuseum Württemberg gibt es auch in deutscher Gebärdensprache

Gäste mit kognitiver Beeinträchtigung

Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen brauchen häufig mehr Zeit und Ruhe, um Informationen verstehen zu können. Ihre Aufenthaltsqualität verbessern Sie zum Beispiel durch:

- mündliche Erklärungen in kurzen, einfachen Sätzen,
- Informationsmaterialien mit aussagekräftigen Bildern und kurzen Texten in einfacher Sprache,
- Verwendung von Leichter Sprache,
- bebilderte Speisekarten,
- Verwendung von Piktogrammen und Symbolen bei Ausschilderungen etc.

Davon profitieren auch ausländische Gäste und alle Gäste, die nicht lesen können.

Im Nationalpark Schwarzwald wird die Natur für alle Gäste verständlich erklärt

Ältere Gäste

Ältere Gäste sind eine wichtige Zielgruppe im Tourismus. Ihre Bedeutung wird in Zukunft noch weiter zunehmen. Im Alter lassen oftmals Beweglichkeit und Leistungsfähigkeit nach. Meist sind es nur altersbedingte Beeinträchtigungen wie z. B. Schwerhörigkeit, Fehlsichtigkeit oder raschere Ermüdung. Aber auch chronische Erkrankungen wie Rheuma oder Kreislaufprobleme treten bei älteren Menschen häufiger auf. Daher gelten viele der oben getroffenen Aussagen auch für ältere Gäste. Für sie gilt aber ganz besonders:

- Ältere Gäste haben oftmals ein hohes Sicherheitsbedürfnis.
- Sie erwarten Qualität, Komfort und persönlichen Service.
- Ausleihbare Lesebrillen, Stockhalter am Rezeptionstresen oder erhöhte Betten schaffen das Plus an Komfort.
- Verweil- und Ausruhmöglichkeiten sind hilfreich. Hierbei können auch mobile Sitzgelegenheiten eingesetzt werden.
- Die Möglichkeit zum persönlichen Gespräch mit den Mitarbeitenden wird sehr geschätzt.

Individuelle Führungen machen die Gläserne Manufaktur in Pforzheim nicht nur für ältere Gäste zum Erlebnis

»Das Thema Barrierefreiheit ist unser Alleinstellungsmerkmal und wir schöpfen davon viel ab. Man sollte vielen Leistungsträgern dieses Potenzial aufzeigen. Es gibt immer noch viele Gäste und Gruppen, die sehr lange suchen müssen, bevor sie Angebote finden. Dabei ist Barrierefreiheit ein wichtiger wirtschaftlicher Faktor.«

Thomas Kopacevic, Hotel Seehörnle

»Wir werden alle älter und haben unterschiedliche Bedürfnisse. Mein Anliegen ist, dass alle Besucherinnen und Besucher unsere Angebote eigenständig erleben können. Wir wollen niemanden ausgrenzen und müssen deshalb die Barrierefreiheit berücksichtigen. Wenn alle Gäste froh sind und lächeln, sind wir es auch.«

Susanne Wolf, Tourist-Information Karlsruhe

Familien mit kleinen Kindern

Familien sind eine wichtige Zielgruppe im Deutschlandtourismus und insbesondere in Baden-Württemberg. Dabei müssen wir nicht immer an die klassische Kernfamilie denken: Mehrgenerationenurlaub hat in den letzten Jahren deutlich an Bedeutung gewonnen und oftmals sind die Großeltern mit ihren Enkelkindern unterwegs, sodass es bei der Angebotsgestaltung zu Überschneidungen mit den Erwartungen und Wünschen der älteren Generation kommt. Wichtig sind z. B.:

- ein ebenerdiger Zugang oder eine Rampe für Kinderwagen,
- ein abgesenkter Tresen im Hotel, in der Tourist-Information, am Informationstresen und in Kassenbereichen, damit auch die Kleinen in die Kommunikation einbezogen werden können,
- niedrige Bedienhöhen, z. B. von Lichtschaltern, und gute Erreichbarkeit von Informationsmaterialien,
- Abstellmöglichkeiten für Kinderwagen,
- Bereitstellung von Hilfsmitteln wie Kinderstühlen.

Ein abgesenkter und unterfahrbarer Tresen ist auch für Gäste im Rollstuhl, Kinder und kleinwüchsige Menschen bequem nutzbar. Wenn ein Stuhl bereitsteht, können sich müde Gäste zum Beratungsgespräch setzen.

SO GELINGEN BARRIEREFREIE URLAUBSERLEBNISSE

Gäste mit einer Beeinträchtigung, ältere Menschen oder Familien, die mit Kindern unterwegs sind, stellen natürlich dieselben Anforderungen an einen gelungenen Urlaub wie alle anderen Gäste auch. Sie bereisen Baden-Württemberg, weil sie z. B. die Natur am Bodensee erleben, im Schwarzwald wandern oder die Weine des Kaiserstuhls genießen wollen. Dazu reichen eine barrierefreie Unterkunft oder ein ohne Hindernisse zugängliches Restaurant allein nicht aus. Vielmehr müssen alle Elemente der sogenannten Servicekette barrierefrei erlebbar sein. Das bezieht neben den touristischen Bereichen wie Gastronomie, Beherbergung und Sehenswürdigkeiten auch die öffentliche Infrastruktur und die Mobilität (Verkehrsträger etc.) mit ein. Dies bedeutet nicht, alle Bausteine der Servicekette vollständig barrierefrei zu gestalten, wohl aber in allen Bausteinen einzelne barrierefreie Angebote anbieten zu können. Gäste mit Mobilitäts- und Sinnesbeeinträchtigungen stellen aufgrund ihrer spezifischen Bedürfnisse in der Regel höhere Anforderungen an die Elemente der Servicekette und benötigen vor allem detailliertere Informationen zu deren Zugänglichkeit.

Wichtige Akteure: Orte und Reiseregionen

Bei der Schließung der Servicekette kommt den Orten und Reiseregionen eine besondere Bedeutung zu. Mit analogen und digitalen Medien inspirieren sie die Gäste und bündeln Informationen zu touristischen Themen und zu deren barrierefreier Gestaltung. Sie haben aber auch die Aufgabe, Leistungsträgerinnen und -träger zusammenzuführen, und leisten somit einen wichtigen Beitrag zur Schließung der Servicekette. Das kann nur gemeinsam gelingen. Bewährt haben sich daher örtliche und regionale Netzwerke mit Beteiligten aus allen tourismusnahen und -fernen Bereichen. Im barrierefreien Tourismus ist es wichtig, dabei auch »Fachleute in eigener Sache« zu berücksichtigen sowie Selbsthilfeverbände und Behindertenbeauftragte einzubinden.

»Wir kommunizieren nicht nur für Gäste. Wir haben einen ganzheitlichen Ansatz und machen alles auch gleichzeitig für die Bürgerinnen und Bürger vor Ort. Dadurch erreichen wir eine hohe Akzeptanz.«

Tobias Stoiber, Marketing und Tourismus Konstanz GmbH

Gäste, die auf Barrierefreiheit angewiesen sind, bereiten sich in der Regel intensiv auf ihren Urlaub vor. Sie benötigen detaillierte Informationen und entscheiden dann, ob das Angebot für sie geeignet ist oder nicht. Dabei sind Transparenz und Verlässlichkeit unverzichtbar. Das bundesweite Kennzeichnungssystem **»Reisen für Alle«** tut hier gute Dienste und unterstützt Sie bei der Zusammenstellung aller wichtigen Informationen, die sowohl für einzelne Betriebe als auch für Orte und Reisegebiete gebündelt vorliegen sollten und vom Gast leicht zu finden sein müssen. **Auf jeder Webseite sollte es daher einen eigenen Menüpunkt mit Informationen zur Barrierefreiheit geben.** Hilfreich sind auch Broschüren, die über barrierefreie Angebote entlang der gesamten Servicekette informieren. Ganz wichtig: Auch Gäste, die nach barrierefreien Informationen suchen, wollen inspiriert und für ihr Urlaubsziel begeistert werden. Eine trockene Aneinanderreihung von Fakten oder gar die tabellarische Auflistung von Zugangsdaten ist wenig zielführend. Attraktive Gestaltung, Bilder, die Lust auf Reisen machen, und das Erzählen von spannenden Geschichten (Stichwort Storytelling) sind für diese Gäste genauso wichtig wie für alle anderen auch.

Nutzen Sie dabei unbedingt auch die Chancen der Digitalisierung. Gäste informieren sich nicht nur vor der Reise von zu Hause aus, sondern wollen auch vor Ort schnell und übersichtlich informiert werden. Dazu gehört eine barrierefrei programmierte Webseite, die sich auch ein blinder Gast z. B. von seinem Smartphone vorlesen lassen kann, genauso wie eine Anbindung an die Angebote der großen Tech-Konzerne wie Google, die alle längst die Potenziale der Barrierefreiheit entdeckt haben und spezielle Informationen bereithalten.

»Als Tourist-Information im Schaufenster Karlsruhe liegt uns das Thema am Herzen. Es wäre schlimm, wenn ein Gast vor der Tür steht und nicht hineinkommen würde. Darum haben wir Barrierefreiheit schon bei der Planung unserer Tourist-Information berücksichtigt. Mehrkosten waren damit nicht verbunden. Wir sind stufenlos zugänglich, haben einen abgesenkten Tresen und halten Lupen für Gäste mit Sehbehinderung bereit. Natürlich haben wir mit der »Kids Corner« auch einen Bereich, der sich speziell an Kinder richtet. Besonders stolz sind wir auf unsere Gästeführungen für unterschiedliche Zielgruppen.«

Susanne Wolf, Tourist-Information Karlsruhe

Tourist-Informationen

Damit alle Gäste den Service einer Tourist-Information nutzen können, sind folgende Hinweise zu beachten:

- Auslage von Prospekten in unterschiedlichen Höhen zur Erreichbarkeit für kleine Menschen und Menschen im Rollstuhl,
- Sitzgelegenheiten zum bequemen Stöbern in den Informationsmaterialien,
- Informationen zu barrierefreien Angeboten in der ganzen Region bereithalten,
- abgesenkte Tresen für eine Kommunikation zwischen Gast und Servicepersonal »auf Augenhöhe« und
- ein Stockhalter am Tresen verhindert, dass Regenschirme, Gehstöcke oder weiße Langstöcke blinder Gäste auf den Boden fallen.

Ausreichend Platz und zahlreiche Sitzgelegenheiten in der Tourist-Information Karlsruhe

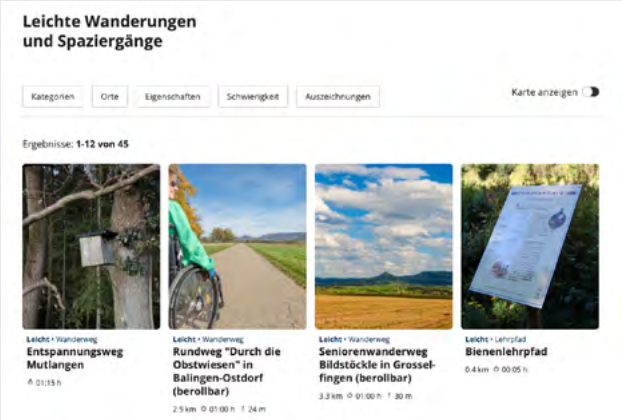
Analoge Medien

- Die Schrift ist ausreichend groß und kontrastiert zum Hintergrund. Die Leserlichkeit von Schriften regelt die DIN 1450.
- Linksbündiger Flattersatz ist deutlich besser zu lesen als Blocksatz.
- Text und Bild sind getrennt, die Schrift läuft nicht über Bildhinterlegern.

Digitale Medien

- Gedruckte Informationen sollten auch im Internet verfügbar sein (blinde Gäste können sie sich so vom Computer vorlesen lassen).
- Digitale Dokumente, wie z. B. Speisekarten, sollten möglichst gut strukturiert sein. Das gelingt mit Formatvorlagen oder sog. »PDF-Tags«, z. B. für Überschriften.
- Die Informationen auf der Webseite müssen aktuell und verlässlich sein.
- Die Navigation ist übersichtlich, erwartungskonform und leicht verständlich.
- Ein Menüpunkt für barrierefreie Angebote ist vorhanden.

- Bildmotive sollten zusätzlich in Alternativtexten beschrieben sein.
- Suchmaschinenoptimierung (SEO) und Barrierefreiheit stellen sehr ähnliche Ansprüche an die Programmierung einer Webseite.
- Der Standard für barrierefreie Internetseiten heißt WCAG 2.1 (seit 05.06.2018).



So macht's Baden-Württemberg: Unter www.tourismus-bw.de/service/barrierefreies-reisen finden Gäste gebündelte Informationen

»Die selbstbestimmte Mitfahrt steht für uns im Vordergrund. Ich möchte als Gast selbst entscheiden, welche Fahrt ich machen kann und welche nicht. Deshalb ist es absolut entscheidend, dass die Informationen über die Attraktionen abgerufen werden können.«

Dr. Thorsten Marohn, Europa-Park

Das eigene Auto ist noch immer das beliebteste Verkehrsmittel im Deutschlandtourismus. Gäste mit Behinderungen nutzen es sogar überdurchschnittlich oft für die Anreise, da sie vor allem im ländlichen Raum nicht immer für sie geeignete Angebote des öffentlichen Verkehrs finden. Gute Anreisebeschreibungen auf der Webseite und Behinderten-Pkw-Stellplätze in unmittelbarer Nähe von Gaststätten, Beherbergungsbetrieben und Sehenswürdigkeiten sind für viele Gäste wichtig. Aber auch die Anreise und Fortbewegung mit den öffentlichen Verkehrsmitteln werden immer relevanter. Wenn möglich, sollte daher auf der Webseite auch über barrierefreie ÖPNV-Anreisemöglichkeiten und Mobilitätsangebote informiert werden. Die Einbeziehung der Verkehrsträger und eine Verlinkung auf deren barrierefreie Angebote sind daher vor allem auf Orts- und Reisegebietsebene von großer Bedeutung. Im besten Falle gelingt es sogar, gemeinsam mit ihnen die barrierefreie Anbindung von Sehenswürdigkeiten oder ganzen Orten zu verbessern.

Vielen Gästen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen fällt die eigenständige Fortbewegung vor Ort schwer. Kopfsteinpflaster, enge Wege oder das Fehlen von Sitzgelegenheiten sind vor allem in Altstädten für ältere Gäste eine große Herausforderung. Hier benötigt der Tourismus die Kooperation mit der Gemeinde, die oftmals ja auch ein Interesse daran hat, die Aufenthaltsqualität in der Innenstadt oder im Ortskern nicht nur für Gäste, sondern auch für die eigene (älter werdende) Bevölkerung zu erhöhen. In einem ersten Schritt ist es oft schon hilfreich, einen möglichst barrierefreien Rundweg zu entwickeln, der die wichtigsten Sehenswürdigkeiten komfortabel miteinander verbindet.

Straßen und Wege

- gut begeh- und befahrbarer Untergrund ohne Schlaglöcher oder Stolperstellen
- abgesenkte Bordsteine der Bürgersteige bei Straßeneinmündungen (keine Nullabsenkung, um auch blinden Menschen mit Langstock eine taktile Orientierung zu ermöglichen)
- flache und abgeschliffene Kopfsteinpflaster auf Höhe von Überquerungen

Kopfsteinpflaster ist schwer begeh- und berollbar. Abgeschliffene Steine und enge Fugen machen die Straßenüberquerung leichter

Sitzgelegenheiten

- ausreichende Anzahl »in Sichtweite« und innerhalb bestehender Wegesysteme
- stufenlose, ebene Erreichbarkeit
- ebene und nicht nach hinten abgesenkte Sitzflächen
- Rückenlehnen und beidseitige Armlehnen
- Bewegungs- und Aufstellflächen neben den Sitzgelegenheiten für Menschen mit Rollatoren, Rollstühlen oder Kinderwagen
- Sitzelemente mit Sitzflächen in unterschiedlichen Höhen für Kinder, kleinwüchsige oder besonders große Menschen

Bänke mit Rücken- und Armlehnen sowie einer ebenen Sitzfläche bieten Komfort für jedermann

Parkplätze

- ausgewiesene Behindertenparkplätze
- gut begeh- und befahrbarer Untergrund
- Menschen im Rollstuhl brauchen beim Ein- und Aussteigen ausreichend Platz (350 cm x 500 cm)

Behindertenparkplätze müssen deutlich gekennzeichnet sein

Treppen, Stufen und Rampen

- gerade Läufe, geschlossene Setzstufen und nicht unterschnittene Trittstufen
- griffsichere und umgreifbare Handläufe mit Rund- oder Ovalprofil
- kontrastreiche Markierung mindestens der oberen und der unteren Stufe direkt an der Vorderkante
- taktile Aufmerksamkeitsfelder vor der oberen und unteren Stufe

Oftmals ist eine mobile Rampe schon eine große Hilfe

Tastbare Informationen am Handlauf mit erhabener Schrift und/oder Brailleschrift erleichtern blinden Menschen die Orientierung

Barrierefreier Stadtrundgang

Nicht immer sind alle Wege einer Altstadt barrierefrei begeh- und berollbar. Meist lässt sich aber doch ein komfortabler Weg finden, der die wichtigsten Sehenswürdigkeiten miteinander verbindet.

Barrierefreier Stadtrundgang durch Überlingen

Information | Anreise & Mobilität vor Ort | Beherbergung & Gastronomie | Erlebnisse

Beherbergungsbetriebe und Restaurants bilden die Kernangebote einer Destination, denn fehlen barrierefreie Unterkünfte und Gasträume, ist ein mehrtägiger Aufenthalt für viele Gäste nicht möglich. Oftmals scheuen die Betriebe aber eine Beschäftigung mit dem Thema Barrierefreiheit, weil sie hohe Investitionskosten fürchten. Es gibt allerdings viele kleine Tricks und Kniffe, die nicht die Welt kosten und dennoch die Qualität des Aufenthaltes für den Gast deutlich erhöhen oder ihn gar erst möglich machen.

Bei Um- und größeren Neubauten sollte dennoch die Barrierefreiheit umfassend berücksichtigt werden. Dies fordert mittlerweile nicht nur das Baurecht, sondern sollte auf dem Weg hin zu einer inklusiven Gesellschaft auch selbstverständlich sein. Wenn Barrierefreiheit in der Planung frühzeitig berücksichtigt wird, kann sie oftmals ohne oder mit nur geringen Mehrkosten umgesetzt werden. Denken Sie daran: Investitionen in Barrierefreiheit sind in Zeiten des demografischen Wandels eine Investition in die Zukunft!

»Wenn Menschen Barrierefreiheit brauchen, sollen sie nicht das Gefühl haben, dass es nach Krankenhaus aussieht, sondern dass sie in einem schönen Hotel sind und den gleichen Komfort haben wie alle anderen Gäste auch.«

Thomas Kopacevic, Hotel Seehörnle

Tische müssen für Gäste im Rollstuhl unterfahrbar sein

Gastfreundschaft und Gemütlichkeit zahlen sich überall aus

Beherbergung und Gastronomie

- breite, bestenfalls automatische Eingangstüren sind nicht nur für Gäste im Rollstuhl, sondern auch für Kinderwagen bequem
- Ausgleich der Höhenunterschiede im Innenbereich mit Rampen oder Aufzügen
- ausreichend Bewegungs- und Abstellflächen in allen öffentlich zugänglichen Räumen
- unterfahrbare Tische in den Zimmern und in den Gemeinschaftsräumen
- eindeutige und gut les- und tastbare Zimmernummern und Wegweiser
- höhere Betten für einen komfortablen Ein- und Ausstieg
- Speisekarte in ausreichend großer, schnörkelloser Schrift
- Speisekarte auf einer barrierefreien Internetseite
- gesonderter Hinweis auf allergikergerechte Speisen

»Unser Hotel wurde von Beginn an barrierefrei konzipiert, um allen Gästen ein unvergessliches Urlaubserlebnis zu bieten. Wir können vor allem bei Gruppenreisen und bei Familien punkten, da wir genügend barrierefreie Zimmer haben. Unser Konzept geht so gut auf, dass wir gerade ein inklusives Tagungszentrum sowie 60 weitere Zimmer planen. Unsere Gäste sind so zufrieden, dass sie auch ohne großen zusätzlichen Marketingaufwand gerne wiederkommen.«

Thomas Puchan, Hofgut Himmelreich

»Aufgrund der Sicherheitsbestimmungen ist es in Freizeitparks schwierig, allen Gästen Zugang zu jeder Attraktion zu gewähren. Umso wichtiger ist es uns daher, möglichst detaillierte Informationen zu dem Thema bereitzustellen. Natürlich liegen uns alle Besucher am Herzen. Daher haben wir beispielsweise in eine Toilettenanlage mit Wickel- und Pflegeliege und elektrisch betriebenem Lift investiert.«

Birger Meierjohann, Tripsdrill

Toiletten

- ausreichende Bewegungsflächen, auch rechts und links vom WC-Sitz
- unterfahrbare Waschbecken
- Mischbatterie, Seifenspender und Handtuchhalter sind auch aus sitzender Position erreichbar
- Kleiderhaken in unterschiedlicher Höhe
- kontrastreich abgesetzte Bedienelemente, Haltegriffe und Haken
- klappbare Haltegriffe
- Notrufsystem mit bis zum Boden reichender Schnur
- im Sitzen einsehbare Spiegel
- Wickeltische für Kinder

Schick und komfortabel für alle: Barrierefreie Badezimmer müssen nicht nach Krankenhaus aussehen

Egal ob Outdoor- oder Kulturerlebnisse, Weingenuss oder Wellness: Barrierefreiheit ist ein unverzichtbares Qualitätsmerkmal für alle Angebote, die den Südwesten zu einer der wichtigsten Urlaubsregionen Deutschlands machen.

Bei all diesen Themen besteht die Herausforderung darin, Angebote für alle Menschen zu schaffen, unabhängig von ihren körperlichen oder kognitiven Fähigkeiten. Gerade wenn es – z. B. bei Ausstellungen oder Waldlehrpfaden – darum geht, Inhalte zu vermitteln, ist ein Methoden-Mix gefragt. Texte und Bilder können durch akustische Informationen, etwa mit einem Audioguide oder einer vorlesbaren Datei auf dem Smartphone, ergänzt werden. Und alle Gäste freuen sich, wenn es auch etwas zum Anfassen oder Riechen gibt. Natur- und Kulturerlebnisse mit allen Sinnen – davon profitieren eben nicht nur Menschen mit Sinneseinschränkungen. Wenn es dann noch gelingt, auch Wanderwege oder Vinotheken für Menschen mit Beeinträchtigungen zugänglich und über mehrere Sinne erlebbar zu machen, steht einem unbeschwerten Urlaubserlebnis in Baden-Württemberg nichts mehr im Wege.

»Die Natur mit allen Sinnen zu genießen – das ist typisch Baden-Württemberg. Mit dem Baumwipfelpfad sprechen wir ganz unterschiedliche Zielgruppen an. Neben Familien gehören auch Senioren zu unseren Gästen. Aufgrund der geringen Steigung können auch Besucher mit Rollstuhl oder Kinderwagen in den Genuss der einzigartigen Ausblicke kommen. Auch bei unseren Informationsangeboten versuchen wir, alle mitzunehmen. Da wir viele internationale Gäste haben, gibt es zu den Lernstationen fremdsprachiges Begleitmaterial. Auch das gehört zur Barrierefreiheit dazu.«

Tino Klein, Baumwipfelpfad Schwarzwald

Wander-, Radwege und Outdoor-Erlebnisse

- bequeme Begeh- und Befahrbarkeit ausgesuchter Wanderwege
- ausreichend Sitzgelegenheiten
- visuell kontrastreiche oder taktil erfassbare Wegebegrenzung schaffen, z. B. durch Vegetation oder wegeparallel verlegte Baumstämme
- ausreichend breite Radwege für Handbikes, Fahrräder mit Anhängern oder Dreiräder ohne Engstellen wie Umlaufsperren oder Poller und mit geringen Steigungen
- gut sicht- und erkennbare Ausschilderung
- leicht verständliche Beschilderung (Piktogramme, Farben)
- Familienangebote schaffen (Erlebnisstationen im Zwei-Sinne-Prinzip umsetzen)

Breite und gut befahrbare Radwege

Attraktionen für Kinder

»Es liegt im Interesse des Nationalparks – für alle Gäste, egal welchen Alters, ob mit oder ohne Behinderung –, den Zugang zu Natur zur ermöglichen. So bieten wir seit 2016 sehr erfolgreich Führungen in deutscher Gebärdensprache an. Besonders stolz sind wir auf unsere inklusiven »Wildnisübernachtungen«. Da können alle Menschen eine Nacht in freier Natur verbringen. Damit alles reibungslos läuft, haben wir eine AG Barrierefreiheit und Inklusion, in der wir uns auch von Fachleuten mit einer Behinderung beraten lassen.«

Dr. Kerstin Ensinger, Nationalpark Schwarzwald

Museen, Ausstellungen, Vinotheken

- gut ausgeleuchtete Exponate in gut sichtbarer Höhe
- blendfreie, kontrastreiche und gut lesbare Beschreibungstexte von Exponaten
- Wissensvermittlung über mehrere Sinne: tastbare Ausstellungsstücke, Audio- und Videoguides
- tragbare Sitzhocker sowie ausleihbare Rollstühle und Kinderbuggys
- spezielle Führungen für Gäste mit besonderen Bedürfnissen, z. B. Blindenführungen mit tastbaren Exponaten oder Führungen in Gebärdensprache und/oder in Leichter Sprache

Exponate zum Anfassen im Landesmuseum Württemberg

Weinprobe im Weinbaumuseum Stuttgart

»Bei uns steht das Weinerlebnis im Vordergrund. Durch unsere Verköstigungen von unterschiedlichen Stuttgarter Weinen sprechen wir direkt mehrere Sinne an. Zur Unterstützung haben wir aber auch noch Riechstationen und Videos, um den Gästen das Thema Wein näherzubringen.«

Sara Walter, Weinbaumuseum Stuttgart

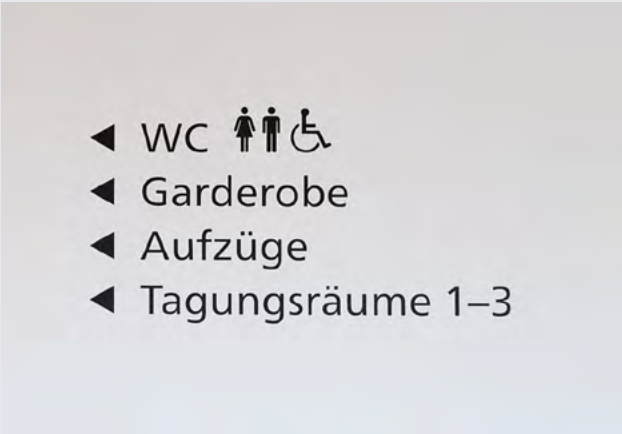
Leit- und Beschilderungssysteme

- eindeutig, gut sichtbar und kontrastreich
- klare Wegemarkierungen in Sichtweite mit klaren Hell-Dunkel- und Farbkontrasten
- deutliche Wegemarkierung an Abzweigungen, Richtungsänderungen sowie an verzweigten Nebenwegenetzen
- Angaben zu Entfernungen, Steigungen und Dauer (ohne den Gast mit Informationen zu überfrachten)

Ein tastbares Stadtmodell wie hier in Ulm erleichtert die Orientierung und macht nicht nur sehbehinderten Menschen Spaß

Informationstafeln

- Informationsvermittlung in leicht verständlicher Sprache und nach dem Prinzip »Halte es kurz und einfach«
- eindeutige, gut sichtbare, blendfreie und kontrastreiche Beschilderung in einer gut lesbaren Höhe
- unterfahrbare Informationstafeln für Gäste im Rollstuhl
- klare und serifenlose Schriftarten in ausreichender Größe, sodass Objekttafeln auch ohne Lesebrille lesbar sind
- taktile Schriften als serifenlose Profilschriften mit Reliefbuchstaben (keine Eingravierungen) und/oder Brailleschrift (Blindenpunktschrift)
- wenn möglich, Informationen über mehrere Sinne (Hören, Sehen, Fühlen) wahrnehmbar und erlebbar machen



Große Schrift, eindeutige Symbole und hohe Kontraste erleichtern das Lesen

Baumwipfelpfad im Schwarzwald

Immer im Fokus: guter Service

- Eine Auswahl an Lesebrillen mit unterschiedlicher Stärke ist ein Service, den jeder Gast zu schätzen weiß, der seine Brille vergessen hat.
- Mobile Sitzgelegenheiten wie Klapphocker nehmen nicht viel Platz weg und sind in der Tourist-Information oder in Museen und Ausstellungen für viele Gäste eine willkommene Hilfe.
- Die Bereitstellung weiterer Hilfsmittel wie Rollatoren oder Rollstühle hilft Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen.

Eine kleine Auswahl an Lesebrillen

CHECKLISTE FÜR LEICHT UMZUSETZENDE MASSNAHMEN

Außenbereich

- ○ Behindertenparkplätze (350 cm breit und 500 cm lang, Bodenbelag ist rutschfest und eben) befinden sich in unmittelbarer Nähe zum Eingangsbereich
- ○ Wege sind mindestens 70 cm breit (besser 90 cm), der Belag ist eben, fest und gut befahrbar
- ○ Sitzgelegenheiten sind in ausreichender Zahl vorhanden
- ○ Die Beschilderung vor Ort ist eindeutig, gut sichtbar, blendfrei und kontrastreich sowie in einer gut lesbaren Höhe angebracht
- ○ Öffentlich und barrierefrei zugängliche Toiletten sind in ausreichender Zahl vorhanden

Zugänglichkeit von Gebäuden

- ○ Der Eingangsbereich ist kontrastreich gestaltet und gut beleuchtet
- ○ Die Durchgangsbreite der Eingangstür beträgt mindestens 90 cm
- ○ Treppen haben einen beidseitigen Handlauf
- ○ Stufenkanten sind kontrastreich gekennzeichnet
- ○ Rampen sind mindestens 120 cm breit und haben einen beidseitigen Handlauf, ihre Steigung beträgt höchstens 6 %
- ○ Der Aufzug hat eine Kabinengröße von mindestens 110 x 140 cm und eine Aufzugstür von mindestens 90 cm Breite
- ○ Tresen sind teilweise auf 80 cm abgesenkt und unterfahrbar
- ○ Türen haben eine Durchgangsbreite von mindestens 80 cm (besser 90 cm)
- ○ Glastüren haben gut sichtbare Sicherheitsmarkierungen

Beherbergungsbereich

- ○ Buchungsunterlagen sind verständlich und transparent mit Anreisebeschreibung und Hinweisen zum ÖPNV
- ○ Ein Gepäcktransfer von und zum nächsten Bahnhof wird auf Wunsch angeboten
- ○ Zimmernummern und Wegweiser im Gebäude sind deutlich und gut lesbar

- ○ Tische sind für Gäste im Rollstuhl gut unterfahrbar (Unterfahrbarkeit in einer Höhe von 67 cm, mit mindestens 30 cm Tiefe)
- ○ Zimmer haben Bewegungsflächen von mindestens 120 x 120 cm (besser 150 x 150 cm)
- ○ Betten sind mindestens 46 cm hoch (Oberkante Matratze) und bestenfalls höhenverstellbar

Sanitärbereich

- ○ Sanitärräume haben Bewegungsflächen von mindestens 120 x 120 cm (besser 150 x 150 cm)
- ○ Rechts und links vom WC ist ausreichend Platz (70 x 90 cm), damit Gäste im Rollstuhl seitlich anfahren können
- ○ Klappbare Haltegriffe sind rechts und links vom WC vorhanden
- ○ Die Dusche ist bodengleich, Haltegriffe sind angebracht, Klappsitz oder Hocker ist vorhanden (Duschstuhl)
- ○ Spiegel sind im Sitzen und für kleine Gäste und Kinder einsehbar
- ○ Wickeltisch und Hochstuhl für Kleinkinder sind vorhanden

Museen, Ausstellungsräume und Führungen

- ○ Beschreibungen der Exponate sind gut lesbar und kontrastreich
- ○ Beschreibungen in Leichter Sprache für Gäste mit kognitiven Einschränkungen, Kinder oder ausländische Gäste sind vorhanden
- ○ Medien zur Ansprache des Hör- und Tastsinns kommen zum Einsatz (Audio-/Videoguides, Tastobjekte etc.)
- ○ Technische Hilfsmittel für Gäste mit Hör- und Sehbeeinträchtigungen wie FM-Anlagen, bei denen die Stimme direkt zum Hörgerät des Gastes übertragen wird, sind vorhanden
- ○ Bei Bedarf kann eine Person zum Dolmetschen in Gebärdensprache herangezogen werden
- ○ Ein Set ausleihbarer Lesebrillen ist vorhanden

SO MACHEN SIE MIT

Das bundesweite Kennzeichnungssystem »Reisen für Alle«

Touristische Partner in Baden-Württemberg haben die Möglichkeit, ihre barrierefreien Angebote nach dem bundesweiten System **»Reisen für Alle«** erheben und zertifizieren zu lassen.

Das Kennzeichnungssystem soll durch geprüfte Qualität und einheitliche Darstellung verlässliche und detaillierte Informationen zur Nutz- und Erlebbarkeit touristischer Infrastruktur, Angebote und Dienstleistungen bereithalten – mit dem Ziel, Gästen eine zuverlässige Grundlage für ihre Reiseentscheidungen zu bieten.

Betriebe entlang der gesamten touristischen Servicekette können ihre Angebote deutschlandweit einheitlich erfassen, bewerten und zertifizieren lassen. Inbegriffen sind Kriterienkataloge und erhobene Informationen für Menschen mit Gehbehinderung, Rollstuhlfahrerinnen und -fahrer, Menschen mit Hörbeeinträchtigungen, gehörlose Menschen, Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen, Blinde und Menschen mit Sehbeeinträchtigungen.

Alle Erhebungen werden von speziell geschulten Personen durchgeführt – eine Selbstauskunft der Betriebe ist nicht möglich. Teilnehmende Partner sind dazu verpflichtet, an einer Onlineschulung (kostenfrei) oder einer Präsenzschulung zum Thema »Reisen für Alle« teilzunehmen, und erhalten aussagekräftige Prüfberichte, die der Information von Gästen und Mitarbeitenden dienen. Diese werden z. B. auf der Projektseite »Reisen für Alle« sowie der Seite www.tourismus-bw.de/service/barrierefreies-reisen dargestellt.

Die Kennzeichnung hat eine Gültigkeit von drei Jahren. Jeder teilnehmende Betrieb/Anbieter erhält mindestens die Auszeichnung **»Information zur Barrierefreiheit«** und kann seinen Gästen verlässliche und geprüfte Informationen zur Zugänglichkeit und Nutzbarkeit zur Verfügung stellen. Somit hat jeder Gast die Möglichkeit, selbst zu entscheiden, ob das Angebot für ihn nutzbar oder eher ungeeignet ist.

Sollten zudem die Qualitätskriterien für eine oder mehrere Personengruppen erfüllt werden, erhält der Betrieb/Anbieter das Zeichen **»Barrierefreiheit geprüft«** und die entsprechenden Piktogramme.

Barrierefreiheit
geprüft

TIPPS UND HINWEISE

Auswahl einschlägiger DIN-Normen zur Herstellung von Barrierefreiheit

- DIN 18040-1: Öffentlich zugängliche Gebäude
- DIN 18040-2: Wohnungen
- DIN 18040-3: Öffentlicher Verkehrs- und Freiraum
- DIN 32975: Gestaltung visueller Informationen im öffentlichen Raum zur barrierefreien Nutzung
- DIN 32984: Bodenindikatoren im öffentlichen Raum
- DIN-Fachbericht 124: Gestaltung barrierefreier Produkte

Informationen und Checklisten zum barrierefreien Bauen

↗ ***baden-wuerttemberg.de/de/service/presse/pressemitteilung/pid/neuer-leitfadenbarrierefreies-bauen/***

Barrierefreies Bauen: Leitfaden zum barrierefreien Bauen in öffentlich zugänglichen Gebäuden und in Wohnungen (DIN 18040-1 und -2). Mit Hinweisen zu öffentlichen Verkehrs- und Grünflächen (DIN 18040-3)

↗ ***nullbarriere.de***

Ausführliche Infos zu Normen, Richtlinien und aktuellen Produkten

↗ ***bundesfachstelle-barrierefreiheit.de***

Zahlreiche Informationen zu Inklusion und Barrierefreiheit, u. a. zur Umsetzung der EU-Richtlinie zur Barrierefreiheit von Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen

↗ ***http://komm.muenster.org/publikationen/Checkliste_Muenster_barrierefrei_2012.pdf***

Bauen für Alle: Checkliste für barrierefreies Bauen der Stadt Münster

Weitere Informationen im Internet

↗ ***germany.travel/barrierefrei***

Barrierefreies Reisen auf den Seiten der Deutschen Zentrale für Tourismus

↗ ***barrierefreie-reiseziele.de***

Arbeitsgemeinschaft Leichter Reisen: Barrierefreie Urlaubsziele in Deutschland

↗ ***barrierefreier-tourismus.info***

Infoportal für Reisende mit Servicebedarf

↗ ***www.reisen-fuer-alle.de***

Informationsportal des bundesweiten Projektes »Reisen für Alle«

Informationen und Ansprechpartner in Baden-Württemberg

↗ ***bw.tourismusnetzwerk.info/barrierefrei***

IMPRESSUM

Herausgeber
Tourismus Marketing GmbH Baden-Württemberg (TMBW)
Esslinger Str. 8
70182 Stuttgart
www.tourismus-bw.de

Fachliche Beratung und Redaktion
NeumannConsult (Münster)

Gestaltung
JUNG:Kommunikation GmbH

Druck
C. Maurer GmbH & Co. KG
Geislingen an der Steige

Stand
August 2021

Bildnachweis
Titel: TMBW / Dietmar Dengler; Innenseite: TMBW / Dietmar Dengler; S. 2: TMBW / Christoph Düpper; S. 5: MTK/Marion Baumeister; S. 6: Landesmuseum Württemberg/Hendrik Zwietasch, Sevencity GmbH, Nationalpark Schwarzwald / Daniel Müller; S. 7: SCHMUCKWELTEN Pforzheim, KTG Karlsruhe Tourismus GmbH; S. 9: KTG Karlsruhe Tourismus GmbH, TMBW; S. 10: TMBW; S. 11: NeumannConsult; S. 12: NeumannConsult, www.ueberlingen-bodensee.de/ueberlingenerkunden-barrierefrei-er-stadtrundgang, NeumannConsult; S. 13: TMBW / Christoph Düpper; Benjamin Suthe; S. 14: TMBW / Christoph Düpper, Erlebnis-park Tripsdrill; S. 15: Landesmuseum Württemberg / Christoph Düpper, Weinbaumuseum Stuttgart, Ulm / Neu-Ulm Touristik GmbH ; S. 16: NeumannConsult, Baumwipfelpfad Schwarzwald, NeumannConsult; S. 19: Reisen für Alle / www.reisen-fuer-alle.de

Quellen

1 Statistisches Bundesamt 2018.

2 Reiseanalyse 2016.

3 Statistisches Bundesamt (Hrsg.) (2021): Lebenslagen der behinderten Menschen: Ergebnis des Mikrozensus. Wiesbaden.

4 Statistisches Bundesamt (Hrsg.) (2019): 14. Koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung für Deutschland. Wiesbaden.

5 Eigene Darstellung. Quelle: Statistisches Bundesamt, diverse Jahre.

6 Eigene Darstellung. Quelle: Statistisches Bundesamt (Hrsg.) (2021): Schwerbehinderte Menschen. Wiesbaden (= Fachserie 13, Reihe 5.1).

7 Ebd.

8 Eigene Darstellung. Quelle: Neumann, P. & P. Reuber (Hrsg.) (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle. Langfassung einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit. Münster (= Münstersche Geographische Arbeiten 47).

9 Ebd.