

Lohr a. Main

27.09.2017



Impuls für eine barrierefreie (Urlaubs-)Region im Naturpark Spessart

Informationsveranstaltung

Gliederung

1. Vorstellung NatKo
2. Projektinhalte
3. Informationen zur Barrierefreiheit
4. Was sind Barrieren?
5. Demografischer Wandel
6. Reiseverhalten
7. Die touristische Servicekette
8. Beispiele für barrierefreien Tourismus
9. Reisen für Alle

01

Vorstellung NatKo: Organisationsstruktur & Aufgaben

Organisationsstruktur

- Gründungsjahr: 1999
 - von mehreren Behindertenverbänden getragen
 - Finanzielle Förderung durch die öffentliche Hand im Rahmen von Projekten
 - Anlaufstelle und Informationsplattform zum Thema Barrierefreier Tourismus
 - Förderer der DZT
- Ziel: **Förderung eines barrierefreien Tourismus für Alle in Deutschland**



Mitgliedsverbände



ABiD

Allgemeiner Behindertenverband in Deutschland e.V. „Für Selbstbestimmung und Würde“



BSK

Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V.



VdK

Sozialverband VdK Deutschland e.V.



BVKM

Bundesverband für Körper- und Mehrfachbehinderte e.V.



PRO RETINA Deutschland e. V.



DBSV

Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband e.V.



Lebenshilfe

Bundesvereinigung Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung e.V.



BAG Selbsthilfe

Bundesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE von Menschen mit Behinderung und chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen e.V.



DVBS e.V.

Deutscher Verein der Blinden und Sehbehinderten in Studium und Beruf



Tourismus für Alle Deutschland e.V.

Förderer



DZT

Deutsche Zentrale für Tourismus e.V.



Stiftung Gesundheit

Stiftung Gesundheit Fördergemeinschaft e.V.



Inkl. Design

Inkl. Design GmbH - Agentur für Gestaltung



Bundesweites Kompetenzzentrum
für Menschen mit Blindheit und
Sehbehinderung

Deutsche Blindenstudienanstalt e.V.



Aufgaben

- Beratung und Sensibilisierung
- Weiterbildung und Qualifizierung
- Durchführung von Schulungen und Seminaren
- Durchführung von Projekten zur Verbesserung der Barrierefreiheit
- Vertretung und Mitarbeit in politischen Gremien
- Koordinations- und Informationsstelle rund um das Thema Tourismus für Alle

02

Projektinhalte

Impuls für eine barrierefreie
(Urlaubs-)Region im Naturpark Spessart

Barrierefreiheit unabdingbar für...



Menschen mit
Gehbehinderung



Rollstuhlfahrer



Menschen mit
Hörbehinderung



Gehörlose
Menschen



Menschen mit
Sehbehinderung



Blinde
Menschen



Menschen mit kognitiven
Beeinträchtigungen

Quelle: NatKo / DSFT

Projektziele

- Sensibilisierung
- Bestandsaufnahme (Ist-Zustand) geeigneter und interessierter Betriebe
- (bei Bedarf) Zertifizierung der Barrierefreiheit ausgewählter Einrichtungen nach „Reisen für Alle“
- Informationen zur Barrierefreiheit
- Vernetzung / Bündelung verschiedener Angebote

03

Informationen zur Barrierefreiheit

Definition von Barrierefreiheit

Ein Auszug aus § 4 BGG (Behindertengleichstellungsgesetz) definiert Barrierefreiheit wie folgt:

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

Grundsätzlich gilt:

- „Behindertentourismus“ und „Seniorentourismus“ als Sondersegmente negativ besetzt
- Barrierefreiheit ist kein Reiseanlass!
- Gästeansprache über Themen, Lebensstil und Interessen
- Bedürfnis- statt Problemorientierung
Beispiel: „Stadtführung mit allen Sinnen“
- Gleichberechtigte Teilhabe, Barrierefreiheit und Inklusion sind Menschenrechte

→ **„Tourismus für Alle“ statt Sonderlösungen für Gäste mit Behinderungen!**

Grundsätzlich gilt:

- Emotionen wecken
- Entwicklung von Angeboten, die für möglichst viele Gäste komfortabel und bequem nutzbar sind
- Kommunikation des Mehrwertes – nicht nur für Gäste mit Behinderung und Senioren
- Gestaltung im barrierefreien Tourismus nicht unterschätzen

→ **Barrierefreie Lösungen können/müssen attraktiv sein**

Faustregeln zur Barrierefreiheit

„Zwei-Sinne-Prinzip“

Sind Informationen durch mindestens zwei der Sinne wahrnehmbar?

„Räder-Füße-Regel“

Sind Angebote sowohl für rollstuhlnutzende als auch für gehende Personen nutzbar?

„KISS-Regel“

Werden Informationen nach der Methode „**K**ee**P** **I**t **S**hort and **S**imple“ angeboten?

04

Was sind Barrieren?

Was sind Barrieren?



Quelle: NeumannConsult

- **Bauliche Barrieren**
- Sensorische Barrieren
- Barrieren im Service
- Barrieren im zwischenmenschlichen Verhalten

Bauliche Barrieren

Zugänglichkeit



Quelle: NatKo 2013



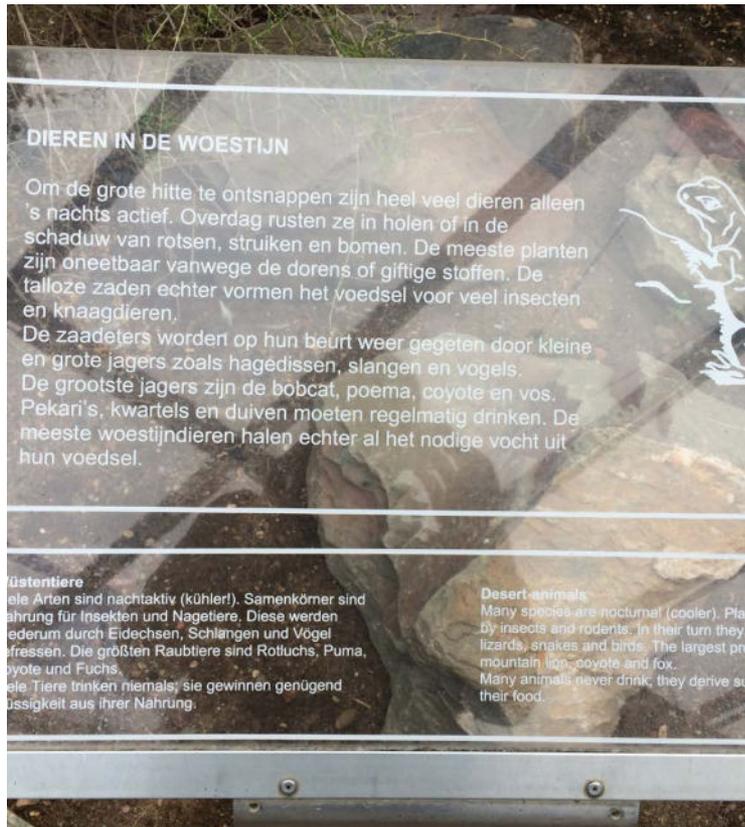
Bauliche Barrieren

Zugänglichkeit



Quelle: NatKo 2014

Was sind Barrieren?



Quelle: NatKo 2014 (Zoo Emden)

- Bauliche Barrieren
- **Sensorische Barrieren**
- Barrieren im Service
- Barrieren im zwischenmenschlichen Verhalten

Gelungenes Beispiel

Gestaltung: Brailleschrift in Verbindung mit erhabener Schrift



Quelle: Nationalpark Eifel

Sensorische Barrieren



Quelle: NeumannConsult



Gelungenes Beispiel



Quelle: www.rinn.net

Beherbergung



Zimmernummern:

- groß und kontrastreich
- bestenfalls tastbar, z.B. mit Pyramidenschrift



Was sind Barrieren?



Quelle: NatKo 2015 (Zeche Zollverein)



Quelle: NeumannConsult (Euvea-Hotel Neuerburg)

- Bauliche Barrieren
- Sensorische Barrieren
- **Barrieren im Service**
- Barrieren im zwischenmenschlichen Verhalten

Barrieren im Service



Quelle: NeumannConsult

Gelungenes Beispiel



Quelle: NatKo 2015

Was sind Barrieren?



Quelle: Leidmedien.de

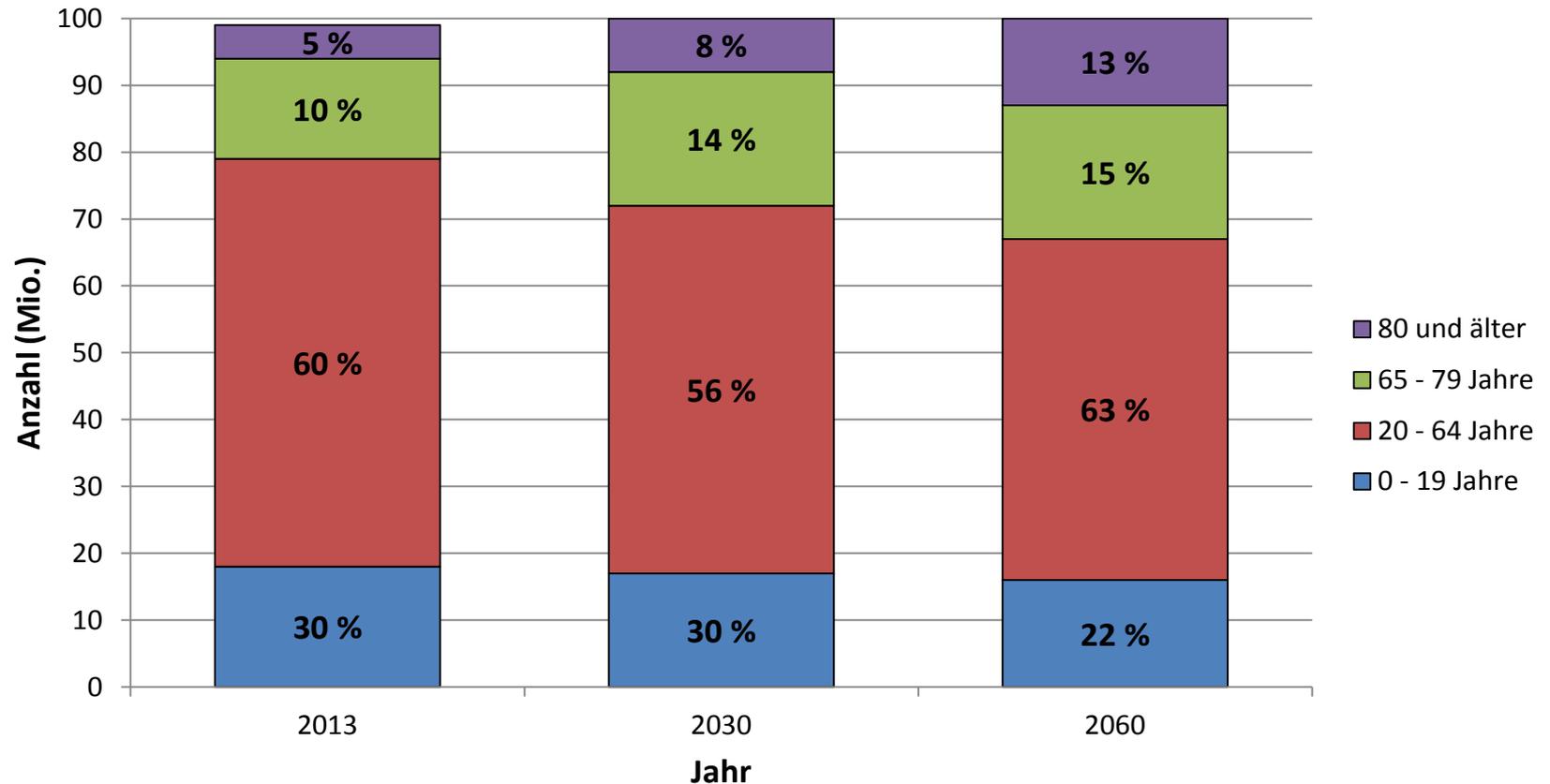
- Bauliche Barrieren
- Sensorische Barrieren
- Barrieren im Service
- **Barrieren im zwischenmenschlichen Verhalten**

05

Demografischer Wandel

Potentiale & Entwicklungsmöglichkeiten

Entwicklung der Alterskohorten 2013 - 2060



Quelle: 13. Koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung des Statistischen Bundesamtes Variante 1 (2015);
Grafik NatKo

2011 wurden mehr Rollatoren als Kinderfahrräder verkauft!



Tchibo
Das gibt es nur bei Tchibo

Begriff oder Bestell-Nr. suchen

Mein Konto PrivatCard Login Filiale suchen

Tchibo Welten

Prozente Kaffee Reisen Finanzen Versicherungen Mobilfunk

neue **Privat CARD** Mehr von Tchibo - nur für Sie!

neue **VORSCHAU** NUR ONLINE - Jetzt schon bestellen!

Entspannt in den Urlaub

Meine Wäsche mein Look - Mein Schmuck

SALE

Farben wie Sand am Meer

Picknicklust & Grillgenuss

Rollator
€ 79,90

zum Shop

Leider bereits vergriffen!



Immer da, wenn man ihn braucht. Mobilität und Sicherheit für zu Hause und unterwegs. Abnehmbarer Einkaufskorb und leichtlaufende, weiche Räder. Vorderräder um 360° drehbar. Mit feststellbaren Handbremsen an gummierten, höhenverstellbaren Griffen. Reflektoren für erhöhte Sichtbarkeit im Straßenverkehr. Leicht zusammenklappbar und platzsparend zu verstauen. Belastbar bis max. 130 kg. Mit praktischem Stockhalter und aufsteckbarer Ablage. Komfortable Sitzfläche zum Ausruhen.

Farbe: Dunkelblau

ALDI SÜD Willkommen bei ALDI SÜD

Karriere ist eine Gerade.

Startseite ALDI International Inhalt

Aktuelle Angebote Sortiment Online-Services Kundeninformation Unternehmen Karriere

Sie sind hier: Startseite → Aktuelle Angebote → Angebote ab Donnerstag, 19. Juni → Aluminium-Rollator

Regional verfügbare Produkte

Zur Produktübersicht

Aluminium-Rollator

LIVING STYLE®
5-Zonen-Modulrahmen

TEVION®
Soundstation für iPod

Herausnehmbarer Einkaufskorb!

Sitz bequem gepolstert.
Max. Benutzergewicht ca.: 100 kg

Faltmaß ca.: 31 x 59 x 91 cm




CE Medizinprodukte Richtlinie 93/42/EWG

Artikel 1/3

Per E-Mail empfehlen

Erinnerungsservice

In Einkaufsliste legen

Einkaufsliste ansehen

Artikel ist nur regional verfügbar.

Finden Sie die nächste Filiale, die diesen Artikel führt.

PLZ:

Ort:

finden

weitere Informationen

Traumreisen zu ALDI Preis!

Neue Urlaubs-Highlights seit dem **6. Juni 2008!**

Jeden 1. Freitag im Monat neue Traumreisen in die ganze Welt!

weitere Informationen

Überraschen Sie mit blumigen Sommergrüßen!

jetzt NEU!
ALDI Blumen Service

weitere Informationen

Aluminium-Rollator je 79,99*

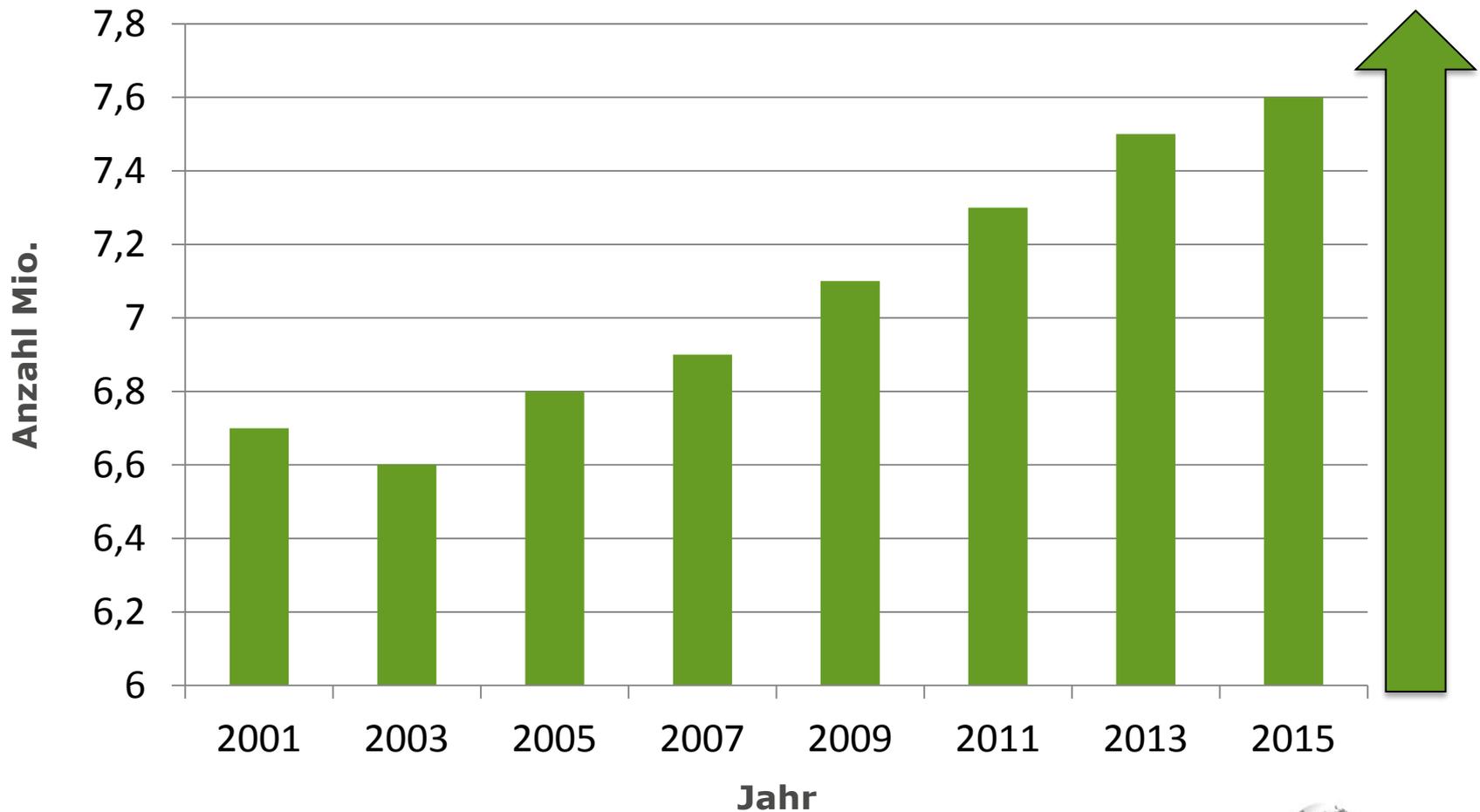
Der leichte Gehwagen für Ihren Komfort.

- einfacher Faltmechanismus
- Platz sparend und einfach zu transportieren
- mit Gehstockhalterung und 4 Reflektoren
- Sitz bequem gepolstert
- angenehme Sitzhöhe, ca. 58 cm

Aufstellmaß ca.: 65 x 59 x 82,5-99 cm (Griffhöhe variabel)
Gewicht ca.: 7,7 kg
Max. Benutzergewicht ca.: 100 kg

3 Jahre Garantie
Mit Service-Adresse.

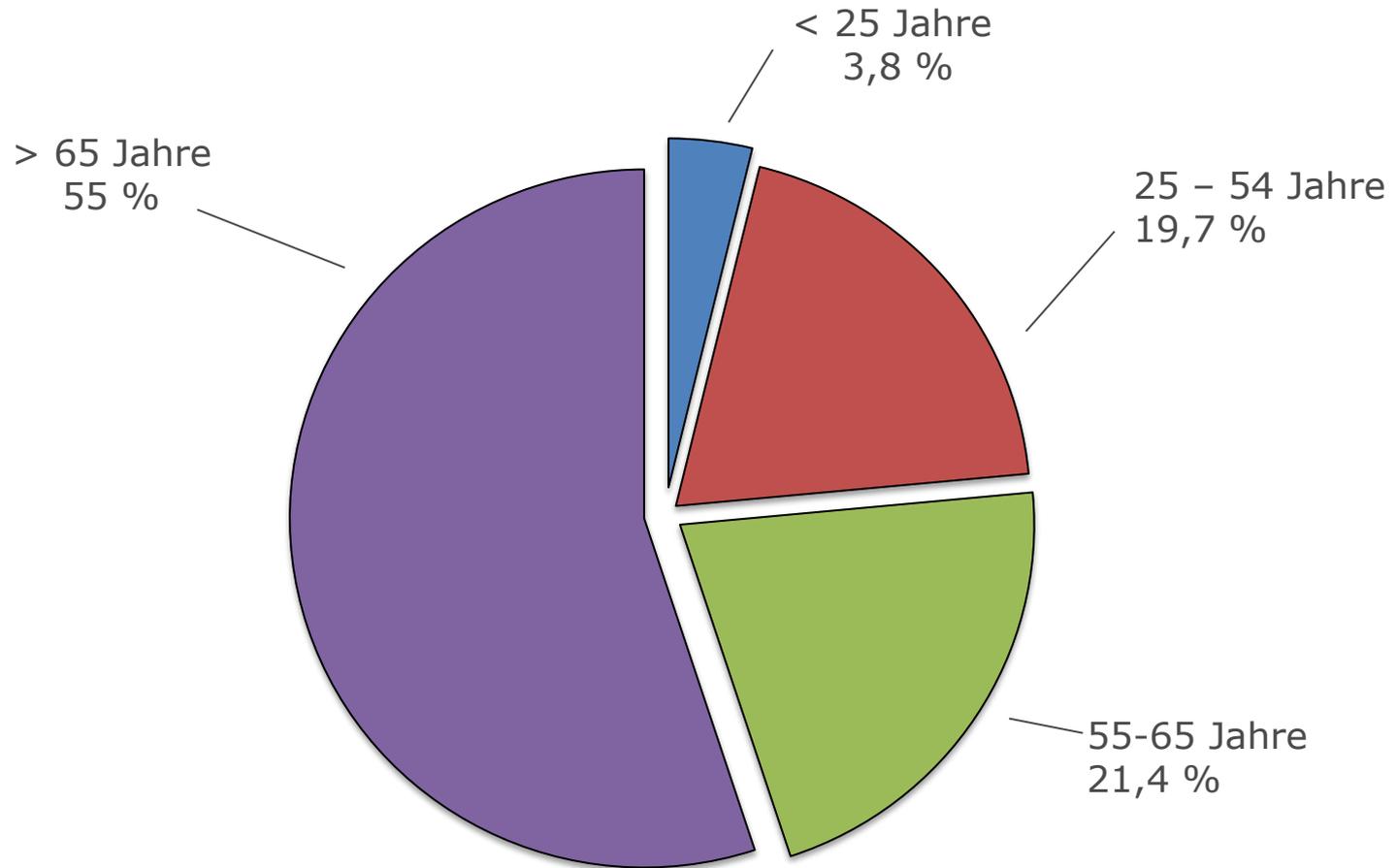
Zunahme von Menschen mit Schwerbehinderung



Stand 2013/15: 10, 2 Mio. Menschen mit Behinderung / 7,6 Mio. mit einer Schwerbehinderung (über 50 % GdB)

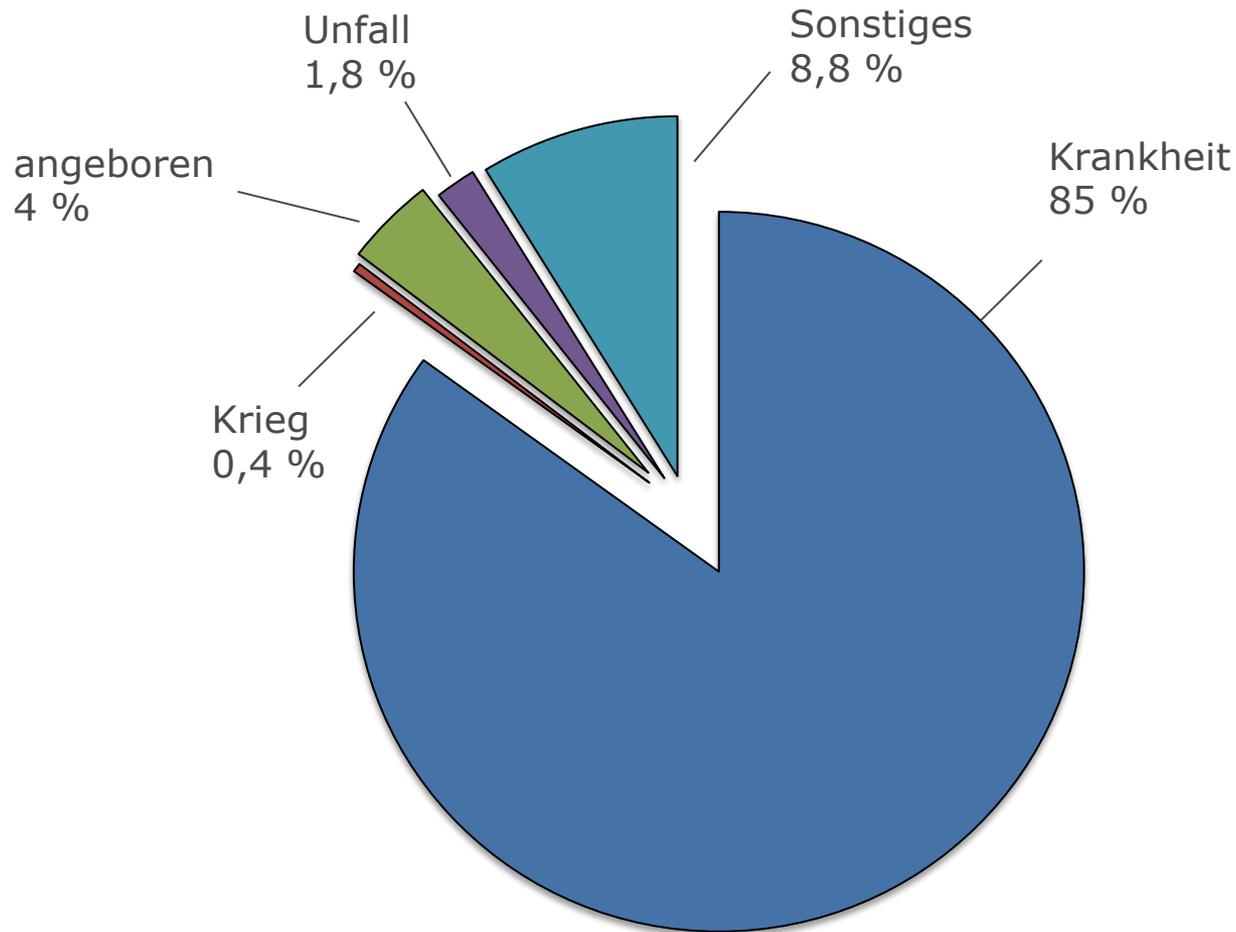
Quelle: Statistisches Bundesamt (2013/15); Grafik NatKo

Deutlicher Zusammenhang zwischen Alter und Behinderung



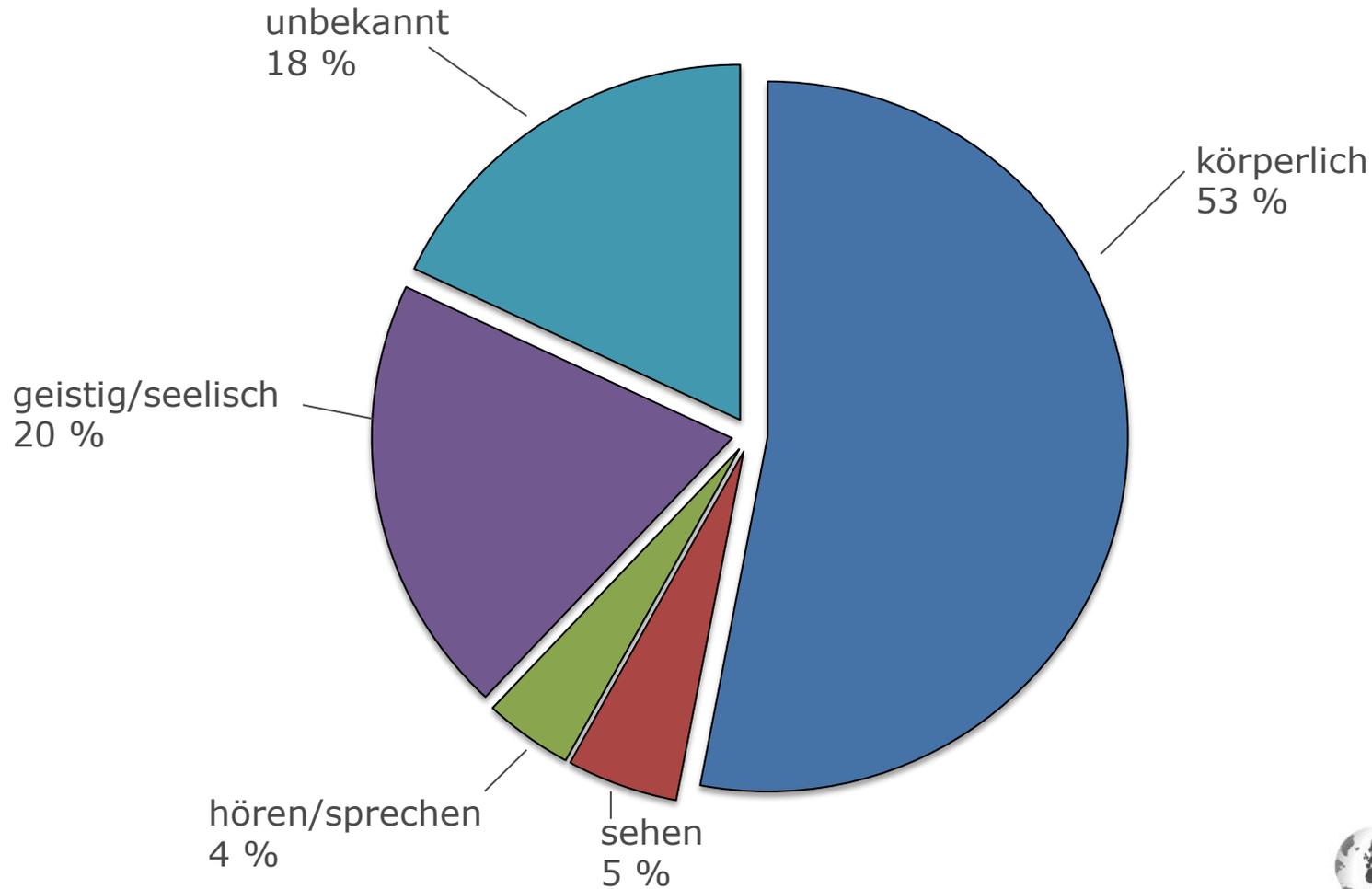
Quelle: Statistisches Bundesamt 2013; Statistik der schwerbehinderten Menschen 2011; Grafik NatKo

Ursachen von Behinderungen



Quelle: Statistisches Bundesamt 2013; Grafik NatKo

Anteil der Behinderungsarten



Quelle: Statistisches Bundesamt 2013; Statistik der schwerbehinderten Menschen 2011; Grafik NatKo

06

Reiseverhalten

Menschen mit Behinderung

Ältere Menschen

Gäste mit Behinderung

- Deutlicher Anstieg der Reiseintensität:
von rund 54 % (2002) auf rund 58 % (2006)

ABER: Reiseintensität liegt deutlich unter
deutschem Durchschnitt von rund 77 %
(2016)



Quelle: BMWi / Uni Münster / NeumannConsult / PROJECT M; F.U.R. RA 2003 und 2007

Gäste mit Behinderung



- Klare Vorliebe für Urlaub in Deutschland:
43 % der Urlaubsreisen finden in Deutschland statt
(zum Vergleich alle Deutschen: 30 % (2016))
- Bevorzugte Reisezeit: Frühjahr und Herbst
(Saisonverlängerung!)
- Hohe Reisezieltreue
- Zusätzliches Nachfragepotential durch Mitreisende: 52 % sind auf Begleitpersonen angewiesen

Ältere Menschen



Auch ältere Gäste sind oft mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkt:

Sie sind...

- anspruchsvoll und erfahren
- service- und komfortorientiert
- haben oftmals ähnliche Ansprüche wie Gäste mit Behinderung

Wer will schon einen Seniorenteller...?



Quelle: www.tz-online.de

07

Die touristische Servicekette

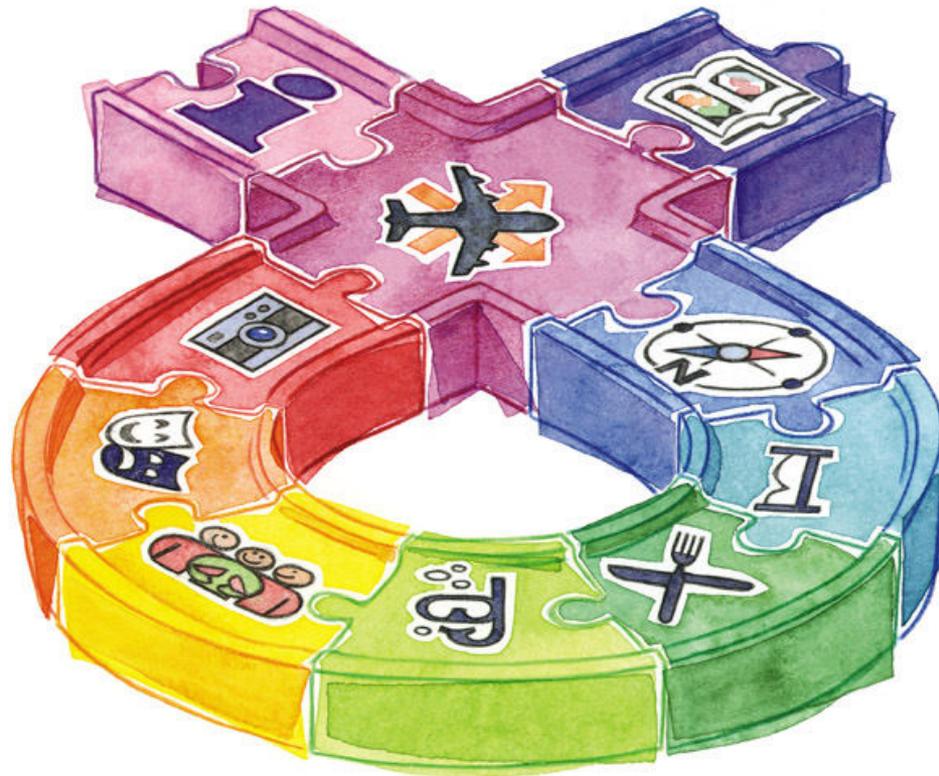
Die touristische Servicekette

**Vorbereiten,
Informieren und
Buchen**

**Ausflug und
Shopping**

**Unterhaltung
und Kultur**

**Service
und Assistenz**



Freizeit und Sport

**Erinnern und
Bestätigung finden**

**Ankommen
und
Orientieren**

**Wohnen und
Schlafen**

**Essen
und Trinken**

Quelle: ADAC 2003

Vorbereiten, Informieren und Buchen

Voraussetzungen:

- Personal ist im Umgang mit Menschen mit Behinderung geschult
- Hilfsbereites Personal
- Informationen mit Angaben zur Barrierefreiheit liegen vor (Ist-Zustand)
- Hilfsmittel stehen zur Verfügung

Information zur Barrierefreiheit

The screenshot shows the website for Tegernsee Schiffahrt. The navigation bar includes links for Home, Aktuelles, Unternehmen, Presse, Download, and Bildergalerie, along with a search bar and a language selector (AAA). The main header features the Tegernsee logo and a large image of a cow in a field overlooking a lake. Below the header, there are tabs for Königssee, Tegernsee (selected), Starnberger See, and Ammersee. A prominent yellow banner reads: "Wichtige Infos für Menschen mit Behinderungen" and "Informationen für unsere Fahrgäste mit Mobilitätseinschränkungen." To the left of the main content is a sidebar menu with items like Fahrplan, Preise und Angebote, Wichtige Infos für ..., Familien, Gruppenreisen, Senioren, Menschen mit Behinderung (highlighted), Sonstige Info, Häufige Fragen, Erlebnisfahrten, Ausflugstipps, Schiffsflotte/Sonderfahrten, Bildergalerie, and Links. The main content area lists: "Fahrtplan", "Fahrpreis", "Empfehlung für Ihren Schiffsausflug", "Einsatzzeiten der behindertenfreundlichen Fahrgastschiffe", and "Steganlagen und Zustieg auf die Schiffe". On the right side, there are buttons for "Zur virtuellen Schiffstour" and "Infos für Behinderte", and a section for "Gastronomie-Schiff" with an image of a boat.

Quelle: Tegernseer Schifffahrt

An- und Abreise

Bekannte Anbieter

Avis / Europcar

Spezialanbieter

Rolli in Motion

Mehr Mobilität für Aktiv- und Passivfahrer

Mobilitätseingeschränkte Selbst- und Mitfahrer stehen oft vor besonderen Herausforderungen, wenn sie einen **Mietwagen** benötigen. Wir verstehen das und haben deshalb eine starke Partnerschaft mit PARAVAN ins Leben gerufen.

Der von PARAVAN behindertengerecht umgebaute VW Caddy Maxi ist an über 100 Anmietstationen in Deutschland schon **ab 119 € pro Tag*** inklusive aller Kilometer erhältlich.

[JETZT RUND UM DIE UHR BUCHEN](#)



VW Caddy Maxi

Der umgebaute VW Caddy Maxi inklusive Navigationssystem und der Einparkhilfe „Park Distance Control“ garantiert dank vieler praktischer Funktionen stets eine barrierefreie Fahrt.

Der behindertengerechte Mietwagen VW Caddy Maxi kann von insgesamt sechs Personen genutzt werden. Das Fahrzeug bietet somit genügend Platz, um einen Rollstuhlfahrer und fünf weitere Personen bequem zu transportieren und ist daher besonders für Familien geeignet. Darüber hinaus bietet das PARAVAN-Erfolgsmodell viele weitere Einsatzmöglichkeiten.

Reservieren Sie online oder telefonisch unter **01806 21 77 02** (0,20 €/Anruf aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk maximal 0,60 €/Anruf).



Quelle: avis.de

Fortbewegung in der Destination



Quelle: NatKo 2008

Ankommen und Orientieren

- Anfahrtsbeschreibung und Informationen zur Barrierefreiheit
- Behinderten-PKW-Stellplatz
- Barrierefreie Eingänge sind klar erkennbar
- Eingang ist stufenlos und kontrastreich gestaltet

Behinderten-PKW-Stellplatz



Quelle: NatKo 2011

Wohnen und Schlafen

- Ausreichende Türbreiten, keine Schwellen oder Stufen
- Ausreichende Bewegungsflächen
- Gute Erreichbarkeit von Regalen, Installationen etc.
- Haltegriffe an Treppen, Stufen und Gefahrenstellen

Wohnen und Schlafen

- Bereitstellen von Tritthockern
- Wecker mit Vibrationsalarm
- Assistenzhunde sind willkommen
- Leicht verständliche Bedienungsanleitung von Unterhaltungselektronik anbieten
- Wissen über andere barrierefreie Angebote in der Nähe
- Gepäck- oder Transportservice anbieten

Wohnen und Schlafen



Quelle: Visit Berlin

Wohnen und Schlafen

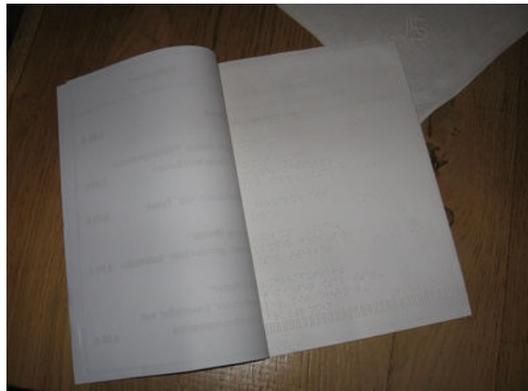


Quelle: Bodensee-Linzgau Tourismus e.V.

Essen und Trinken

- Unterfahrbare Tische
- Beleuchtung hell und blendfrei
- Gäste mit Höreinschränkungen benötigen Sitzbereiche mit geringen Umgebungsgerauschen
- Lesehilfen bereithalten – und bei Bedarf anbieten
- Gefahrenstellen vermeiden

Speisekarte



- Speisekarte in Großschrift und Brailleschrift anbieten
- Speisekarte im Internet verfügbar machen - die Homepage muss barrierefrei sein

Quelle: NeumannConsult

Speisekarte

Bilder sind hilfreich für alle, besonders aber für:

- Kinder
- Ausländische Gäste
- Gäste, die nicht lesen können
- Gäste mit kognitiven Beeinträchtigungen

Kindermenü
Kids' menu

7,20 EUR
9,70 CHF

3 Nürnberger Rostbratwürstchen
mit Kartoffelsalat
3 small Nuremberg fried sausages
with potato salad

oder | or

Penne mit Tomatensauce 
Penne pasta with tomato sauce

mit | with

**Wasser 0,3l, Coca-Cola 0,3l,
Sprite 0,3l, Nesquik oder Milch und
dazu eine kleine Überraschung**
*Water 0.3l, Coca-Cola 0.3l,
Sprite 0.3l, Nesquik or milk and
in addition a small surprise*



Quelle: Deutsche Bahn

Freizeit und Sport



Quelle: Hochseilgarten Kletterwald

Unterhaltung und Kultur



Quellen: Sachsen Tourismus; Landesverband der Museen zu Berlin e.V.



08

Beispiele für barrierefreien Tourismus

Behinderten-WC



Quelle: NatKo 2012



Ansprechende Gestaltung?!



Quelle: PROJECT M

Besser so...



Quelle: NeumannConsult

Vollständige Erreichbarkeit der Infrastruktur



Quelle: NatKo 2010

Vollständige Erreichbarkeit der Infrastruktur

Davon profitieren besonders:

- Familien, Kinder und kleine Menschen
- ältere Gäste
- Menschen mit Gehschwierigkeiten
- Rollstuhlfahrer
- Menschen mit einer temporären Verletzung

Blinde Menschen / Menschen mit Sehbehinderung

- Leitsysteme für mehrere Sinne
- Keine Hindernisse in Kopfhöhe
- Informationen/Exponate werden akustisch und/oder taktil vermittelt
- Große und kontrastreiche Schrift bzw. Bilder/Piktogramme



Leitsysteme



Quelle: NatKo

Tastmodelle



Quelle: NatKo 2013

Besucherzentrum Schloss Reasfeld

- Tastbares Modell
- Orientierung
- Maßstäbe darstellbar

Orientierung / Brailleschrift



Quelle: NatKo 2014

Gehörlose Menschen / mit Hörbehinderung

- Führungen in deutscher Gebärdensprache
- Verwendung einfacher Sprache
- Zwei-Sinne-Prinzip
- Einsatz technischer Hilfsmittel (z.B. Smartphones, Induktionsschleifen etc.)



Induktionsschleifen



Quelle: NatKo

Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen

- Vermeidung von komplizierter Sprache und Fremdwörtern
- Vermeidung von langen, verschachtelten Sätzen
- Nicht nur schriftliche Informationen
- Vermeidung schwer verständlicher Piktogramme und Zeichen



Bebilderte Speisekarten



Quelle: NatKo

Wer profitiert von Barrierefreiheit im Tourismus?



09

Kennzeichnungs- und Informationssystem Reisen für Alle

Reisen für Alle 

Projektvorstellung

Kooperationsprojekt



Tourismus und Betroffenenverbände

- Bundesweit tätige Tourismusbranchenverbände
- Marketing-Gesellschaften der Länder
- Bundesweit tätige Betroffenenverbände
- Weitere Partner (ADAC, Deutsche Bahn, BMAS, usw.)

- Gefördert vom BMWi



Projektvorstellung



Ausgangslage

- Kein einheitliches Kennzeichnungssystem
- Verwirrende Begriffsvielfalt
- Keine regionale und v.a. bundesweite Bündelung zur Vermarktung vorhandener barrierefreier Angebote
- Wachsende Nachfrage aufgrund des demografischen Wandels



Projektziel

Ein Kennzeichnungssystem zum barrierefreien Tourismus

... für die gesamte touristische
Servicekette

... für Urlaub, Freizeit und
Geschäftsreisen

... ein bundeseinheitliches
Informationssystem!



Quelle: ADAC e.V.

Das Kennzeichnungssystem



Logo



Information zur Barrierefreiheit

Informationsstufe



Barrierefreiheit geprüft

**teilweise
barrierefrei**

barrierefrei

Piktogramme im Überblick



Logo: Barrierefreiheit
geprüft



Menschen mit
Gehbehinderung



Rollstuhlfahrer



Menschen mit
Hörbehinderung



Gehörlose
Menschen



Menschen mit
Sehbehinderung



Blinde
Menschen



Menschen mit kognitiven
Beeinträchtigungen

„Information zur Barrierefreiheit“



- Die Kennzeichnung „Information zur Barrierefreiheit“ stellt die Basis für Reiseentscheidungen dar, indem sie
 - in Detailtiefe alle Informationen liefert, die für die spezifischen Bedürfnisse der verschiedenen Gästegruppen relevant sind
 - Betriebe, Angebote und Orte auszeichnet, die von speziell geschulten Erhebern besucht wurden
 - eine einheitliche Informationsqualität und –tiefe sicherstellt

Leistungen für Betriebe/Leistungsträger/Orte

- Erhebung mit bundesweit einheitlichen, modular aufgebauten Erhebungsbögen
- Feststellung der Kennzeichnungsstufe
- Nutzungsmöglichkeit der (Online-) Schulung für weitere Mitarbeiter/Innen
- Auswertungsbericht für den Betrieb/Ort
- Bericht (PDF) mit wesentlichen Daten für die Kommunikation des Betriebes mit Gästen



Leistungen für Gäste

- Differenziert nach 7 Behinderungsarten
- Vertrauensvolle, transparente, glaubwürdige Kennzeichnung
- Verlässliche, verständliche und geprüfte Informationen
 - keine Selbstauskünfte!
- Erhalten die Informationen auf allen Ebenen (Betrieb/Ort bis DZT)
- Beurteilung der Eignung des Angebotes für individuelle Ansprüche

Von barrierefreien Angeboten profitieren...



Quellen: Sachsen Tourismus; Fotoclub Schwabach; taz; Rudolf Ortner

Entscheidung liegt beim Gast



Quelle: NatKo 2014



A scenic view of a lake surrounded by autumn-colored forests under a blue sky, with a wooden fence in the foreground. The text "Fragen???" is overlaid on the right side of the image.

Fragen???

Vielen Dank!



Fleher Str. 317a

40223 Düsseldorf

Tel.: 0211 – 33 68 001

Fax: 0211 – 33 68 760

E-Mail: hartig@natko.de

www.natko.de