



Barrierefreier Tourismus in der Praxis

Tipps für die Umsetzung in Ihrem Betrieb

nds.tourismusnetzwerk.info/barrierefreiheit

TMN!
TOURISMUSMARKETING
NIEDERSACHSEN

INHALT

3

Einleitung

17

Marketing &
Kommunikation

5

Gute Gründe für
barrierefreien Tourismus

20

Weiterführende Links

8

Gästegruppen und
ihre individuellen
Anforderungen

22

Kontakt

14

Die touristische
Servicekette

Einleitung



EINLEITUNG

In den kommenden Jahrzehnten wird ein Thema eine immer wichtigere Rolle im Deutschlandtourismus spielen: Barrierefreiheit! Schon heute leben in Deutschland mehr als 10 Millionen Menschen mit einer Behinderung, von denen 75 Prozent eine Schwerbehinderung haben – das sind mehr als 9 Prozent der Gesamtbevölkerung! Auch der demografische Wandel lässt sich nicht aufhalten, was bedeutet, dass zukünftig immer mehr Menschen auf bauliche und technische Hilfen angewiesen sein werden. Es ist also ratsam, sich intensiv mit diesem Thema auseinanderzusetzen, um auch in Zukunft optimal auf all Ihre Gäste vorbereitet zu sein.

In diesem Praxisleitfaden werden Ihnen die verschiedenen Zielgruppen mit besonderen Anforderungen an die Barrierefreiheit in Ihrem Betrieb vorgestellt und Sie erhalten viele Tipps sowie Anregungen für Ihre künftige Arbeit.



**„Erfolg ist die schrittweise
Verwirklichung eines würdigen
Ziels oder Ideals.“**

Gute Gründe für barrierefreien Tourismus

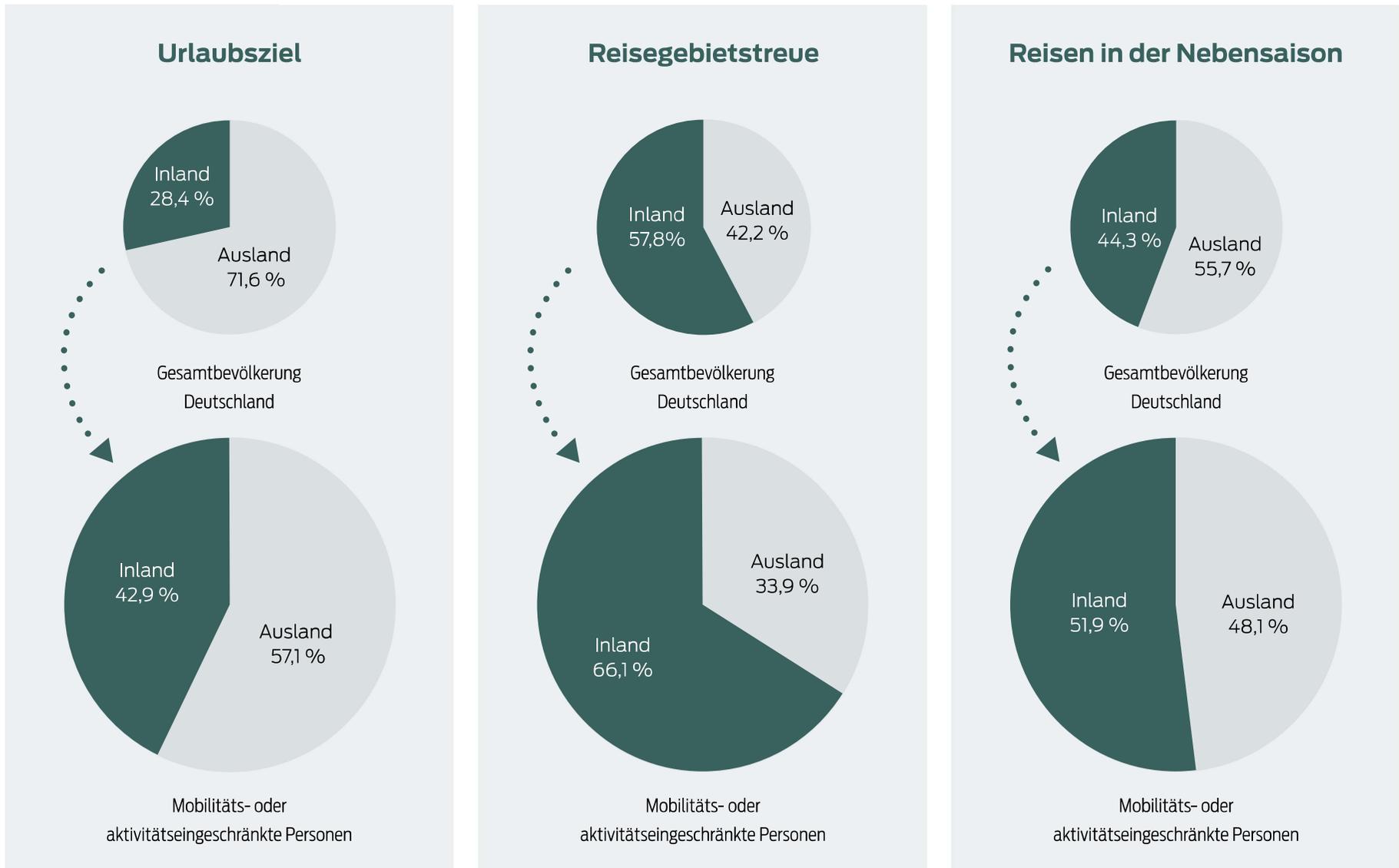


GUTE GRÜNDE FÜR BARRIEREFREIEN TOURISMUS

Die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen verändern sich und stellen den Tourismus damit vor neue Herausforderungen. Es bieten sich aber auch Chancen für touristische Akteure und ein stetig wachsendes Segment mit großem ökonomischem Potenzial.

- 1** Barrierefreiheit ist ein Komfort- und Qualitätsmerkmal, mit dem Sie neue Gäste gewinnen und Stammkunden binden können. Denn über barrierefreie Angebote freuen sich auch Familien mit Kinderwagen, Personen mit vorübergehenden Unfallfolgen oder ältere Menschen.
- 2** Ältere und mobilitätseingeschränkte Gäste sind schon heute von großer Bedeutung im Tourismus. Das liegt unter anderem auch daran, dass sie im Vergleich zu anderen Gästegruppen oftmals mehr Zeit und Geld für Urlaubsreisen und Tagesausflüge haben. Aufgrund des demografischen Wandels wird die Nachfrage nach barrierefreien Angeboten auch weiterhin deutlich steigen.
- 3** Bei älteren Menschen und Reisenden mit Behinderung sind deutsche Reiseziele beliebt. Sie sind außerdem oft außerhalb der Ferienzeiten unterwegs und erhöhen damit die Auslastung in der Nebensaison.
- 4** Gäste mit Behinderung reisen mit Begleitpersonen, mit ihrem Partner, ihrer Familie oder auch in der Gruppe. Bei Familien- und Gruppenreisen bestimmen die Anforderungen und Wünsche mobilitätseingeschränkter Gäste maßgeblich die Reiseentscheidung.

Folgendes Schaubild zeigt deutlich, welchen Stellenwert der Urlaub in Deutschland und in bereits bekannten Gebieten für mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkte Personen im Vergleich zur gesamtdeutschen Bevölkerung hat:



Gästegruppen und ihre individuellen Anforderungen



GÄSTEGRUPPEN UND IHRE INDIVIDUELLEN ANFORDERUNGEN

Menschen mit Behinderung möchten ebenso reisen wie Menschen ohne eine Behinderung. Sie wollen keine Nischenangebote, sondern solche, die Mehrwerte für alle Gäste schaffen. Die Wahl des Reiseziels erfolgt in erster Linie nach den persönlichen Vorlieben und Interessen. Bei der Auswahl konkreter Angebote sind jedoch Informationen zur Barrierefreiheit der Betriebe vor Ort maßgebend für die Reiseentscheidung.

Fragen Sie sich einmal: Wer sind eigentlich meine Gäste und was haben sie für Anforderungen an meinen Betrieb? Im folgenden finden Sie sechs Gästegruppen mit ausgewählten Tipps zur individuellen Angebotsanpassung.

Weitere wertvolle Tipps finden Sie hier:
nds.tourismusnetzwerk.info



1 Gäste mit Mobilitätseinschränkungen und Gäste im Rollstuhl

Gäste mit Rollstuhl werden sicherlich von allen Gästegruppen am deutlichsten wahrgenommen. Auch ein Rollator oder ein gebrochenes Bein sind offensichtliche Merkmale für ein erhöhtes Bedürfnis nach Barrierefreiheit. Zu den Betroffenen gehören aber auch Gäste mit chronischen oder vorübergehenden (z.B. Unfall) Mobilitätseinschränkungen oder ältere Menschen. Weniger offensichtlich und dennoch von Mobilitätseinschränkungen betroffen, sind beispielsweise Eltern mit Kinderwagen oder Gäste mit viel Gepäck.

Tipps zur Angebotsverbesserung

- Behindertenparkplätze in unmittelbarer Entfernung zum Eingangsbereich
- Großzügige Bewegungsflächen (vor Türen, im Bad, vor Schränken etc.)
- Ebenerdige Dusche, Haltegriffe und Duschhocker

2 Gäste mit Sehbehinderung und blinde Gäste

Sehbehinderte und blinde Menschen haben zum Teil unterschiedliche Anforderungen an ein Angebot. Während ein blinder Gast keine oder eine nur sehr eingeschränkte Sehfähigkeit hat, verfügt eine sehbehinderte Person über ein gewisses Sehvermögen, auch wenn dies nicht gut ist. Was alle eint, ist, dass sie aufgrund ihrer Einschränkung oft große Schwierigkeiten haben, sich an unbekanntem Orten oder öffentlichen Räumen zurechtzufinden.

Tipps zur Angebotsverbesserung

- Beschriftungen und Infomaterial in ausreichender Schriftgröße
- Kontrastreiche Gestaltung und Ausleuchtung von Räumen, Eingängen und Infoschildern
- Akustische und taktile Informationsvermittlung (in Blindenschrift, tastbare Orientierungspläne etc.)

3 Hörbehinderte und gehörlose Gäste

Diese Gäste können akustische Signale schlecht oder gar nicht wahrnehmen. Zusätzliche visuelle Kommunikationsmöglichkeiten sind daher besonders wichtig. Bedenken sollte man auch, dass nicht alle gehörlosen Menschen die Gebärdensprache beherrschen oder von den Lippen ablesen können. Für Gäste, die eine Hörbehinderung haben, sind besonders die zwei verbliebenen Sinne Sehen und Fühlen wichtig. Angebote, Informationen und Signale sollten daher über mindestens zwei andere Sinne wahrnehmbar sein, damit Beeinträchtigungen, die durch sensorische Behinderungen verursacht sind, ausgeglichen werden können.

Tipps zur Angebotsverbesserung

- Ruhige Räume oder Ecken schaffen für eine angenehmere Kommunikation
- Akustische Signale durch Lichtsignale ergänzen (z. B. Telefon und Türöffner mit Blinklicht)
- Schriftliche oder bildliche Informationen helfen das Verständnis zu stärken

4 Gäste mit kognitiven Einschränkungen

Menschen mit kognitiven Einschränkungen haben oftmals größere Schwierigkeiten, Informationen wahrzunehmen und zu verstehen. Deshalb ist es besonders wichtig, Informationen sowohl mündlich als auch schriftlich klar und deutlich zu formulieren. Verzichten Sie auf Fachausdrücke sowie lange und komplizierte Sätze und ergänzen Sie, wo möglich, schriftliche Informationen mit Piktogrammen oder Bildern. Hiervon profitieren letztlich auch Gäste, die weniger geübt in der deutschen Sprache sind, wie Kinder oder internationale Besucher.

Tipps zur Angebotsverbesserung

- Informationen und Erklärungen in kurzen, einfachen Sätzen ohne Fremdwörter bereitstellen
- Bildliche Darstellungen auf Speisekarten und Hinweisschildern aufnehmen
- Deutliche Wegweiser zur Orientierung mit Piktogrammen und in Leichter Sprache

5 Ältere Gäste

Heutzutage möchten ältere Gäste, wie zum Beispiel Rentner, Ihre Zeit und Ihr Geld für Urlaube nutzen und etwas erleben – und das möglichst selbstbestimmt. Dass sie dabei ebenso von barrierefreien Angeboten profitieren wie Menschen mit einer Behinderung, ist ihnen meistens gar nicht bewusst und sie möchten auch nicht darauf hingewiesen werden. Altersbedingt nehmen Beweglichkeit und Ausdauer ab und die Sinne lassen nach, sodass Schwerhörigkeit und Fehlsichtigkeit die Folge sind. Ältere Gäste legen daher (unterbewusst) viel Wert auf Service und Komfort.

Tipps zur Angebotsverbesserung

- Hohes Maß an Komfort, Service und Qualität (z. B. erhöhte Betten, ebenerdige Dusche, Lesebrillen)
- Transfermöglichkeiten und Gepäcktransport
- Kleinere Portionen auf der Speisekarte (Benennung „Seniorenteller“ schreckt ab!)

6 Familien mit Kleinkindern

Familien sind eine wichtige Zielgruppe im Deutschlandtourismus. Nicht auf den ersten Blick ersichtlich, sind barrierefreie Angebote für Familien von großer Bedeutung, vor allem, wenn sie mit Kleinkindern, Kinderwagen und älteren Familienmitgliedern unterwegs sind. Bei der Angebotsgestaltung kommt es daher auch zu Überschneidungen mit den Erwartungen und Wünschen der älteren Generation.

Tipps zur Angebotsverbesserung

- Ebenerdige Zugänge oder stufenlose Wege, alternativ Rampen oder Aufzüge
- Genügend Raum und Abstellmöglichkeiten für Kinderwagen etc.
- Niedrige Bedienhöhen und gute Erreichbarkeit (von Lichtschaltern, Infomaterialien etc.)

Für die Gestaltung barrierefreier Angebote gibt es drei einfache Grundregeln, mit deren Hilfe man eine große Wirkung erzielen kann:

1 Räder-Füße-Regel

Ist mein Angebot sowohl für Gäste mit Rollstuhl, Rollator und Kinderwagen als auch für gehende Besucher durchgängig nutzbar?

2 Zwei-Sinne-Prinzip

Sind die Informationen mindestens durch zwei der Sinne (Sehen, Hören, Fühlen) wahrnehmbar? Für blinde Menschen könnte das bedeuten, dass es Informationen zu Ihrem Angebot in akustischer und taktiler Version gibt.

3 KISS-Regel – Keep It Short and Simple

Sind meine Informationen einfach und leicht verständlich aufbereitet?



Die touristische Servicekette



DIE TOURISTISCHE SERVICEKETTE

Gäste mit Beeinträchtigungen stellen grundsätzlich dieselben Anforderungen an einen gelungenen Urlaub wie alle anderen Gäste auch. Damit der Urlaub zu einem schönen Erlebnis wird, reicht es nicht aus, dass die Unterkunft barrierefrei ist oder das Restaurant ohne Hindernisse erreicht werden kann. Das Ziel sollte vielmehr sein, Angebote entlang der gesamten touristischen Servicekette zu entwickeln und anzubieten, um so ein positives Gesamturlauberlebnis zu kreieren. Das bezieht neben den touristischen Bereichen wie Gastronomie, Beherbergung und Sehenswürdigkeiten auch die öffentliche Infrastruktur und die Mobilität vor Ort mit ein.

Eine solche Servicekette ist natürlich nur in Kooperation mit anderen Anbietern in einer Reiseregion zu schließen. Der Vernetzung vor Ort kommt dabei eine herausragende Bedeutung zu. Anbieter sollten sich austauschen und wissen, welche barrierefreien Angebote regional vorhanden sind, damit dem Gast stets bestmöglich weitergeholfen werden kann.

Wichtig für Sie dabei ist, das eigene Angebot kritisch zu hinterfragen und zu überlegen, ob bereits mit kleineren Maßnahmen wie z.B. hellerer Beleuchtung oder dem Umstellen von Tischen, die Barrierefreiheit verbessert werden kann. Sind bauliche Maßnahmen erforderlich, um die Zugänglichkeit für die Gäste zu verbessern, ist es ratsam, von Anfang an Fachleute in die Planung einzubinden.

Die beruhigende Nachricht: Niemand erwartet, dass Orte, Regionen oder Betriebe von heute auf morgen barrierefrei werden. Man kann sich auch mit kleinen Schritten auf den Weg machen!

„Das Setzen von Zielen ist der erste Schritt, um das Unsichtbare in das Sichtbare zu verwandeln.“

TONY ROBBINS

Bestandteile der Servicekette mit einigen Beispielen

Die Servicekette reicht von der Informationssuche und Anreise über die Übernachtung, das gastronomische Angebot und die Nutzung von Freizeitangeboten bis hin zur Nachbetreuung nach erfolgter Abreise.

- Zugängliche, detaillierte und zuverlässige Informationen
- Nutzung unterschiedlicher Kanäle (vgl. Kapitel 5)

Vorbereiten, Informieren, Buchen

- Pflege einer Kundendatenbank (Hinweise zu individuellen Gästeanforderungen)
- Pflege von Bewertungsportalen und Kundenfeedback

Nachbetreuung



- Informationsbereitstellung zu Ärzten, Sanitätshäusern etc.
- Bereitstellung von Hilfsmitteln (Rollator bis Lesebrille)

Service



- Barrierefreier Zugang, leicht begeh- und befahrbare Wege
- Informationsvermittlung über alle Sinne (Audioguides etc.)

Freizeit & Kultur



Essen & Trinken

- Barrierefrei gestaltete Speisekarte
- Auswahl an Tischen, die unterfahrbar und ruhig gelegen sind



An- und Abreise

- Behindertenparkplätze am Angebot
- Informationen zur barrierefreien Anreise und Transport vor Ort



Ankommen & Orientieren

- Beschilderungen und Leitsystem
- „Willkommensmappe“ mit Informationen zur Barrierefreiheit vor Ort



Wohnen & Schlafen

- Barrierefrei konzipierte Zimmer und Bäder
- Stufenlose Erreichbarkeit aller relevanten Bereiche



Marketing & Kommunikation



MARKETING & KOMMUNIKATION

Das beste (barrierefreie) Angebot wird Ihnen nicht viel nützen, wenn Ihre Gäste nicht davon erfahren. Folgende Wege eignen sich für die Bekanntmachung Ihrer Angebote:

1. Eigene Website

Viel Platz für Bilder und Informationen zum Angebot, kurzfristige Anpassung von Änderungen / Bekanntgeben von neuen Angeboten

2. Prospektmaterial

Beliebt bei der Zielgruppe; viel Platz für Informationen, entspannte Informationsbeschaffung

3. Anzeigen und redaktionelle Beiträge in

Spezialmagazinen zum Thema Leben mit Behinderung

Große Aufmerksamkeit / Reichweite, Erreichen der Zielgruppe ohne Streuverluste

4. Social Media

Gut zum direkten Dialog mit den Gästen (= Kundenbindung), aber auch zur Ansprache neuer Gäste; aktuelle Informationen können kurzfristig verbreitet werden

Grundsätzlich sollten bei der Kommunikation folgende Punkte beachtet werden:

- Informationen sollten durch mindestens zwei Sinne übermittelt werden (vgl. S. 13).
- Aussagen sollten kurz und leicht verständlich sein, wichtige Informationen aber trotzdem vollständig und detailliert.
- Aussagekräftige Fotos, die Urlaubsflair vermitteln und alle Gästegruppen ansprechen (nicht ausschließlich Rollstuhl-Bilder o. ä.).
- Unterschiedliche Vermarktungswege für die unterschiedlichen Gästegruppen nutzen, Bild und Text ggf. entsprechend variieren.

Weitere Tipps für die Vermarktung Ihrer Angebote finden Sie hier:

nds.tourismusnetzwerk.info

Weitere Tipps zur Gestaltung (Online und Print)

- Ausreichend große, schnörkellose und kontrastreiche Schrift.
- Deutliche Trennung von Text und Bild zwecks Lesbarkeit.
- Gedruckte Informationen sollten auch online zu finden sein (blinde Gäste können sie sich so vom Computer mit Hilfe eines Screenreaders vorlesen lassen).
- Informationen zu barrierefreien Angeboten sollten sofort zu finden sein (z. B. eigener Menüpunkt auf Website, eigene Broschüre zu dem Thema).
- Informationen sollten stets aktuell und verlässlich sein.
- Texte Print und Online sowie Navigation auf der Website sollten übersichtlich und verständlich sein.
- Barrierefreie Programmierung der Website.



Weiterführende Links



WEITERFÜHRENDE LINKS

Vertiefende Informationen zu Inklusion und Barrierefreiheit

- Umsetzung der EU-Richtlinie zur Barrierefreiheit von Webseiten und mobilen Anwendungen u.w. von der Bundesfachstelle Barrierefreiheit: [bundesfachstelle-barrierefreiheit.de](https://www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de)
- Ausführliche Informationen zu Normen, Richtlinien und aktuellen Produkten: [nullbarriere.de](https://www.nullbarriere.de)
- Ratgeber Leichte Sprache des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales in Zusammenarbeit mit dem „Netzwerk Leichte Sprache“: [bmas.de](https://www.bmas.de)
- Leitfaden zur Darstellung von Menschen mit Behinderung für Medienschaffende von Sozialhelden: [leidmedien.de/leitfaden-auf-augenhoehhe](https://www.leidmedien.de/leitfaden-auf-augenhoehhe)
- Anleitungen und Tipps zur barrierefreien Gestaltung von Informationen und Medien vom Deutschen Blinden- und Sehbehindertenverband (DBSV): [leserlich.info](https://www.leserlich.info)
- Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz: [gesetze-im-internet.de](https://www.gesetze-im-internet.de)
- Projekt BIK bietet u.a. Hilfestellungen zum barrierefreien Webdesign: [bik-fuer-alle.de](https://www.bik-fuer-alle.de)
- Guideline für Ihre Social Media Präsenz: [nds.tourismusnetzwerk.info](https://www.nds.tourismusnetzwerk.info)
- Informationen zu Organisation und Ablauf der bundesweiten Zertifizierung „Reisen für Alle“: [nds.tourismusnetzwerk.info](https://www.nds.tourismusnetzwerk.info)
- Informationsportal des bundesweiten Projektes „Reisen für Alle“: [reisen-fuer-alle.de](https://www.reisen-fuer-alle.de)

Informationen zu barrierefreiem Bauen

- Arbeitshilfe Barrierefreies Bauen - Hinweise zum inklusiven Planen bei Baumaßnahmen des Bundes und des Landes in Niedersachsen: [nlbl.niedersachsen.de](https://www.nlbl.niedersachsen.de)
- Kostenlos Beratung zum Thema „Barrierefreies Bauen“ der Architektenkammer Niedersachsen: [aknds.de](https://www.aknds.de)
- [Fachbroschüre](#) „Barrierefreie Verkehrsinfrastruktur“ vom ADAC

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
- siehe auch: [nullbarriere.de](https://www.nullbarriere.de)

KONTAKT

TourismusMarketing Niedersachsen GmbH

Essener Straße 1 · 30173 Hannover

T +49 (0) 511 2 70488-0

barrierefrei@tourismusniedersachsen.de

niedersachsen-barrierefrei.de

Gestaltung

HUisHU. Digitale Kreativagentur GmbH

Stand: Mai 2023

Quellenangaben & Bildnachweise

Titel: Janis Meyer; S. 3, S. 4, S. 13, S. 17: Christian Bierwagen; S. 5: Bad Zwischenahner Touristik, Markus Bullik; S. 8: Wheeliewanderlust; S. 9 o.: phaeno, Janina Snatzke; S. 9 u.: Jürgen Illing/Studio PhotoNord, Michael Stammwitz; S. 14, S. 19, S. 20: TMN; S. 22: Alexander Kaßner; S. 7: Neumann, P. & P. Reuber (Hrsg.) (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle. Langfassung einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit.

Diese Publikation stellt eine unverbindliche Information dar. Alle Inhalte wurden mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt. Trotzdem existiert kein Anspruch auf die inhaltliche Richtigkeit, die Vollständigkeit oder die Aktualität der gemachten Angaben. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen. Eine Verwendung liegt allein und einzig in der Verantwortung jedes einzelnen Nutzenden.

