

# LEITFADEN BARRIEREFREIER TOURISMUS IN NRW



**NORD  
RHEIN  
WEST  
FALEN**

Tourismus NRW e.V.

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>GRÜßWORT</b>	<b>3</b>
<b>BARRIEREFREIER TOURISMUS - IHR ENGAGEMENT LOHNT SICH</b>	<b>4</b>
<b>DAS SOLLTEN SIE WISSEN: UNTERSCHIEDLICHE ANSPRÜCHE UND WÜNSCHE</b>	<b>5</b>
<b>DARAUF KOMMT ES AN: PRAXISTIPPS UND EMPFEHLUNGEN</b>	<b>8</b>
<b>DAS KENNZEICHNUNGSSYSTEM REISEN FÜR ALLE</b>	<b>11</b>
<b>BARRIEREFREIE DESTINATIONEN: GEMEINSAM SIND SIE STARK!</b>	<b>15</b>
<b>BARRIEREFREIES WEBDESIGN - ZWISCHEN RICHTLINIEN UND BEDÜRFNISSEN</b>	<b>16</b>
<b>CHECKLISTE BARRIEREFREIE ANGBOTE</b>	<b>17</b>
<b>FAZIT: IN SIEBEN SCHRITTEN ZUM BARRIEREFREIEN ANGBOT</b>	<b>18</b>
<b>IMPRESSUM</b>	<b>19</b>

✓ Rollstuhlfahrerin mit Ranger  
im Nationalpark Eifel,  
© wheeliewanderlust





Liebe Kolleginnen und Kollegen im NRW-Tourismus,

eine Studie des Bundeswirtschaftsministeriums ist vor einigen Jahren zu einem eindrücklichen Ergebnis gekommen: „Eine barrierefrei zugängliche Umwelt ist für etwa zehn Prozent der Bevölkerung zwingend erforderlich, für etwa 30 bis 40 Prozent notwendig und für 100 Prozent komfortabel.“ Das heißt, für barrierefreie Angebote gibt es ein enormes Marktpotenzial und es dürfte in den kommenden Jahrzehnten sogar noch größer werden. Denn der demografische Wandel wird dazu führen, dass es noch mehr Menschen geben wird, die auf barrierefreie Angebote angewiesen sind. Dabei sind ältere Menschen bei weitem nicht die einzigen, die barrierefreie Angebote benötigen: Menschen, die im Rollstuhl unterwegs sind, Eltern mit Kinderwagen, Personen mit eingeschränktem Sehvermögen, internationale Gäste, die über geringe Fremdsprachenkenntnisse verfügen, oder Reisende mit sperrigem Gepäck wissen, wie unterschiedlich Barrieren aussehen können und wie erfreulich Angebote sind, die ihnen helfen, diese zu überwinden.

Wer weiß, wie sich Angebote barrierefrei oder barrierearm gestalten lassen, kann sich also zusätzliche Zielgruppen erschließen. In unserem Praxisleitfaden finden Sie daher viele Tipps und Anregungen, wie sich Barrieren schon durch kleine Veränderungen abbauen lassen. Eine Checkliste hilft Ihnen dabei zu überprüfen, wie Ihr Betrieb oder Ihre Destination aufgestellt ist, und gegebenenfalls nachzubessern. Und auch zum Thema barrierefreies Webdesign finden Sie im Leitfaden wichtige Hinweise.

Gemeinsam mit Ihnen möchten wir dafür sorgen, dass jeder seinen Urlaub in Nordrhein-Westfalen möglichst uneingeschränkt genießen und sich bei uns wohlfühlen kann. Ich bin sicher: Barrierefreiheit ist ein Qualitätsmerkmal, das sowohl neue Gäste als auch Ihre Stammkunden zu schätzen wissen.

Herzliche Grüße

Dr. Heike Döll-König  
Geschäftsführerin Tourismus NRW e.V.

# BARRIEREFREIER TOURISMUS

## IHR ENGAGEMENT LOHNT SICH!

Als Anbieter:in touristischer Dienstleistungen sind Sie sicherlich ständig bestrebt, Ihren Gästen den Komfort und Service zu bieten, den sie erwarten. Viele Gäste treffen aber noch immer auf Barrieren: Rollstuhlfahrende, blinde und sehbeeinträchtigte Menschen, gehbeeinträchtigte, gehörlose Personen oder Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen finden häufig nur erschwerten Zugang zu Ausflugs- und Reiseangeboten. Ein großer Teil dieser Zielgruppe würde häufiger verreisen und mehr Geld im Urlaub ausgeben, wenn es passende Angebote für sie gäbe. Das wirtschaftliche Potenzial und die Nachfrage nach barrierefreien Lösungen sind schon heute bedeutend: Fast zehn Prozent der bundesdeutschen Bevölkerung sind anerkannt schwerbehindert. Zudem sind zahlreiche Menschen aufgrund chronischer Erkrankungen, vorübergehender Unfallfolgen oder ihres hohen Alters in ihrer Mobilität oder Aktivität eingeschränkt. Alle diese Gäste – aber auch Familien mit kleinen Kindern oder Personen mit schwerem Gepäck – profitieren von barrierefreien Lösungen. Hinzu kommt: Wir werden immer älter! Aufgrund des demografischen Wandels wird die Anzahl älterer Gäste in den nächsten Jahren deutlich zunehmen. Mit dem Anstieg des Durchschnittsalters und der Lebenserwartung nimmt auch der Anteil von Menschen mit Einschränkungen zu, denn chronische Erkrankungen und Beeinträchtigungen treten deutlich häufiger erst im fortgeschrittenen Alter auf. Die Nachfrage nach barrierefreien Tourismusangeboten wird somit zukünftig noch deutlich steigen. Fehlen aber entsprechende barrierefreie Reiseangebote, bevorzugen Ihre Gäste zukünftig vielleicht andere Reiseziele. Der demografische Wandel betrifft nicht nur Deutschland, sondern ganz Europa. Das heißt, für barrierefreie Angebote gibt es weit über die Grenzen von Nordrhein-Westfalen hinaus ein enormes Marktpotenzial.

↳ Rollstuhlfahrerin im  
Naturerlebnispark  
Panabora,  
© wheeliewanderlust

### BARRIEREFREIER TOURISMUS – IHRE CHANCEN

- Barrierefreiheit ist ein Qualitätsmerkmal, mit dem Sie neue Gäste gewinnen und Stammkunden binden können.
- Barrierefreie Angebote bieten Ihren Gästen einen komfortablen, sicheren und bequemen Aufenthalt – ob im Urlaub, bei Tagesausflügen oder auf Geschäftsreisen.
- Ältere und mobilitätseingeschränkte Gäste sind schon heute von großer Bedeutung im Tourismus. Aufgrund des demografischen Wandels wird die Nachfrage nach barrierefreien Angeboten noch deutlich steigen.
- Best Ager haben oftmals Zeit und Geld für Urlaubsreisen oder Tagesausflüge. Zudem reisen sie gerne zu zweit oder in Gruppen.
- Gäste mit Beeinträchtigungen reisen mit Begleitpersonen, mit ihrem Partner/ihrer Partnerin, ihrer Familie oder auch in der Gruppe. Bei Familien- und Gruppenreisen bestimmen die Anforderungen und Wünsche mobilitätseingeschränkter Gäste maßgeblich die Reiseentscheidung.
- Ältere und beeinträchtigte Gäste haben eine deutliche Vorliebe für Urlaub in Deutschland. Da sie oft außerhalb der Schulferien unterwegs sind, erhöhen sie zudem die Auslastung in der Nebensaison.



# DAS SOLLTEN SIE WISSEN: UNTERSCHIEDLICHE ANSPRÜCHE UND WÜNSCHE

Um Ihren Gästen Qualität und Komfort bieten zu können, sollten Sie deren spezifische Bedürfnisse und Wünsche kennen und berücksichtigen. Manche dieser Gäste stellen besondere Anforderungen an Ihr Angebot. Im Folgenden stellen wir Ihnen einige Gruppen etwas näher vor:

## Von barrierefreien Tourismusangeboten profitieren alle Gäste! Barrierefreie Angebote sind für alle Gäste hilfreich und komfortabel.

Folgende Gruppen profitieren aber in besonderem Maße davon:

- Ältere Gäste
- Gäste mit Gehbeeinträchtigungen
- Rollstuhlfahrende
- Gäste mit Sehbeeinträchtigungen
- Blinde Gäste
- Gäste mit Hörbeeinträchtigungen
- Gehörlose Gäste
- Gäste mit kognitiver Beeinträchtigung
- Familien mit kleinen Kindern
- Ausländische Gäste mit geringen oder fehlenden deutschen Sprachkenntnissen
- Gäste mit Allergien und Nahrungsmittelunverträglichkeiten
- Gäste mit Gepäck
- Radfahrende mit Anhängern
- Gäste mit vorübergehenden Einschränkungen (Unfallfolgen, Schwangerschaft etc.)

## ÄLTERE GÄSTE

Die Best Ager sind eine der zentralen Zielgruppen in Nordrhein-Westfalen. Ihre Bedeutung wird in Zukunft noch weiter zunehmen. Wie Sie vielleicht bei einigen Ihrer älteren Stammgäste bemerkt haben, lassen im Alter die Beweglichkeit und Leistungsfähigkeit nach. Manchmal sind es nur „kleine“ altersbedingte Beeinträchtigungen wie z. B. Schwerhörigkeit, Fehlsichtigkeit oder raschere Ermüdung. Auch chronische Erkrankungen wie Rheuma oder Kreislaufprobleme treten bei älteren Menschen häufiger auf. Doch unabhängig von spezifischen Beeinträchtigungen gilt, dass ältere Gäste ein hohes Maß an Sicherheit, Qualität, Komfort und „überraschendem“ Service erwarten. Hilfreich sind Angebote wie ausleihbare Lesebrillen, Stock- und Schirmhalter an der Hotel-Rezeption, erhöhte Betten und die Möglichkeit zum persönlichen Gespräch mit den Mitarbeiter:innen. Ihr Engagement wird sich auszahlen, denn die Best Ager zählen zu den zahlungskräftigsten Gästen.



Ältere Gäste schätzen ein hohes Maß an Sicherheit, Qualität, Komfort und „überraschendem“ Service.

↖ Familie  
genießt Aussicht im  
Naturerlebnispark Panarboria;  
© Tourismus NRW e.V.

## GÄSTE MIT GEHBEEINTRÄCHTIGUNGEN

Gehbeeinträchtigte Gäste haben meist Probleme mit langen Wegstrecken, größeren Steigungen sowie mit Stufen und rutschigem Untergrund. Sie können Ihren gehbeeinträchtigten Gästen barrierefreie Zugänglichkeit und Erlebnisse bieten, wenn bei Ihnen

- Zugänge und Wege stufen- und schwellenlos sind,
- griffsichere Geländer an Treppen angebracht werden,
- ausreichend Sitzmöglichkeiten vorhanden sind,
- ein Personen- und Gepäcktransportservice angeboten wird.

Diese baulichen Verbesserungen und Services sind übrigens auch hilfreich für Eltern mit Kinderwagen oder Gäste mit viel Gepäck – denn auch sie sind vorübergehend in ihrer Mobilität eingeschränkt.

↗ Tastmodell im Nationalpark Eifel, © Nationalparkverwaltung, U. Gies

## ROLLSTUHLFAHRENDE

Rollstuhlfahrer:in ist nicht gleich Rollstuhlfahrer:in: Einige Rollstuhlfahrer:innen sind auf ständige Hilfe oder sogar eine Begleitperson angewiesen. Andere sind nur temporär auf einen Rollstuhl angewiesen, kommen alleine sehr gut zurecht und unternehmen Handbike-Touren von 30 bis 40 Kilometern und mehr. Sie sollten folgende Anforderungen von Rollstuhlfahrende berücksichtigen:

- Schwellenlose Zugänge und Wege sind unverzichtbar.
- Türen, Wege und Gänge sollten ausreichend breit sein.
- Bewegungsflächen sind zum Manövrieren mit dem Rollstuhl ausreichend groß zu gestalten.
- Barrierefreie Toiletten und Sanitärräume sollten zur Verfügung stehen.
- Kommunikation auf Augenhöhe, z. B. beim Check-In.

↙ Rollstuhlfahrerin in Vreden, © wheeliewanderlust



## GÄSTE MIT SEHBEEINTRÄCHTIGUNGEN

Sehbeeinträchtigte und blinde Gäste haben oftmals ähnliche Anforderungen, es gibt aber auch einige grundsätzliche Unterschiede, die Sie kennen sollten. Eine sehbeeinträchtigte Person sieht nicht gut, verfügt aber über ein gewisses Sehvermögen. Für beide Gruppen kann es schwierig sein, sich in unbekannter Umgebung gut zurechtzufinden und Informationen optisch wahrzunehmen. Sie können Ihre Gäste mit Sehbeeinträchtigungen unterstützen, wenn z. B.

- Flächen und Wege frei zugänglich und nicht verstellt sind,
- wichtige Informationen kontrastreich und in ausreichender Größe dargestellt werden,
- Ausstellungsobjekte berührt werden dürfen,
- tastbare Orientierungspläne vorhanden sind.

## BLINDE GÄSTE

Ein Mensch gilt ab einer Restsehschärfe von unter zwei Prozent als blind. Als touristischer Leistungsträger:in bieten Sie Ihren blinden Gästen günstige bauliche Voraussetzungen und einen guten Service, wenn

- ein Blindenleitsystem oder gut tastbare Orientierungshilfen vorhanden sind,
- Blindenhunde mitgeführt werden dürfen,
- wichtige Informationen und Speisekarten in Brailleschrift und im Internet angeboten werden,
- Webseiten barrierefrei programmiert sind, damit sie auch von Leseprogrammen (sog. Screenreadern) vorgelesen werden können.

## GÄSTE MIT HÖRBEETRÄCHTIGUNGEN

Akustische Signale werden von hörbeeinträchtigten Menschen nur schlecht wahrgenommen. Sie sollten daher die Kommunikation mit diesen Gästen verstärkt auf visueller Basis führen. Sie unterstützen Ihre hörbeeinträchtigten Gäste, wenn

- Sie im Gespräch auf eine ruhige und deutliche Aussprache achten,
- die Beleuchtung in Ihrem Betrieb hell und blendfrei ist,
- leicht verständliche Informationen schriftlich vorliegen,
- für Menschen, die Hörgeräte nutzen, eine induktive Höranlage (FM-Anlage) vorhanden ist.

## GEHÖRLOSE GÄSTE

Visuelle Kommunikation ist bei gehörlosen Gästen noch wichtiger als bei hörbeeinträchtigten Gästen. Gehörlose Menschen beherrschen oftmals die Gebärdensprache oder können unter günstigen Bedingungen von den Lippen ablesen. Daher ist es wichtig, dass Sie dafür sorgen, dass

- Sie Blickkontakt zum Ablesen der Lippen halten,
- für das Klingeln des Telefons oder bei Feuersalarm optische Signale zum Einsatz kommen,
- bei Bedarf Gebärdensprachdolmetscher:innen hinzugezogen werden können.



## GÄSTE MIT KOGNITIVER BEEINTRÄCHTIGUNG

Gäste mit kognitiver Beeinträchtigung können Informationen manchmal nicht so leicht oder schnell verstehen. Sie benötigen Ruhe und Zeit. Oft fällt es ihnen schwer, komplexe Erläuterungen im Rahmen von Buchungsgesprächen oder Kultur- und Landschaftsführungen zu verstehen. Daher sollten Sie dafür Sorge tragen, dass

- in kurzen, einfachen, aber grammatikalisch korrekten Sätzen gesprochen und geschrieben wird,
- in Beherbergungsbetrieben die Zimmer und der Zimmerschlüssel mit der gleichen Farbmarkierung oder dem gleichen bildhaften Symbol gekennzeichnet sind,
- bildliche Darstellungen wie eine bebilderte Speisekarte neben der herkömmlichen Speisekarte zum Einsatz kommen.

Von Bildern und einfachen Erklärungen profitieren übrigens auch Kinder und ausländische Gäste, die die deutsche Sprache nicht gut beherrschen.

## FAMILIEN MIT KLEINEN KINDERN

Familien, insbesondere mit kleineren Kindern, profitieren ebenfalls von barrierefreien Angeboten. Sie sind darüber hinaus nach wie vor eine der größten Zielgruppen im deutschen Tourismus und zählen in Nordrhein-Westfalen zu den zentralen Zielgruppen der landesweiten Marketingstrategie. Sie bieten günstige Bedingungen und einen guten Service, wenn z. B.

- ein ebenerdiger Zugang oder eine Rampe für Familien mit Kinderwagen zur Verfügung steht,
- abgesenkte Counter-/Tischhöhen vorhanden sind,
- niedrige Bedienhöhen von Lichtschaltern umgesetzt sind.

Hiervon profitieren Familien mit Kindern und auch Rollstuhlfahrende. Beachten Sie dabei auch, dass Familienurlauber:innen häufig in mehreren Generationen – vom Baby bis zu den Großeltern – unterwegs sind.

↖ Sequoiafarm Kaldenkirchen am Niederrhein,  
© Johannes Höhn

✓ Mutter mit Kind im Rollstuhl,  
© Fotoagentur Wolf –  
freiheitswerke, Das Bergische  
gGmbH – Alle inklusive

# DARAUF KOMMT ES AN:

## PRAXISTIPPS UND EMPFEHLUNGEN

### „ALLER ANFANG IST LEICHT“

#### DER ERSTE SCHRITT ZUM GAST

Möglicherweise denken Sie: „Mein Angebot ist längst noch nicht perfekt oder Barrierefreiheit ist für meinen Betrieb kaum zu schaffen“. Doch vielleicht ist Ihr Angebot ja bereits für einige Personengruppen leicht zugänglich und erlebbar, und oft können Sie schon mit kleinen Maßnahmen die Barrierefreiheit Ihres Angebots deutlich erhöhen.

Auch ohne große bauliche Veränderungen und Investitionen in die Infrastruktur können Sie sich auf den Weg machen: Gehen Sie offen und aufgeschlossen auf Ihre Gäste zu und stellen Sie Informationen über die Zugänglichkeit und Erlebbarkeit Ihres Angebots zusammen. Gäste mit spezifischen Bedürfnissen informieren sich vor der Reise umfassend und entscheiden dann selbst, ob Ihr Angebot für sie geeignet ist oder nicht.

Am einfachsten geht das mit dem bundesweiten Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“, das wir Ihnen in Kapitel 4 vorstellen. Neben detaillierten Informationen für Ihre Gäste erhalten Sie bei einer Teilnahme wertvolle Hinweise, wie Sie Ihren Betrieb schon mit einfachen und pragmatischen Lösungen ein kleines Stückchen optimieren können.

### DIE SOFTWARE – GUTER SERVICE

#### ALS GRUNDLAGE BARRIEREFREIER ANGEBOTE

Hohe Servicequalität ist von zentraler Bedeutung für die Zufriedenheit Ihrer Gäste. Die Gäste wissen den persönlichen Kontakt zu Ihnen als Gastgebende zu schätzen. Gleichzeitig lernen Sie dabei deren individuelle Bedürfnisse kennen und können diese im Service berücksichtigen.

Häufig sind Servicekräfte im Umgang mit Gästen mit Beeinträchtigungen jedoch unerfahren und unsicher. Daher sollten Ihre Mitarbeiter:innen, die im Service unmittelbaren Gästekontakt haben, an Schulungen teilnehmen, wie sie im Rahmen des bundesweiten Kennzeichnungssystems „Reisen für Alle“ angeboten werden. So lernen Sie, die Bedürfnisse Ihrer Gäste zu verstehen und Barrieren im zwischenmenschlichen Umgang abzubauen.

### DIE HARDWARE – BARRIEREFREIE

#### INFRASTRUKTUR FUNKTIONAL UND

#### SCHÖN GESTALTEN

Häufig lassen sich schon mit kleineren und kostengünstigen Maßnahmen Komfort und Barrierefreiheit deutlich verbessern. Hellere Beleuchtung, kontrastreiche Schrift oder eine veränderte Anordnung von Tischen oder Blumenkübeln wirken manchmal Wunder.

Bei allen Neubau- und größeren Umbaumaßnahmen sollten Sie jedoch die Belange der Barrierefreiheit umfassend berücksichtigen. Von vornherein eingeplant, sind barrierefreie Lösungen oft kostenneutral oder nur mit geringen Mehrkosten verbunden. Hier hilft Ihnen der Rat eine/r Expert:in sicher weiter. Viele Fehler und unnötige Ausgaben lassen sich vermeiden, wenn von Beginn an Expert:innen in eigener Sache zu Rate gezogen werden.

Bei touristischen Angeboten genügt es aber nicht, nur funktional-barrierefreie Angebote zu schaffen. Ihre Gäste wollen sich in ihrem Urlaub wohlfühlen und erwarten ein attraktives Ambiente. Das passt durchaus zusammen; schickes Design und Barrierefreiheit sind heutzutage kein Widerspruch mehr.

Wenn Sie die folgenden baulichen und gestalterischen Tipps beachten, können Gäste mit unterschiedlichen Anforderungen Ihr Angebot nutzen und erleben. Die Empfehlungen geben eine erste Orientierung, ersetzen jedoch nicht die einschlägigen DIN-Normen und Bauvorschriften.

- Parkplätze für Menschen mit Beeinträchtigungen sollten Sie in unmittelbarer Nähe zum Eingangsbereich vorsehen.
- Gestalten Sie die Wege im Außenbereich bequem und sicher begeh- und berollbar und leuchten Sie sie gut aus. Hauptwege sind mindestens 150 cm und Nebenwege mindestens 90 cm breit. Wenn der Gast weite Wege zurücklegen muss, sollten ausreichend komfortable Sitzgelegenheiten zum Ausruhen vorhanden sein.
- Der Eingangsbereich zu Ihrer Einrichtung sollte kontrastreich gestaltet und gut beleuchtet sein. Die Durchgangsbreite der Türen sollte mindestens 90 cm betragen.

↖ Rollstuhlfahrerin im Deutschen Fußballmuseum in Dortmund,  
© wheeliewanderlust

## FAUSTREGELN FÜR BARRIEREFREIE TOURISMUSANGEBOTE

Die nachfolgend beschriebenen Faustformeln ermöglichen Ihnen eine erste Selbsteinschätzung:

- ✓ **Räder-Füße-Regel:** Sind Ihre Angebote sowohl für Nutzer:innen mit Rollstuhl oder Rollator als auch für gehende Besucher:innen durchgängig nutzbar?
- ✓ **Zwei-Sinne-Regel:** Sind die Informationen durch mindestens zwei der Sinne (Sehen, Hören, Fühlen etc.) wahrnehmbar?
- ✓ **KISS-Regel:** Werden diese Informationen nach der Regel „keep it short and simple“ („Drücke es einfach und verständlich aus“) angeboten?
- ✓ **Individuelle Service-Regel:** Setzen Sie Servicekräfte ein, die die individuellen Bedürfnisse der Gäste erkennen und berücksichtigen?

- Ganz wichtig ist ein beidseitiger Handlauf an Treppen. Stufen sollten Sie eindeutig kennzeichnen.
- Eine Rampe ermöglicht nicht nur Rollstuhlfahrenden den Zugang zu Gebäuden, sondern ist auch für Gäste mit Rollkoffern oder Kinderwagen komfortabel. Rampen sind mindestens 120 cm breit, ihre Steigung beträgt höchstens sechs Prozent.
- Die Kabinengröße Ihres Aufzugs beträgt mindestens 140x110 cm, die Breite der Aufzugstür mindestens 90 cm. Waagerechte Bedienelemente sind in einer Höhe von 85 cm Höhe angebracht und optisch und taktil gut wahrnehmbar; das Stockwerk sollte optisch und akustisch vermittelt werden.
- Die Bewegungsflächen in den Zimmern sind mindestens 120x120 cm, besser 150x150 cm groß.
- Tresen oder Counter sollten teilweise auf 85 cm abgesenkt und unterfahrbar sein. Das ermöglicht Ihnen eine Kommunikation auf Augenhöhe mit Gästen im Rollstuhl oder mit Gästen, die sich nach einer anstrengenden Anreise beim Einchecken in Ruhe hinsetzen wollen.
- Die Beschilderung in Ihrer Einrichtung sollte klar, gut sichtbar und blendfrei in einer gut lesbaren Höhe angebracht sein. Für blinde Gäste, die sich mit einem Langstock orientieren, sollten Sie taktile Leitstreifen auf dem Boden vorsehen.
- In Ausstellungsbereichen sind Objekttafeln ohne Lesebrille lesbar und sollten auch von Kindern und Rollstuhlfahrenden einsehbar sein. Ihre Ausstellungsobjekte werden noch interessanter, wenn sie angefasst werden dürfen.

✓ Fußgänger und Rollstuhlfahrender,  
© Fotoagentur Wolf –  
freiheitswerke, Das Bergische  
gGmbH – Alle inklusive



## LOHNT SICH DIE INVESTITION IN BARRIEREFREIHEIT?

Ein Fallbeispiel: Welche Gäste profitieren von einer Rampe?

- Sowohl ältere Gäste als auch Menschen mit Gehbeeinträchtigungen tun sich mit dem Treppensteigen häufig schwer und freuen sich über eine Rampe.
- Für Rollstuhlfahrende ist ein stufenloser Zugang unverzichtbar.
- Treppen und Stufen sind für Gäste mit Sehbeeinträchtigungen oder gar blinde Gäste nicht selten Gefahrenstellen, wenn diese nicht kontrastreich gestaltet sind. Eine Rampe mit Handläufen kann Ihre Gäste vor Stürzen bewahren.
- Doch auch Familien mit Kinderwagen profitieren von einer Rampe. Für kleine Kinder ist sie ohnehin einfacher als Stufensteigen.
- Auch Radfahrer werden eine Rampe sehr nützlich finden.
- Wenn Ihre Gäste viel Gepäck dabei haben, werden sie auch den Koffer lieber die Rampe heraufziehen, als diesen die Treppen hochzutragen.

Sie sehen also, dass viele Ihrer Gäste eine Rampe nützlich finden oder sogar benötigen. Ihre Investition lohnt sich.

## DAS MARKETING – DIE GÄSTE

### ERFOLGREICH ANSPRECHEN UND BEGEISTERN

Gäste, die von barrierefreien Angeboten besonders profitieren, wollen sich genau wie alle anderen Gäste im Urlaub erholen, Städte, Natur und Kultur erleben und ganz einfach die schönste Zeit des Jahres genießen. Darum sollte bei der Bewerbung barrierefreier Angebote die Barrierefreiheit nicht im Vordergrund stehen. Die bloße Vermittlung von technischen Informationen über die Zugänglichkeit (Türbreiten, Rampensteigung etc.) ist bei weitem nicht ausreichend. Barrierefreiheit an sich ist kein Reiseanlass, vielmehr ist es ein zusätzliches Qualitätsmerkmal, das oftmals den letzten Ausschlag für die Entscheidung gibt, den Urlaub in Ihrer Region zu verbringen.

Es kommt auf eine emotionale Ansprache an, die beim Gast den Wunsch zum Besuch Ihrer Einrichtung oder Ihrer Region weckt. Machen Sie mit professionellen Fotos Lust auf Ihr Angebot. Dabei können gute Bilder zugleich wichtige Informationen zur Barrierefreiheit liefern. Zeigen Sie ältere Personen oder Menschen mit sichtbaren Einschränkungen, die Ihr Angebot genießen.

Guter Service und barrierefreier Komfort müssen auch barrierefrei kommuniziert werden. Gestalten Sie Ihre Broschüren, Ihre Flyer und Ihren Internetauftritt so, dass sie auch von älteren Gästen bequem zu lesen sind. Folgende Tipps sollten Sie beachten:

- Wählen Sie eine ausreichende Schriftgröße von mindestens 11 Punkt.
- Wählen Sie eine schnörkellose Schriftart; gut geeignet sind z. B. Arial, Lucida Sans Unicode oder Verdana.
- Vermeiden Sie nach Möglichkeit kursive Schrift und Unterstreichungen. Wenn Hervorhebungen nötig sind, sollten diese im Fettsatz erfolgen.

- Wählen Sie Schriftfarbe und Hintergrund so, dass gute Kontraste gewährleistet sind. Geeignete Kombinationen sind Schwarz-Weiß und Blau-Weiß. Nicht geeignet ist die Farbkombination Rot-Grün, weil ca. zehn Prozent aller Männer von Rot-Grün-Blindheit betroffen sind.
- Linksbündiger Flattersatz ist deutlich besser zu lesen als Blocksatz.
- Ordnen Sie Text und Bilder getrennt voneinander an, die Schrift sollte nicht über Bilder laufen.

Barrierefrei programmierte Webseiten können auch von blinden Gästen verstanden werden. Blinde Menschen können sich Webseiten mit einem speziellen Programm – einem sogenannten Screenreader – vorlesen lassen. Lassen Sie sich hierzu am besten von Ihrem Webdesigner beraten. Er wird die einschlägigen Richtlinien, wie z. B. die BITV (Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz) und online-Evaluierungstools sicherlich kennen.

Gäste mit Mobilitätseinschränkungen informieren sich vor ihrer Reise detailliert über barrierefreie Angebote. Entsprechende Informationen über Ihren Betrieb sollten daher vorliegen und sowohl im Internet als auch in Ihren Flyern oder Broschüren leicht zu finden sein. Diese Informationen müssen ehrlich, eindeutig und vor allem verlässlich sein. Scheuen Sie sich nicht, Barrieren in Ihrem Angebot offen zu benennen, damit der Gast entscheiden kann, ob er das Angebot wahrnimmt oder nicht.

Die beste Möglichkeit, um detaillierte Informationen über Ihren Betrieb zu erheben und zu kommunizieren, ist sicherlich die Teilnahme am bundesweiten Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“, das wir Ihnen im folgenden Kapitel vorstellen.

↳ Schatzkammer des Deutschen Fußballmuseums in Dortmund, © Johannes Höhn



Gäste mit Einschränkungen benötigen transparente und verlässliche Informationen hinsichtlich der Zugänglichkeit und Nutzbarkeit Ihres Angebots. Sie wollen sich im Vorfeld informieren und dann ihre Reiseentscheidung treffen. Oft bleibt für Menschen mit spezifischen Bedürfnissen ein Ausflug, Urlaub oder ein Geschäftstermin ein unerfüllter Wunsch – oder ein Risiko. Viele haben auf vergangenen Reisen schon negative Erfahrungen gesammelt. Kennen die Gäste allerdings im Vorfeld Ihr Angebot und können sich auf die Informationen verlassen, fällt ihnen die Entscheidung leichter. Um den Gästen detaillierte, verlässliche und geprüfte Informationen zu liefern, wurde das neue bundesweite Informations- und Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ entwickelt.



## DIE BUNDESWEITE KENNZEICHNUNG

### REISEN FÜR ALLE

Die bundesweit einheitliche Kennzeichnung im Bereich Barrierefreiheit – „Reisen für Alle“ – wurde in mehrjähriger Zusammenarbeit und Abstimmung mit Expert:innen, Betroffenenverbänden sowie allen touristischen Verbänden, Landesmarketing-Organisationen und weiteren Akteuren im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) geförderten Projekts „Tourismus für Alle“ entwickelt.

Es basiert auf umfangreichen Kriterien für alle Teile der touristischen Servicekette, ob Übernachtung, Verkehr oder Freizeitangebote. Ihre Gäste können so die Zugänglichkeit und Erlebbarkeit der gewünschten touristischen Angebote im Vorfeld der Reise überprüfen und gezielt die für sie geeigneten Angebote auswählen und buchen.

Alle Informationen zur bundesweiten Kennzeichnung finden Sie unter: [www.reisen-fuer-alle.de](http://www.reisen-fuer-alle.de)

Das Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ bietet folgende Vorteile für Sie und Ihre Gäste:

- Speziell geschulte Erheber besuchen Ihren Betrieb oder Ort und erfassen die IST-Situation auf Basis deutschlandweit gültiger Erhebungsbögen.
- Es werden für alle Gästegruppen (Rollstuhlfahrende, blinde Menschen, hörbeeinträchtigte Menschen usw.) detaillierte Informationen zu Zugänglichkeit und Nutzbarkeit Ihres Angebots bzw. Objekts erhoben:
- Sie erhalten einen ausführlichen Prüfbericht, in welchem Sie zu jedem Prüfpunkt die Anforderungen, den IST-Zustand in Ihrem Betrieb und die Abweichungen von den Kriterien ablesen können.
- Ihre Gäste erhalten detaillierte, übersichtlich aufbereitete Informationen zu Ihrem Betrieb als barrierefreies PDF-Dokument, auf den Webseiten von Tourismus NRW e.V. und unter [www.deutschland-barrierefrei-erleben.de](http://www.deutschland-barrierefrei-erleben.de).
- Alle teilnehmenden Betriebe und Angebote werden mindestens mit der Kennzeichnung „Information zur Barrierefreiheit“ gekennzeichnet.
- Für sieben Gästegruppen (Rollstuhlfahrende, blinde Menschen, hörbeeinträchtigte Menschen usw.) werden die Angebote als barrierefrei oder teilweise barrierefrei bewertet.
- Auf Wunsch werden auch die Themen Allergien und Lebensmittelunverträglichkeiten mit einheitlichen Erhebungsbögen erfasst.
- In der ca. 90-minütigen Online-Schulung „Reisen für Alle“ erhalten Sie und Ihre Mitarbeiter:innen einen schnellen, praxisnahen Einstieg in das Thema „Barrierefreiheit“.

↖ Logo „Reisen für Alle“

↖ Aussichtspunkt im Nationalpark Eifel, © wheeliewanderlust



## DIE KENNZEICHNUNGEN

Das Kennzeichen „Information zur Barrierefreiheit“ signalisiert den Gästen, dass alle Informationen, die für die spezifischen Bedürfnisse der verschiedenen Gästegruppen relevant sind, von speziell geschulten Personen erhoben und geprüft wurden. Zudem weist es daraufhin, dass die Mitarbeiter:innen des Betriebs geschult und mit den Themen Barrierefreiheit und den besonderen Anforderungen der verschiedenen Gästegruppen vertraut sind.



Das Kennzeichen „Barrierefreiheit geprüft“ baut auf dem Kennzeichen „Information zur Barrierefreiheit“ auf. Erfüllt ein Betrieb die Kriterien für eine der sieben Personengruppen teilweise oder vollständig, wird er mit dem Kennzeichen „Barrierefreiheit geprüft“ und dem dazugehörigen Piktogramm für die Personengruppe gekennzeichnet. Ein Betrieb kann für eine oder mehrere Gästegruppen barrierefrei oder teilweise barrierefrei sein.



✓ Mit dem Ranger unterwegs im Nationalpark Eifel.  
© wheeliewanderlust



## DIE ZIELGRUPPENPIKTOGRAMME

Die Piktogramme wurden gemeinsam mit den Betroffenenverbänden entwickelt, sind innerhalb der Personengruppen etabliert und werden von einem Großteil der Menschen richtig erkannt. Die Logos und Beschreibungen liegen auch in anderen Sprachen für die ausländischen Gäste vor.



Menschen mit Gehbehinderung



Rollstuhlfahrer



Gehörlose Menschen



Menschen mit Hörbehinderung



Menschen mit Sehbehinderung



Blinde Menschen



Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen

## „BARRIEREFREIHEIT GEPRÜFT“ GIBT ES

### IN ZWEI STUFEN (BEISPIEL ROLLSTUHLFAHRER)

„Barrierefreiheit geprüft – teilweise barrierefrei (Stufe 1)“: Die Qualitätskriterien der Stufe „teilweise barrierefrei“ sind für die dargestellte Personengruppe erfüllt. Das Angebot ist für Rollstuhlfahrende teilweise barrierefrei.

„Barrierefreiheit geprüft – barrierefrei (Stufe 2)“: Die Qualitätskriterien der Stufe „barrierefrei“ sind für die dargestellte Personengruppe erfüllt. Das Angebot ist für Rollstuhlfahrende barrierefrei.



teilweise barrierefrei (Stufe 1)  
für Rollstuhlfahrer



barrierefrei (Stufe 2)  
für Rollstuhlfahrer

## DER ABLAUF UND DER PRÜFBERICHT

Die speziell ausgebildeten Erheber:innen besuchen Ihren Betrieb, erfassen den IST-Zustand, fertigen Skizzen an und fotografieren einige relevante Bereiche. All diese Unterlagen werden an die zentrale Prüfstelle übermittelt, die daraus für Sie den Prüfbericht erarbeitet.

Der Prüfbericht beschreibt die Zugänglichkeit des Angebotes im Detail – vom Parkplatz über den Eingang, die Aufzüge oder Treppenhäuser bis in die einzelnen Bereiche des Betriebes, seien es die einzelnen barrierefrei konzipierten Zimmer, Verkaufs- oder Ausstellungsräume oder die Sanitärräume.

Zu jedem einzelnen Prüfpunkt werden der IST-Zustand sowie die Anforderungen der verschiedenen Personengruppen und Stufen dargestellt. Der Prüfbericht zeigt Ihnen für jeden Teilbereich, ob Ihr Angebot barrierefrei oder teilweise barrierefrei ist. Der Prüfbericht wird in mehreren Ausgaben angefertigt: Für Menschen mit Gehbeeinträchtigungen und Rollstuhlfahrende, für Menschen mit einer Sehbeeinträchtigung und blinde Menschen sowie für Menschen mit einer Hörbeeinträchtigung, gehörlose Menschen und Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen.

Ergänzt wird dies ggf. um die Angaben zu Allergien und Lebensmittelunverträglichkeiten. Diese umfassenden Angaben werden dann zusätzlich in einer reduzierten Form speziell für Ihre Gäste bzw. potentiellen Gäste aufbereitet. Diese wertvollen, detaillierten und verlässlichen – da geprüften – Informationen erleichtern Ihren Gästen die Reiseentscheidung und ermöglichen ihnen die Prüfung der individuellen Eignung des Angebots. Dabei muss Ihr Angebot nicht unbedingt barrierefrei sein. Der Gast kann selbst entscheiden, ob er mit zwei oder drei Treppenstufen noch zurechtkommt oder ob er einen stufenlosen Zugang benötigt.

Reisen für Alle		Teilweise barrierefrei für Menschen mit Gehbehinderung				Barrierefreiheit geprüft Prüfbericht Hotel 5/5	
<b>Das barrierefrei konzipierte Zimmer 111</b>							
Barrierefreiheit geprüft		i		h		b	
<b>Teilergebnis: Zimmer 111</b>		✓	-	-	-		
<b>In Rosa hinterlegt:</b> Anforderung zur Erreichung der jeweiligen Stufe und für die Personengruppe		Stufe					
✓ zeigt an, dass das Kriterium erfüllt wird		1	2	1	2		
- zeigt an, dass die Anforderung der jeweilige Stufe nicht erfüllt ist							
<b>Flur vom Lift/Treppenhaus zum Zimmer 111</b>						<b>IST-Zustand</b>	<b>205 Flur Innen</b>
Wie lang ist der Flur/Gang/Weg?						7 m	205.101
Die Breite des Flurs/Weges/Ganges darf nicht weniger als 70 cm betragen.		G1	✓			180 cm	205.102
Die Breite des Flurs/Weges/Ganges beträgt mind. 150 cm. Bei Fluren/Wegen/Gängen mit weniger als 6 m Länge, müssen diese mind. 120 cm breit sein.		G2, R1, R2		✓	✓	180 cm	205.102
<b>Eingang zum Zimmer 111</b>						<b>IST-Zustand</b>	<b>206 Tür</b>
Die Türbreite ist größer 70 cm		G1	✓			88 cm	206.103
Die Türbreite ist größer 80 cm		G2		✓		88 cm	206.103
Die Türbreite ist größer 90 cm		R1,R2		-	-	88 cm	206.103

© DSFT Berlin, Prüfsystem zur Barrierefreiheit, Version 1.2.4, Prüfberichte PA--2014 vom 01.08.2014

↖ Auszug aus einem Prüfbericht,  
© Reisen für Alle

## WER KANN MITMACHEN?

Die Teilnahme an „Reisen für Alle“ ist für jeden Betrieb und jeden Ort möglich. Angebote von Anreise bis Abreise, von Unterbringung und Gastronomie bis hin zu Sehenswürdigkeiten und Freizeitaktivitäten können gekennzeichnet werden.

## WAS MÜSSEN SIE TUN?

1. Kontaktieren Sie Ihren regionalen Tourismusverband zur Besprechung der Auftragsdetails und zur Vereinbarung des Erhebungstermins.
2. Ein/e zertifizierte/r Erheber:in erhebt alle Kernbereiche Ihres Betriebes/Angebots. Die Prüfung und Kennzeichnung erfolgt auf Basis detaillierter Informationen zum tatsächlichen Zustand vor Ort.
3. Mindestens ein/e Mitarbeiter:in Ihres Betriebes nimmt am Online-Schulungsangebot oder an einer Präsenzschiung teil.
4. Je nach Zugänglichkeit und Nutzbarkeit wird Ihr Betrieb/Ihr Angebot mit „Information zur Barrierefreiheit“ oder „Barrierefreiheit geprüft“ für bis zu sieben Personengruppen gekennzeichnet. Sie erhalten ein Zertifikat und einen detaillierten Bericht, den Sie als Grundlage für Verbesserungen nutzen können.
5. Ihre Gäste erhalten detaillierte, übersichtlich aufbereitete Informationen zu Ihrem Betrieb als barrierefreies PDF-Dokument, auf der Webseite von Tourismus NRW e. V. und unter [www.deutschland-barrierefrei-erleben.de](http://www.deutschland-barrierefrei-erleben.de).

## ONLINE-SCHULUNG

Die Online-Schulung „Reisen für Alle“ bietet Ihnen einen schnellen, praxisnahen Einstieg in das Thema „Barrierefreiheit“. Sie werden dabei mit den Anforderungen und Bedürfnissen der verschiedenen Gästegruppen vertraut gemacht.

Es werden die Besonderheiten der Vermarktung erläutert und Marketingmaßnahmen zur Entwicklung von barrierefreien Serviceketten aufgezeigt. Die Online-Schulung kann unter [www.dsft-berlin.de](http://www.dsft-berlin.de) gebucht werden.

↳ Vorbereitung für eine barrierefreie Heißluftballonfahrt.  
© Fotoagentur Wolf – freiheitswerke, Das Bergische GmbH – Alle inklusive



# BARRIEREFREIE DESTINATIONEN:

## GEMEINSAM SIND SIE STARK!

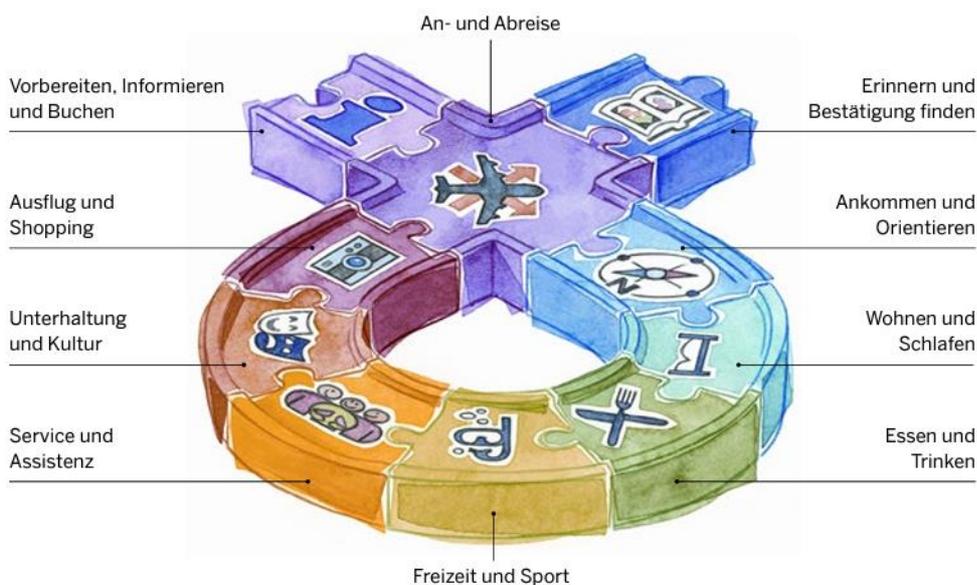
Wenn Sie die barrierefreie Entwicklung eines Ortes oder einer Region vorantreiben wollen, ist das Zusammenspiel verschiedener Leistungen und Leistungsträger:innen wichtig. Nur so schaffen Sie ein barrierefreies Gesamterlebnis.

Denn Gäste nehmen während ihres Urlaubs eine Vielzahl touristischer Leistungen aus ganz unterschiedlichen Bereichen in Anspruch. Das gilt natürlich auch für diejenigen, die ganz besonders auf barrierefreie Angebote angewiesen sind. In der Regel informieren sie sich schon vor Beginn der Reise über ihr Urlaubsziel, wählen eine für sie geeignete Anreisemöglichkeit, benötigen ggf. eine bestimmte Ausstattung der Unterkunft und wollen während ihres Aufenthalts verschiedene Freizeitaktivitäten aus unterschiedlichen Bereichen – von Kultur- über Aktiv- bis zu Gesundheitsangeboten – erleben.

Die verschiedenen Elemente, die ein Gast während seines Urlaubs benötigt, reihen sich wie einzelne Glieder einer Kette aneinander und bilden damit die sogenannte touristische Servicekette. Kein/r einzelne/r Leistungsträger:in kann alle Anforderungen des Gastes an sein Urlaubsziel erfüllen. Hier sind daher auch die Orte und Regionen gefragt. Sie müssen ein Gesamtangebot entwickeln, das ein barrierefreies Urlaubserlebnis ermöglicht. Dies kann natürlich nicht bedeuten, dass sofort alle touristischen Angebote vollständig barrierefrei sind. Wohl aber sollten Gäste eine Auswahl geeigneter Angebote vorfinden.

### DIE REISEMOTIVE UNSERER GÄSTE

Mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkte Gäste unterscheiden sich in ihrer Reisemotivation nicht wesentlich vom Durchschnitt der Bevölkerung. Nur wenige Reisende mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen werden ihr Reiseziel allein aufgrund der dortigen barrierefreien Angebote auswählen. Sie entscheiden sich, wie alle anderen Reisenden auch, für eine Destination aufgrund ihrer Interessen und Vorlieben, benötigen aber zusätzlich barrierefreie Angebote.



ADAC

# BARRIEREFREIES WEBDESIGN ZWISCHEN RICHTLINIEN UND BEDÜRFNISSEN

Ebenfalls im digitalen Raum sollten Sie, um die Bedürfnisse Ihre Gäste zu erfüllen, auf Barrierefreiheit achten. Barrierefreies Webdesign bezieht sich auf die Gestaltung von Webseiten und Online-Inhalten. Digitale Inhalte sollten so gestaltet sein, dass sie von Ihren Gästen problemlos genutzt werden können. Barrierefreies Webdesign trägt nicht nur zur Inklusion und Chancengleichheit im Online-Bereich bei, sondern verbessert auch die Benutzererfahrung für alle, unabhängig von ihren Fähigkeiten oder Technologievorlieben. Wie ebenfalls in der realen Welt sind die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen der Barrierefreiheit sehr unterschiedlich. Gleichzeitig gibt es verschiedene Richtlinien, die einen Orientierungsrahmen für die Umsetzung von Barrierefreiheit im Web geben. Je nach Art der Beeinträchtigung kann die übliche Hard- und Software für die Eingabe von Befehlen und Bedienung von Programmen und Webinhalten nur eingeschränkt genutzt werden.

## STANDARDS & RICHTLINIEN

Es gibt unterschiedliche Standards & Richtlinien, die im Bereich barrierefreies Webdesign entwickelt wurden. International gültig sind die sogenannten Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Die WCAG gelten als wichtigster internationaler Standard für die Bewertung von Webangeboten hinsichtlich ihrer Barrierefreiheit und stellen unter anderem die Grundlage für die deutsche Gesetzgebung zur barrierefreien Webgestaltung dar.

Auf europäischer Ebene wurde die EU-Richtlinie 2019/882 –EN 301549 erlassen, um einheitliche Standards zu schaffen. Die Europäische Union verpflichtet damit die Mitgliedsstaaten dazu, ihre Gesetzgebung anzupassen, um Mindestanforderungen der digitalen Barrierefreiheit durchzusetzen.

In Deutschland sind die Anforderungen hinsichtlich der digitalen Barrierefreiheit primär an die öffentlichen Stellen gerichtet. Die Umsetzung der Vorgaben ist für diese Einrichtungen seit dem 31.12.2005 verpflichtend. Das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) schreibt Regelungen zur Herstellung der Barrierefreiheit im Onlineangebot der öffentlichen Verwaltung vor. Die Barrierefreie-

Informationstechnik-Verordnung (BITV) formuliert die entsprechenden Maßnahmen und legt die anzuwendenden Standards fest. Diese Anforderungen können durch weitergehende Vorschriften auf Länderebene sowie andere Gesetze und Verordnungen ergänzt werden.

## ERKLÄRUNG ZUR BARRIEREFREIHEIT

Nach BGG sind die öffentlichen Stellen des Bundes dazu verpflichtet, eine Erklärung zur Barrierefreiheit ihrer Websites und Apps zu veröffentlichen (BGG §12b). Die Erklärung ist jährlich zu aktualisieren. Ähnliche Regelungen gibt es für die Länder und Kommunen in Deutschland.

## BARRIEREFREIHEIT IN DER PRAXIS

Eine absolute Barrierefreiheit, die allen Ansprüchen und Einschränkungen von Internet-Nutzenden mit Beeinträchtigung gerecht wird, lässt sich in der Praxis nicht umsetzen.

Eine Webseite kann auch dann noch ein Hindernis darstellen, wenn diese die Vorgaben der Richtlinien erfüllt sind –insbesondere bei kognitiven Einschränkungen, Sprach- und Lernbeeinträchtigungen oder Mehrfachbeeinträchtigungen.

Dennoch empfiehlt es sich für Ihre Gäste, Ihre Web-Inhalte auf Barrierefreiheit zu prüfen und optimieren, damit eine größtmögliche Gruppe von Menschen am Internet teilhaben kann. So kann die Förderung von Barrierefreiheit ebenfalls die Usability von Webseiten nachhaltig begünstigen und Wettbewerbsvorteile schaffen.



## BARRIEREFREIE ANGEBOTE

Oftmals können Destinationen schon mit einfachen Maßnahmen die Barrierefreiheit und somit den Komfort und den Service für Ihre Gäste deutlich erhöhen. Die folgende Checkliste stellt die wichtigsten Tipps zusammen.

### VOR DER REISE

- Bieten Sie Informationen in gut lesbaren Imagebroschüren zu barrierefreien Angeboten vor Ort bzw. in der Region?
- Ist Ihr Informationsmaterial so aufbereitet, dass es für alle Gästegruppen hilfreich und leicht verständlich ist?
- Stellen Sie Ihre Informationen auf einer barrierefreien Internetseite zur Verfügung?
- Bieten Sie oder die Anbieter:in Informationen in verschiedenen Sprachen an?

### AN- UND ABREISE

- Sind Sie für Menschen mit Beeinträchtigungen und ältere Gäste bequem erreichbar?
- Bieten Sie barrierefreie Parkmöglichkeiten vor Ort?
- Stehen Ihren Gästen barrierefreie öffentliche Verkehrsmittel bzw. Taxen zur Verfügung?
- Bieten Sie oder die Anbieter:in einen Bring- und Abholservice?

### ANKOMMEN UND ORIENTIEREN

- Bieten Sie Ihren Gästen ein gut lesbares Leitsystem zur einfachen Orientierung an?
- Ist Ihre Tourist-Information barrierefrei zugänglich, verfügt sie z. B. über einen abgesenkten Counter?
- Können die Mitarbeiter:innen der Tourist-Information Auskunft über barrierefreie Angebote geben?

### ÜBERNACHTEN

- Gibt es eine Auswahl an barrierefreien Übernachtungsmöglichkeiten, auch hinsichtlich der Kategorie und Unterkunftsform (Hotel, Ferienwohnung usw.)?

### ESSEN UND TRINKEN

- Ist Ihre gastronomische Versorgung auf Menschen mit Einschränkungen eingestellt?
- Erhalten Ihre Gäste bei Ihnen allergikergerechte und für Menschen mit Nahrungsmittelunverträglichkeit geeignete Speisen?
- Bieten Sie gut lesbare Speisekarten (ggf. auch in Groß- und Blindenschrift) an? Enthalten sie detaillierte Information über Inhaltsstoffe der Speisen?

### FREIZEIT

- Gibt es bei Ihnen geeignete, barrierefreie Ausflugsziele für Kultur-, Aktiv-, Natur-, Gesundheitsinteressierte?
- Können Sie barrierefreie Angebote und Dienstleistungen anbieten, wie z.B. barrierefreie Wanderwege, „Gästeführungen mit allen Sinnen“, tastbare Ausstellungsobjekte, barrierefreie Einkaufsmöglichkeiten? Sind diese auch für Menschen mit Einschränkungen bequem erreichbar?

### KUNDENPFLEGE

- Bieten Sie Ihren Gästen die Möglichkeit, ihre Kritik und Beschwerden zu äußern?
- Gehen Sie umgehend und individuell auf Beschwerden und Kritik ein?
- Verfügen Sie über eine Kundendatenbank mit Hinweisen zu speziellen Gästeanforderungen?

### SERVICE UND ASSISTENZ

- Bieten Sie Services und Informationen wie z. B. die Vermittlung von Assistenzangeboten, eine Notrufnummer oder eine Liste mit Fachärzt:innen an?

# FAZIT: IN SIEBEN SCHRITTEN

## ZUM BARRIEREFREIEN ANGEBOT

Sie sind auf einem guten Weg, wenn Sie bei der Entwicklung und Vermarktung Ihrer barrierefreien Angebote folgende Punkte berücksichtigen:

### 1. ÜBERLEGEN SIE, WELCHE GÄSTE DERZEIT ZU IHNEN KOMMEN UND WELCHE SIE ZUKÜNFTIG ANSPRECHEN WOLLEN!

Sind unter Ihren Gästen vielleicht schon ältere oder beeinträchtigte Gäste und Familien mit kleinen Kindern, die besonders auf Barrierefreiheit angewiesen sind? Versuchen Sie, die spezifischen Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Gäste genau kennen zu lernen! So können sie gezielt reagieren und schrittweise barrierefreie Angebote entwickeln und anbieten.

### 2. SCHULEN SIE SICH UND IHRE MITARBEITER:INNEN ÜBER DIE BESONDEREN BEDÜRFNISSE UND WÜNSCHE ÄLTERER ODER BEHINDERTER GÄSTE!

Haben Ihre Mitarbeiter:innen an Schulungen über besondere Gästebedürfnisse teilgenommen? Ist immer ein Mitarbeiter:in erreichbar, der/die im Umgang mit älteren oder behinderten Gästen besonders geschult ist?

### 3. GESTALTEN SIE IHRE ANGEBOTE SO, DASS SIE FÜR ALLE GÄSTE LEICHT AUFFINDBAR, ZUGÄNGLICH UND NUTZBAR SIND!

Bei der Ausgestaltung Ihrer Angebote lassen Sie sich am besten von Fachleuten beraten.

### 4. GESTALTEN UND VERMARKTEN SIE IHRE BARRIEREFREIEN ANGEBOTE GEMEINSAM MIT PARTNER:INNEN!

Ihre Gäste wünschen sich eine barrierefreie Servicekette mit attraktiven Angeboten in der ganzen Urlaubsregion. Das geht nur gemeinsam mit Partner:innen – sowohl in der Angebotsgestaltung als auch bei der Vermarktung. Starten Sie ggf. mit Ihrer Tourist-Information die Vernetzung!

### 5. BERÜCKSICHTIGEN SIE BEI DER GESTALTUNG IHRER WERBEMITTEL AUCH ÄLTERE UND BEINTRÄCHTIGTE GÄSTE!

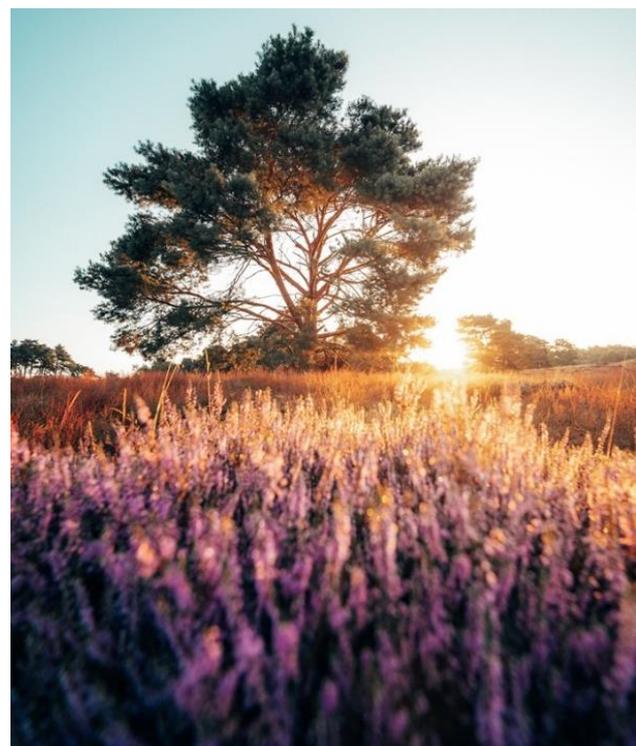
Werden wichtige Informationen einfach und verständlich vermittelt? Sind Ihre Printmedien auch für Gäste mit Sehbeeinträchtigungen gut lesbar und verständlich? Ist Ihr Internetauftritt barrierefrei programmiert? Gestalten Sie Ihre Werbemittel attraktiv und barrierefrei!

### 6. SPRECHEN SIE IHRE GÄSTE EMOTIONAL AN UND BEGEISTERN SIE SIE!

Vermeiden Sie defizitorientiertes und stigmatisierendes Marketing („senioren- oder behindertengerecht“). Stattdessen sollten Sie positive Begriffe wie „Qualität“ und „Komfort“ verwenden.

### 7. LASSEN SIE IHRE BARRIEREFREIEN ANGEBOTE ZERTIFIZIEREN!

Geben Sie Ihren Gästen detaillierte und ehrliche Informationen an die Hand, damit sie selbst entscheiden können, ob Ihr Angebot für sie geeignet ist. Das bundesweite Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ bietet Ihnen und Ihren Gästen umfangreiche Informationen zu Ihrem Angebot und ermöglicht eine rasche Orientierung.





# IMPRESSUM

## HERAUSGEBER

Tourismus NRW e.V.

Völklinger Straße 4  
40219 Düsseldorf  
Telefon: 0211 91320-500  
Fax: 0211 91320-555  
E-Mail: [info@nrw-tourismus.de](mailto:info@nrw-tourismus.de)  
Internet:  
[tourismusverband.nrw](http://tourismusverband.nrw.de) |  
[dein-nrw.de](http://dein-nrw.de)

Vertretungsberechtigter Vorstand:  
Dr. Achim Schloemer

Geschäftsführung:  
Dr. Heike Döll-König

Registergericht: Amtsgericht Düsseldorf  
Vereinsregisternummer: VR 10493

V. i. S. d. P. und Verantwortlicher gem. § 18  
Abs. 2 Medienstaatsvertrag: Markus Delcuve,  
Völklinger Str. 4, 40219 Düsseldorf

Gestaltung:  
Pascal Helfer

## Redaktion:

Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT),  
PROJECT M GmbH und NeumannConsult:  
Rolf Schrader (DSFT), Andreas Lorenz und  
Jan Schiefer (PROJECT M), Dr. Peter Neumann  
und Dr. Kai Pagenkopf (NeumannConsult)

## Redaktionelle Überarbeitung:

Linn Inga Bach und Pascal Helfer

## GEFÖRDERT DURCH



EUROPÄISCHE UNION  
Investition in unsere Zukunft  
Europäischer Fonds  
für regionale Entwicklung

Ministerium für Wirtschaft,  
Industrie, Klimaschutz und Energie  
des Landes Nordrhein-Westfalen

