

# **RATGEBER:**

## **Blinde und sehbehinderte Gäste**

Auszug aus den Unterlagen der Seminarreihe  
*„Brandenburg für Alle - barrierefreier Tourismus“*  
für Hoteliers, Gastronomen und weitere Tourismusanbieter



## **Vorwort**

Die Ihnen vorliegenden Unterlagen sind ein Auszug aus den Schulungsunterlagen der Seminarreihe „Brandenburg für Alle- barrierefreier Tourismus“ der Tourismusakademie Brandenburg (TAB).

Grundlage dafür waren die Schulungsunterlagen, die von der Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. (NatKo) und dem Deutschen Hotel- und Gaststättenverband e.V. (DEHOGA Bundesverband) im Rahmen des vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales geförderten Projektes „Gastfreundschaft für Alle!“ herausgegeben wurden. Von 2004 bis 2005 wurden deutschlandweit 30 Modellseminare in verschiedenen Tourismusregionen durch die Firma NEUMANNCONSULT Münster, die auch für die Bearbeitung des Konzeptes zuständig waren, durchgeführt. Das Konzept vermittelt Mitarbeitern in Hotellerie und Gastronomie praktisches Fachwissen über die Zielgruppe ältere und behinderte Gäste. Es vermittelt praxisorientierte Hilfestellungen für den Servicebereich, die Entwicklung von barrierefreien Produkten und Dienstleistungen sowie die Vermarktung dieser Angebote.

Bereits während des Projektes hat sich in Deutschland viel im Bereich barrierefreier Tourismus getan. Am 12. März 2005 wurde vom DEHOGA Bundesverband, vom Hotelverband Deutschland (IHA) und fünf großen Behindertenverbänden eine Vereinbarung unterzeichnet, die normierte Standards für barrierefreie Hotels und Restaurants festschreibt. Diese Kriterien haben auch Eingang in die fortgeschriebene Deutsche Hotelklassifizierung gefunden.

Durch den Landestourismusverband Brandenburg wurden die erfolgreichen Seminare nach dem Projektabschluss im Land Brandenburg weitergeführt. Auch seitdem das Thema barrierefreier Tourismus seit 2008 bei der Tourismusakademie Brandenburg angesiedelt ist, fanden weitere Veranstaltungen statt. Nach vier Jahren war es nun an der Zeit, Aktualisierungen vorzunehmen.

Entstanden sind Schulungsunterlagen, die praxisnah für Mitarbeiter im Tourismus aufgearbeitet sind, gespickt mit vielen nützlichen Informationen und Ansprechpartnern in Brandenburg. Die Tourismusakademie Brandenburg, die die Überarbeitung und Anpassungen vorgenommen hat, möchte sich herzlich bei allen beteiligten Mitgliedern der verschiedenen Arbeitsgruppen im Land Brandenburg bedanken, die uns bei der Entwicklung neuer Kriterien unterstützt haben und uns mit viel Fachwissen zur Seite standen.

Um eine bessere Lesbarkeit zu gewährleisten, wurde auf die weibliche Form verzichtet.

## 4 RATGEBER: Blinde und sehbehinderte Gäste

### 4.1 Vorstellung der Zielgruppe

Blinde Menschen können die Umwelt nicht über die Augen erfassen. Daher erfolgt die Wahrnehmung bei ihnen durch den Tast-, Gehör- und Geruchssinn. Sie hören und fühlen beispielsweise die Anwesenheit anderer Menschen. Nur wenige sehbehinderte Menschen sind vollständig blind.

Für blinde und sehbehinderte Menschen gestaltet sich der Alltag oftmals schwierig. Zahlenmäßig kann man hinsichtlich dieser Personengruppe beobachten, dass durch Fortschritte in der Medizin die Zahl der geburtsblinden bzw. sehbehinderten Menschen abnimmt, und durch die steigende Lebenserwartung die Zahl der älteren Menschen mit Seheinschränkungen zunimmt. Viele Orientierungsbarrieren erschweren ein selbstständiges Leben. Einkäufe, Arztbesuche, Reisen und viele andere Dinge des Lebens sind für die Betroffenen oftmals beschwerlich.

Laut Statistischem Bundesamt sind in Deutschland mehr als 350.000 Menschen von einer Sehbehinderung betroffen. Davon sind ca. 80.000 Menschen blind. In Brandenburg leben über 12.000 blinde und sehbehinderte Menschen (Landesbetrieb für Datenverarbeitung und Statistik Land Brandenburg, 2005)

#### Blinde und sehbehinderte Menschen erkennt man z.B. an:

- weißem Langstock
- Führhund
- gelbschwarzer Armbinde oder Plakette (dies wird jedoch von vielen blinden Menschen oft nicht gewünscht)
- Orientierungs- bzw. Sehhilfen wie Lupen oder stark geschliffenen Brillen
- manchmal vorsichtigen und unsicheren Bewegungen in unbekannter Umgebung



Bild: TAB

#### Blindheit

Als blind gilt eine Person, deren Sehleistung unter  $1/50$  (Restsehschärfe von 2%) der Norm liegt. Das bedeutet, dass jemand ein Objekt erst aus einem Meter Entfernung erkennt, das normalerweise schon aus einer Entfernung von 50 Metern zu sehen ist. Das heißt, dass bei einem blinden Menschen theoretisch noch ein Sehrest vorhanden sein kann. Meist beschränkt sich allerdings dieser auf Hell-/ Dunkelwahrnehmung (vgl. DEUTSCHER VERKEHRSSICHERHEITSRAT 2002).

#### Sehbehinderung

Wer „sehbehindert“ ist, hat trotz Brille oder Kontaktlinsen ein auf  $1/3$  bis  $1/20$  der Norm herabgesetztes Sehvermögen und/ oder ein reduziertes Gesichtsfeld. Außerdem können zusätzliche Probleme, wie z.B. erhöhte Blendempfindlichkeit, Einschränkung der Farbwahrnehmung oder

Bewegungsstörungen der Augen auftreten (vgl. DBSV O. J.). Viele ältere Menschen haben Probleme mit dem Sehen. Ursache ist häufig eine sogenannte Makuladegeneration. Etwa ein Viertel aller über 65-Jährigen ist davon betroffen. Die Makula befindet sich im Zentrum der Netzhaut des Auges und ist für das scharfe Sehen verantwortlich.

## **4.2 Bedürfnisse blinder und sehbehinderter Gäste**

Sehbehinderte Reisende unterscheiden sich in ihren Bedürfnissen zum Teil von Rollstuhlfahrern und gehbehinderten Menschen; teilweise haben sie auch die gleichen Wünsche, wie z.B. den nach ebenen und breiten Eingängen und Wegen ohne Hindernisse. So stellen z.B. Dekorationsstücke auf einem Treppenpodest, Ständer mit Informationsmaterial in den Bewegungsflächen oder Tische und Stühle im Außenbereich von Gastronomiebetrieben, die ohne Begrenzung in die Gehwege „hineinwuchern“, große Hindernisse dar.

Manche blinde Menschen bedienen sich eines Führhundes, der ihnen hilft, sich selbstständig zu bewegen. Diese Führhunde sind besonders ausgebildete Tiere, deren Mitnahme in Ihre Räume Sie grundsätzlich gestatten sollten. Beachten Sie jedoch bitte, dass Menschen, die auf Tierhaare allergisch reagieren nicht in Zimmern einquartiert werden, in denen sich vorher ein Tier aufhalten hat.

### **Bedürfnisse auf einen Blick:**

- Klare, eindeutige Erklärungen und genaue Beschreibungen der Umgebung helfen, den Weg und die Hindernisse wahrzunehmen
- Gute, kontrastreiche Beleuchtung und Markierungen sind für die (größere) Unabhängigkeit der Betroffenen von enormer Bedeutung
- Möglichkeit, Objekte zwecks genauer Identifikation berühren zu können
- Barrierefreier Zugang (vgl. Kap. 8)
- Gut tastbare und deutliche Kennzeichnung (z.B. Bedienelemente, Leitsysteme, akustische Signale)
- Angebot einer persönlichen Führung beim ersten Besuch einer touristischen Einrichtung, z.B. im Hotel zum Zimmer, Restaurant, Wellnessbereich und anderen wichtigen Zielen
- Kenntnis der besonderen Bedürfnisse und Maßnahmen in Notfällen

## **4.3 Kommunikation mit blinden und sehbehinderten Gästen**

### **Tipps für die Kommunikation mit blinden und sehbehinderten Menschen**

- Wenn Sie ein Gespräch mit einem blinden Gast beginnen, stellen Sie sich mit Ihrem Namen vor und sprechen Sie den Gast mit Namen an. Wenn mehrere Menschen an einem Gespräch teilnehmen, stellen Sie diese der blinden Person vor bzw. sagen Sie leise, wer gerade spricht, damit der blinde Kunde weiß, wem er u.U. antworten sollte.
- Laute Hintergrundgeräusche erschweren es einem blinden Menschen, sich auf seine Gesprächspartner/in zu konzentrieren. Sorgen Sie bei wichtigen Gesprächen für einen ruhigen Ort.

- Teilen Sie mit, dass Sie gerne bereit sind, Informationen vorzulesen, wenn der Gast dies möchte. Zum Beispiel bieten Sie von sich aus an, die Speisekarte vorzulesen. Nehmen Sie sich dabei Zeit – andere Gäste überlegen mitunter auch lange, was sie bestellen wollen.
- Wundern Sie sich nicht, wenn ein blinder oder stark sehbehinderter Mensch Sie nicht ansieht, wenn Sie mit ihm sprechen; er hört Ihnen zu und konzentriert sich auf das Gesagte. Wenn Sie ihn ansprechen, nennen Sie ihn beim Namen, sonst weiß er nicht, dass er gemeint ist.
- Wenn Sie ihren blinden Gast verlassen wollen, sagen Sie ihm das, und fragen Sie, ob er evtl. auch den Raum verlassen möchte. Auf keinen Fall darf ein blinder Gast, ohne es zu wissen, allein in einem Raum zurückgelassen werden, aber genauso wenig sollten Sie ihn ungefragt aus dem Raum führen.

#### **4.4 Service- und Assistenzleistungen**

##### **Blinde und sehbehinderte Gäste können Sie auf folgende Weise unterstützen:**

- Wenn Sie einen blinden Gast zu einem Tisch oder Raum führen, fragen Sie zunächst, wie er gern geführt werden möchte. Er wird Ihnen sagen, ob er Sie am Oberarm, Ellbogen etc. anfassen möchte, damit er sich sicher fühlt.
- Wenn Sie durch enge Stellen, über Stufen und zwischen Menschen durchgehen müssen, sagen Sie immer, welches Hindernis als nächstes kommt, damit der Kunde sich darauf einstellen kann. Gehen Sie ruhig und nicht zu schnell, damit Sie jederzeit Gefahrenstellen bzw. ungewollten Rempelen ausweichen können.
- Während Sie einen blinden oder stark sehbehinderten Hotelgast zu seinem Zimmer oder einem anderen Raum führen, erklären Sie ihm den Weg, z.B. in welchem Stock sich sein Zimmer befindet, wie er zum Aufzug kommt etc. Das ermöglicht ihm später, sich allein in Ihrem Haus zurechtzufinden. Auch sollte er/sie die wichtigsten Räume in einem Gebäude kennen, z.B. das Restaurant oder die Toiletten. Im Toilettenraum sollte erklärt werden, wo sich Spülung, WC-Papier, Waschbecken, Handtücher etc. befinden.
- Wenn Sie einen blinden Gast zu seinem Platz begleiten, führen Sie seine Hand zur Rücken- oder Armlehne des Sitzes, damit ihm das Hinsetzen erleichtert wird. Falls Sie den Stuhl abrücken wollen, damit er sich leichter setzen kann, so kündigen Sie das an. Denken Sie immer daran, Ihre Handlungen zu beschreiben, denn Ihr Gast sieht nicht, was Sie tun.
- Wenn es ein Buffet gibt, bieten Sie von sich aus an, dass der Gast von einer Servicekraft begleitet werden kann. Die Servicekraft sollte auf Wunsch aufzählen, welche Gerichte es gibt und auf Wunsch des Gastes den Teller füllen und diesen zum Tisch bringen. Kommentieren Sie, was Sie gerade machen, wenn Sie Speisen und Getränke bringen. Wenn Sie das Glas auf die Seite stellen müssen, um für den Teller Platz zu machen, sagen Sie das Ihrem Gast. Er findet sein Glas sonst nur mit Mühe wieder. Hilfreich ist die Erklärung der Anordnung von Speisen oder Getränken nach „Uhrzeiten“ (z.B. „Ihr Saft steht auf zwei Uhr neben dem Teller“).
- Das Personal sollte darüber informiert werden, wenn sich ein blinder oder sehbehinderter Gast in Ihrem Beherbergungsbetrieb befindet. Es sollte z.B. darauf geachtet werden,

im Zimmer oder Bad nichts unangekündigt zu verstellen oder wegzuräumen. Der Gast findet sonst unter Umständen wichtige Dinge nicht oder nur mit Mühe wieder.

- Wenn Sie Führungen anbieten, beschreiben Sie genau was zu „sehen“ ist. Benutzen sie Tastmodelle, die eine Erlebbarkeit der Attraktion darstellen.

Gute Beispiele für ertastbare Erlebnisse sind z.B. die Natur-Erlebnis-Uhr in Burg/ Spreewald, die Tastmodelle der Holzhütten im Slawendorf Brandenburg an der Havel oder die geführten Touren der Stiftung Preußische Schlösser und Gärten für blinde und sehbehinderte Gäste. In einigen Städten gibt es Tastmodelle der Innenstadt und auch weitere Freizeitangebote wie z.B. der Ziegeleipark Mildenberg hält ein Tastmodell des Industrieparks für blinde Gäste vor.



Fotos: TAB: links: Tastmodelle im Slawendorf Brandenburg, rechts: Tastplan vom Park Sanssouci in Potsdam

#### **4.5 Hilfsmittel für Gäste mit Seheinschränkungen und spezielle Anbieter**

Hilfsmittel können eingesetzt werden, um einer sich ankündigenden Behinderung vorzubeugen, eine Behinderung auszugleichen oder um den Erfolg einer ärztlichen Behandlung zu sichern. Durch die Bereitstellung von bestimmten Hilfsmitteln oder die bedarfsgerechte Aufarbeitung von Informationen können sie älteren und behinderten Personen viele Situationen auch während des Reisens sehr erleichtern. Es folgt eine Aufzählung von wichtigen Hilfsmitteln und Orientierungstechniken (vgl. Schmidt, Manser 2003).

##### **Hilfsmittel für die persönliche Mobilität**

###### **Weißer Langstock**

Der weiße Langstock ist ein Taststock, der sehbehinderten und blinden Personen die selbstständige und sichere Fortbewegung ermöglicht.



Foto: TAB

Der weiße Stock signalisiert anderen Verkehrsteilnehmern eine Beeinträchtigung des Sehvermögens. Bei der Straßenüberquerung ist er daher zwingende Voraussetzung für die Vorrtrittsregelung zu Gunsten der sehbehinderten oder blinden Person. In einer Pendelbewegung wird der Langstock vor dem Körper hin und her geführt und so der unmittelbare Gehbereich abgetastet, werden Hindernisse, Bordsteinkanten, Treppen und Bodenbeschaffenheit wahrgenommen sowie taktile Leitlinien erkannt und verfolgt. Damit Hindernisse mit dem Langstock erfassbar sind, muss ihr Umriss auf einer Mindesthöhe in der Regel zwischen 3 cm und 30 cm ertastbar sein.

### **Blindenführhund**

Der Blindenführhund führt die sehbehinderte oder blinde Person sicher an Hindernissen aller Art vorbei. Auf Befehl ändert er die Richtung oder sucht Fußgängerüberwege, Verkehrsmittel, Treppen, Türen, Ticketschalter, freie Sitzplätze etc. Die Entscheidung, ob eine Straße zur Überquerung frei ist, liegt (auch an Ampeln) allein beim Führhundhalter. Um dem Hund am richtigen Ort den richtigen Befehl zu erteilen (z.B. Ampel aufsuchen), ist der Halter auf ähnlich gute Orientierung und Mobilität angewiesen wie eine Person mit weißem Langstock.

### **weitere Hilfsmittel für sehbehinderte und blinde Gäste**

#### **Lesehilfen**

Für sehbehinderte Gäste kann es eine große Hilfe sein, wenn im Gastbetrieb Lesehilfen wie z.B. Lesebrillen in unterschiedlicher Sehstärke oder Lupen leihweise zur Verfügung gestellt werden. Sie können an der Theke oder Rezeption ausgelegt oder auf Anfrage ausgegeben werden. Erkundigen Sie sich beim Optiker in Ihrer Nähe nach Kooperationsmöglichkeiten!

#### **Informationen in Blindenschrift**

Als Blindenschrift bezeichnet man eine Schrift, die von Blinden gelesen werden kann. Das Lesen erfolgt dabei mit dem Tastsinn der Finger. Die heute am weitesten verbreitete Blindenschrift ist die Brailleschrift, die im Jahr 1825 von Louis Braille entwickelt wurde. Zur Abgrenzung von Blindenschriften verwendet man häufig für die Schrift der Sehenden den Begriff Schwarzschrift.

Es gibt zwei grundsätzliche Richtungen der Blindenschrift: **Reliefschrift**, bei der die normalen lateinischen Buchstaben oder vereinfachte grafische Muster tastbar gemacht werden (z.B. das Moonalphabet) und die **Punktschrift**, die die Buchstaben in einem Punkte-Raster nachbildet oder in einen Code übersetzt. Punktschrift wird oftmals als Synonym für die Brailleschrift benutzt. Die Schrift arbeitet mit Punktmustern, die von hinten in das Papier gepresst sind, so dass sie als Erhöhung mit den Fingerspitzen abgegriffen werden können.

Die Brailleschrift wird mit speziellen Brailledruckern oder Punktschriftmaschinen zu Papier gebracht. Einen solchen Drucker hat beispielsweise auch der Blinden- und Sehbehindertenverband in Cottbus (Kontakt Daten und weitere Anbieter finden Sie in diesem Kapitel).

Für blinde und stark sehbehinderte Gäste stellen spezielle Speisekarten in Brailleschrift einen besonderen Service dar. Aber auch taktile Angebotsflyer, Hausprospekte oder Reiseführer zählen zu den taktilen Hilfsmitteln, mit denen Sie den Gästen ein besonderes Erlebnis vermitteln können.



Fotos: TAB



Die Fotos verdeutlichen, wie Informationen für blinde Menschen aufgearbeitet sein können. Das linke Bild zeigt eine Informationstafel eines Museums im Nationalpark Eifel mit ertastbaren Informationen und zusätzlicher Brailleschrift. Das rechte Foto zeigt die Markierungen bzw. Beschriftung eines Treppengeländers im Fiedermannhof in Burg/ Spreewald. Mit den Händen ertastbare Hinweise, wie in den beiden Beispielen, erleichtert blinden und sehbehinderten Personen sich alleine zurechtzufinden

## Informationen in erhabener Schrift

### Tastbare (taktile) Informationen und Grafiken auf Thermoschwelppapier

Seit Beginn der 80er Jahre wird das Quell- bzw. Schwellpapier-Kopierverfahren eingesetzt. Mit ihm lassen sich relativ einfach und ohne größeren technischen Aufwand taktile Abbildungen erzeugen.

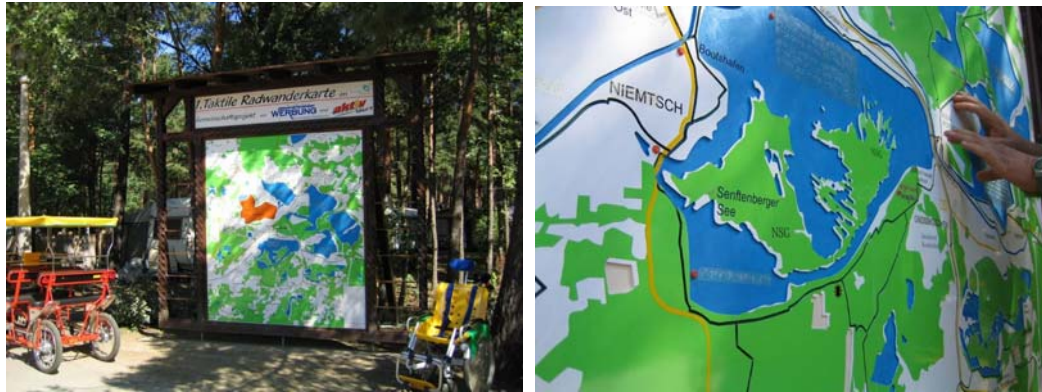
Das Schwellpapier ist ein mit einer thermoplastischen PVC-Schicht versehenes Spezialpapier. Die darzustellenden Informationen werden mittels eines Kopierers oder handschriftlich (unter Nutzung kohlenstoffhaltiger Filzstifte oder Tuschfüller) auf die beschichtete Seite des Papiers aufgebracht. In einem zweiten Arbeitsschritt werden die kopierten oder beschriebenen Schwellpapierseiten in einem Heizapparat so erwärmt, dass die Beschichtung aufquillt. Dabei erhitzen sich zuerst die geschwärzten Bereiche und dehnen sich somit schneller aus. Wird der Erwärmungsvorgang an geeigneter Stelle unterbrochen, so sind lediglich die geschwärzten Bereiche tastbar.

Taktile Abbildungen auf Schwellpapier sind bei entsprechender Beschriftung sowohl von Blinden als auch Sehbehinderten nutzbar. Die Grenzen der Einsetzbarkeit von Schwellpapierkopien liegen in der Wiedergabe von Höhenunterschieden, Überdeckungen und -schneidungen sowie Objekten, die auf engem Raum angeordnet sind. Schwellpapier findet Anwendung in der Erarbeitung von Lehr- und Studienmaterialien sowie bei der Erstellung von Stadtführern, Übersichtsplänen und Ansichtskarten (Quelle: [www.kahlisch.de/phd/anh\\_b.htm](http://www.kahlisch.de/phd/anh_b.htm)).

## Übersichtspläne für den Außenbereich

Reliefpläne können auch für den Außenbereich hergestellt werden. Es ist wichtig, dass diese Pläne keine Eingravierungen aufweisen sondern eine erhabene Darstellung von mindestens 2 mm aufweisen. So können Sie von blinden Menschen ertastet werden.

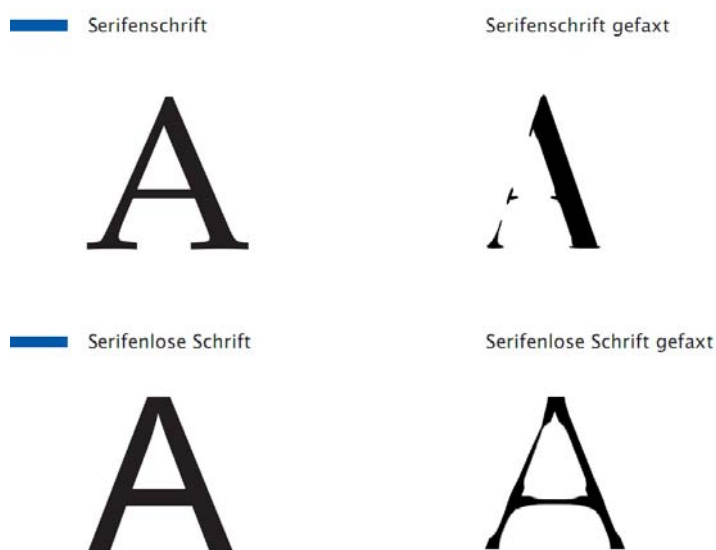
Ein gutes Beispiel für einen Reliefplan im Außenbereich ist der tastbare Plan des Lausitzer Seenlandes der Firma aktiv-tours im Familienpark Senftenberger See.



Fotos: TAB

## Informationen in gut lesbarer Schrift

Wenn Sie Texte für Menschen mit eingeschränkter Sehfähigkeit in gedruckter Form oder für das Internet erstellen möchten, achten Sie darauf, dass die Schrifthöhe in Fließtexten einen Wert von 3 mm (12-Punkt-Schrift) nicht unterschreitet. Verwenden Sie außerdem schnörkellose (serifenlose) Schriften. Serifenschriften können von Vorlesegeräten (für das Internet „Screenreader“ genannt) oder Scannern meist nur unzureichend erkannt werden. Gut lesbar sind z.B. die Schriftarten Arial oder Verdana. Es kommt wesentlich aber auf den Kontrast zwischen Druckqualität und Hintergrundfarbe des Papiers an. Achten Sie z.B. auch darauf, dass ein Hintergrundbild oder Muster hinter dem Text dessen Lesbarkeit stark beeinträchtigt.



Dieses Beispiel zeigt die Lesbarkeit von serifen- und serifenloser Schrift. Der Auszug stammt aus der Broschüre „Gut gestaltet - gut zu lesen, Tipps für eine barrierearme Gestaltung von Print-

medien" der Stadt Münster. Als Pdf- Datei ist das Handbuch unter [www.stadt-muenster.de](http://www.stadt-muenster.de) erhältlich.

### **Barrierefreies Internet**

Auch die barrierefreie Gestaltung und Programmierung des Internet ist für die Zielgruppe von großer Bedeutung. Viele blinde und sehbehinderte Menschen nutzen das Internet, um sich über passende Angebote zu informieren. Ob Ihre Internetseite barrierefrei gestaltet ist, kann überprüft werden. Professionelle Hilfe bieten z.B. [www.bik-online.info](http://www.bik-online.info) (Barrierefrei kommunizieren und informieren). Weitere Informationen zum barrierefreien Internet finden Sie im Kapitel 9.8.

### **Orientierungshilfen und Leitsysteme (siehe auch Kap. 8)**

#### **Handläufe**

Durchgehende Handläufe an Treppen sind für die Zielgruppe ein unentbehrliches Hilfsmittel und bieten den Gästen Sicherheit.

Mit korrekt angebrachten Handläufen an beiden Seiten, deren Anfang und Ende mindestens 30 cm über die Stufe hinausragen, können Unfälle vermieden werden. Es gibt verschiedene Hersteller, die fertige Handlaufsysteme anbieten. Zusätzlich können auch Plaketten in Blindenschrift mit Informationen über das Stockwerk angebracht werden.



Foto: [www.nullbarriere.de](http://www.nullbarriere.de)  
(Flexo-Handlaufsysteme GmbH)

#### **Bodenindikatoren, Wegbegrenzungen**

Um sehbehinderten Menschen eine Orientierung in der Natur zu ermöglichen, sind Bodenindikatoren als Leitsysteme (z.B. als Hinweis auf Infotafel, Verweilbereiche, Wegekreuzungen) wichtig.

So können Veränderungen des Weges oder Gefahrenstellen (z.B. Treppen, Rampen oder Steigungen) rechtzeitig wahrgenommen werden.



Foto: Natur für Alle

Auch Wegbegrenzungen bei Wanderwegen (z.B. mit Hilfe von Baumstämmen) zusammen mit Informationen, auf die mit Hilfe von Bodenindikatoren hingewiesen wird, ermöglichen erst ein selbständiges Erleben.

Ein gutes Beispiel stellt der barrierefreie Erlebnispfad Brunstal im Nationalpark Hainich in Thüringen dar. Sehbehinderte Menschen werden durch ein Leitsystem von Station zu Station geführt und die Informationen werden auch in Braille-Schrift angeboten. Eine andere Lösung für einen Bodenindikator ist der Holzbalken, der in den Naturweg eingelassen wurde (Foto: Tingdal Plantage, Dänemark) und auf die benachbarte Ruhebänk hinweist.

Die **Planungshilfe** „Natur für Alle“ ist im Internet unter: [www.natur-fuer-alle.de](http://www.natur-fuer-alle.de) erhältlich. Eine weitere Planungshilfe ist der „Planungsleitfaden für die barrierefreie Gestaltung von Wanderwegen“. Der Leitfaden ist im Internet als PDF- Datei erhältlich unter: <http://www.thueringen.de/de/tmsfg/aktuell/20509/content.html>

## **Kontrastreiche Gestaltung**

Für sehbehinderte Reisende ist eine farblich kontrastreiche Gestaltung für alle Lebensbereiche notwendig. Gestalten Sie daher Inneneinrichtungen wie z.B. Eingänge, Türen (insbesondere Glastüren), Treppen, Bedienelemente (Türgriffe, Lichtschalter etc.) immer farblich kontrastreich. Es gibt spezielle Kontraststreifen, die auf Treppenkanten angebracht werden können. Auch Informationstafeln, Hinweisschilder, Flyer oder Prospekte sollten mit einem guten hell-dunkel-Kontrast versehen sein. Hier sind einige gut erkennbare Farbkombinationen aufgeführt:

- weiß, purpur, cyan, grün oder gelb auf schwarzem Hintergrund
- schwarz, purpur, blau oder rot auf weißem Hintergrund
- schwarz, purpur oder blau auf gelbem Hintergrund

## **Akustische Orientierungshilfen**

Ein akustisches Signal kann durch einen Materialwechsel des Bodenbelages oder des Untergrundes erreicht werden. Im Außenbereich können Gestaltungselemente wie z.B. plätschernde Springbrunnen oder Windspiele ganz bewusst als Orientierungshilfen eingesetzt werden. In Gebäuden können akustische Signale wie z.B. eine Sprachausgabe im Aufzug die Orientierung enorm erleichtern.

## **Audioguide**

Audioguides, wie sie heute häufig bei Stadt- oder Museumsführungen eingesetzt werden, können auch speziell für blinde Menschen aufbereitet werden. Auf der Hallig Hooge wurde 2007/2008 ein Pilotprojekt erarbeitet, das mittels satellitengestützter GPS- Führung (Global Positioning System) für Blinde und sehbehinderte Gäste eine selbstbestimmte Landschaftsführung ermöglicht. Das Angebot wird ergänzt durch taktile Übersichtskarten die die wichtigsten Wegebeziehungen, Toiletten oder Badestrände auch unterwegs ertastbar machen.

## **Daisy**

DAISY ist der Name eines weltweiten Standards für navigierbare, zugängliche Multimedia-Dokumente. Die Abkürzung DAISY steht für Digital Accessible Information System (Digitales System für den Zugang zu Informationen).

Sowohl der heute verwendete DAISY-2.02-Standard als auch der kommende DAISY/ NISO-Standard legen sich weder beim verwendeten Medium noch beim Tonstandard fest. Allerdings sind zurzeit fast ausschließlich DAISY-Bücher erhältlich, die auf den Datenträger CD sowie auf die MP3-Komprimierung setzen. Auf eine derartige CD passt ein Hörbuch mit mehr als 40 Stunden Laufzeit (Audio-CDs haben eine Laufzeit von maximal 74 Minuten). DAISY-Hörbücher sind interaktiv.

## **Anbieter für Brailledrucke, Thermoschwellpapier, Übersichtspläne etc.**

### **Blinden-und Sehbehindertenverband Brandenburg e.V.**

Heinrich-Zille-Straße 1-6, Haus 9  
03042 Cottbus  
Tel.: 0355 / 22549  
Fax.: 0355 / 293974  
E-Mail: bsvb@bsvb.de  
www.bsvb.de

### **Blindenhilfswerk Berlin e.V.**

Rothenburgstraße 15  
12165 Berlin  
Telefon: 030 / 792 50 31  
Fax 030 / 793 14 15  
E-Mail: info@blindenhilfswerk-berlin.de  
www.blindenhilfswerk-berlin.de

### **Deutsche Zentralbücherei für Blinde zu Leipzig (DZB)**

Hausanschrift: Gustav-Adolf-Straße 7  
04105 Leipzig  
Postanschrift: Postfach 10 02 45, 04002 Leipzig  
Tel.: 03 41 / 71 13 0  
Fax: 03 41 / 71 13 125  
E-Mail: verlag@dzb.de  
www.dzb.de

Umsetzung von Grafiken aus elektronischen Vorlagen oder gedruckten Grafiken in taktile Reliefdarstellungen, Herstellung von Relieffolien im Tiefziehverfahren, einfache Darstellungen mit Schwellpapier als preisgünstige Alternative, Kombinationsmöglichkeiten mit Blindenschrift und Großdruck

### **Fachhochschule Lausitz**

Studienzentrum für barrierefreie Lehre und Forschung  
Grossenhainer Str. 57  
01968 Senftenberg  
Tel.: 03573 / 85 433 mobil: 0174 / 730 85 65  
Fax: 03573 / 85 409  
E-Mail: studienzentrum@fh-lausitz.de  
www.fh-lausitz.de/agss

Herstellung tastbarer Grafiken, Texte wie Ausflugsinformationen, Speisekarten in Brailleschrift, Übersichtspläne für den Außenbereich

### **Grenzenlos gGmbH**

Verlag und Druckerei für blinde und sehbehinderte Menschen  
Reißhausstraße 5a  
99085 Erfurt  
Tel.: 0361 / 60 20 422  
Fax: 0361 / 60 20 410  
E-Mail: verlag@grenzenlos-ggmbh.de  
www.grenzenlos-ggmbh.de

Alle Produkte sind durch ertastbare Reliefs und Brailleschrift auf Klarsichtfolie (Tiefziehverfahren) sowie unterlegten Blättern mit Zeichnungen und Großbuchstaben sowohl für Blinde als auch für Sehschwache und von keiner Sehbehinderung betroffene Menschen geeignet.

### **Hilfsmittelberatungs- und Verkaufsstelle**

im Allgemeinen Blinden- und Sehbehindertenverein Berlin gegr. 1874 e.V.  
Auerbacher Str. 7  
14193 Berlin  
Tel.: 030 / 895 88 124

Verkauf von Produkten und Hilfsmitteln, Herstellung von Informationen auf Thermoschwellpapier etc.

### **Adressen von Anbietern barrierefreier Produkte (Auswahl)**

#### **Flexo-Handlaufsysteme GmbH (Holzhandläufe)**

Industriepark 310  
78244 Gottmadingen  
Tel.: 07731 / 822 80 0  
Fax: 07731 / 822 80 20  
E-Mail: mail@flexovertrieb.de  
www.flexoforte.de

#### **I.L.I.S. (Integrative Leitsysteme, z.B. taktile Schilder, Pläne)**

Verein zur Förderung der Blindenbildung gegr. 1876 e. V.  
Bleekstraße 26  
30559 Hannover  
Tel.: 0511 / 9 54 65 67  
Fax: 0511 / 9 54 65 80  
E-Mail: info@ilis-leitsysteme.de  
www.ilis-leitsysteme.de

#### **BAUM Retec AG (Integrative Leitsysteme, z.B. taktile Schilder, Pläne...)**

Schloss Langenzell  
69257 Wiesenbach  
Tel.: 06223 / 49090  
Fax: 06223 / 4909399  
E-mail: info@baum.de  
www.baum.de

**weitere Adressen und Ansprechpartner von Herstellern finden sie im Internet unter folgenden Datenbanken:**

#### **REHADAT - Informationssystem zur beruflichen Rehabilitation**

Institut der deutschen Wirtschaft Köln  
Gustav-Heinemann-Ufer 84-88  
50968 Köln  
Projektleitung REHADAT:  
Tel.: 0221 / 4981 812  
Fax: 0221 / 4981 855  
www.rehadat.de

Sehr ausführliche Datenbank zu allen Hilfsmitteln mit Herstelleradressen

**[www.nullbarriere.de](http://www.nullbarriere.de)**

Online-Datenbank zum barrierefreien und behindertengerechten Bauen mit sehr ausführlicher Auflistung von Herstellern und Produkten und weiteren Hinweisen zum barrierefreien Bauen wie z.B. diverse DIN.

**barrierefrei kommunizieren!**

Bundesweites Kompetenz- und Referenzzentrum

Wilhelmstraße 52

10117 Berlin

Tel.: 030 / 20 60 89 0

Fax: 030 / 20 60 89-22

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

Datenbank und weitere Informationen zu behinderungskompensierenden Techniken und Technologien für Computer und Internet

**BIK - barrierefrei informieren und kommunizieren**

c/o DIAS GmbH

Schulterblatt 36

20357 Hamburg

Tel.: 040 / 43 18 75 0

Fax: 040 / 43 18 75 19

E-Mail: [kontakt@bik-online.info](mailto:kontakt@bik-online.info)

[www.bik-online.info](http://www.bik-online.info)

## **4.6 Behindertenverbände, Beratungsstellen etc.**

### **Landesbehindertenbeirat Brandenburg**

c/o DMSG Landesverband Brandenburg e.V.  
Landesverband Brandenburg e.V.  
Jägerstraße 18  
14467 Potsdam  
Tel.: 0331 / 29 26 76  
Fax: 0331 / 280 01 46  
E-Mail: lbb-brandenburg@dmsg.de

### **Allgemeiner Behindertenverband Land Brandenburg e.V.**

Hegelallee 6-8  
14467 Potsdam  
Tel.: 0331 / 2803810  
Fax.: 0331 / 2803811  
E-Mail: info@abbev.de  
www.abbev.de

(Beratungsdienst „Barrierefreiheit & Mobilität, z.B. Vermittlung von Handwerkern, Begleitung von Umbaumaßnahmen usw.)

### **Blinden-und Sehbehindertenverband Brandenburg e.V.**

Heinrich-Zille-Straße 1-6, Haus 9  
03042 Cottbus  
Tel.: 0355 / 22549  
Fax.: 0355 / 293974  
E-Mail: bsvb@bsvb.de  
www.bsvb.de

### **Sozialwerk Potsdam**

Blinden- & Sehbehindertenberatungsstelle  
Am Alten Markt 10/107  
14467 Potsdam  
Tel.: 0331 / 295184  
E-Mail: sozialwerk-potsdam@gmx.de  
www.sozialwerk-potsdam.de

Weitere Behindertenverbände im Land Brandenburg finden Sie unter:  
[www.masgf.brandenburg.de/cms/detail.php?gsid=lbm1.c.202661.de&\\_siteid=7](http://www.masgf.brandenburg.de/cms/detail.php?gsid=lbm1.c.202661.de&_siteid=7)

## 12 Fragebögen zur Erfassung barrierefreier Angebote

Der Landestourismusverband Brandenburg hat 1999 mit den ersten Erfassungen barrierefreier Angebote im Land begonnen. Seit dieser Zeit ist die Zahl der Angebote für Menschen mit Behinderungen im Bereich der Beherbergung, Gastronomie und Freizeit erheblich gestiegen. Bis Ende 2007 wurden Angebote, die für Rollstuhlfahrer und gehbehinderte Gäste nutzbar sind mit den Piktogrammen „barrierefrei“ und „bedingt barrierefrei“ gekennzeichnet. Die deutschlandweiten Kriterien und Bewertungsstandards zu barrierefreien Angebote im Tourismus haben sich jedoch in den letzten Jahren stark verändert.



„barrierefrei“



„bedingt barrierefrei“

Als erste bundesweite Zielvereinbarung zur Barrierefreiheit haben sich der DEHOGA Bundesverband und der Hotelverband Deutschland (IHA), mit dem Sozialverband VdK Deutschland, der Bundesarbeitsgemeinschaft Hilfe für Behinderte, dem Deutschen Gehörlosen-Bund, dem Deutschen Blinden- und Sehbehindertenverband und der Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben auf gemeinsame Kriterien geeinigt.

Die Zielvereinbarung über die standardisierte Erfassung, Bewertung und Darstellung barrierefreier Angebote in Hotellerie und Gastronomie wurde am 12. März 2005 abgeschlossen. Sie sieht das Verfahren der Selbstüberprüfung vor. Hoteliers und Gastronomen, die zukünftig im Deutschen Hotelführer und den Internetplattformen [www.hotelguide.de](http://www.hotelguide.de) und [www.hotellerie.de](http://www.hotellerie.de) ihr barrierefreies Angebot darstellen möchten, müssen die vereinbarten Standards, die in fünf verschiedenen Kategorien die verschiedenen Behinderungsarten berücksichtigen, erfüllen. Ferner haben die Kriterien für die Barrierefreiheit seit Sommer 2005 auch Eingang in die fortgeschriebene Deutsche Hotelklassifizierung gefunden. Die Inhalte der Zielvereinbarungen finden Sie im Anhang im Kapitel 11.2.

Anbieter in Brandenburg, die diese „Mindeststandards für die Kategorisierung barrierefreier Beherbergungs- und Gastronomiebetriebe“ vollständig erfüllen, werden zukünftig bei den Marketingmaßnahmen auch mit dem zutreffenden Piktogramm gekennzeichnet.

Erfüllen Anbieter diese Anforderungen nicht in allen Punkten, kommen die neuen Standards für das Land Brandenburg zum Einsatz. Der neue Ansatz bedeutet, keine Bewertung vorzunehmen, nicht mit Mindest- und Höchstmaßen etc. zu arbeiten, sondern detailliert die Begebenheiten vor Ort darzustellen. Dafür ist es notwendig, alle Gegebenheiten vor Ort detailgetreu zu erheben und z.B. im Internet darzustellen. Das Angebot wird mit dem entsprechenden Piktogramm gekennzeichnet, in das ein „i“ eingearbeitet wurde. Das bedeutet, dass es für dieses Angebot weiterführende Informationen für die entsprechende Zielgruppe gibt. Der Gast hat so die Möglichkeit, sich nach seinen individuellen Bedürfnissen über das Angebot zu informieren.

Auf Grundlage der Mindeststandards wurden in Brandenburg im Jahr 2008 neue Erhebungsbögen erarbeitet. Die o.g. Mindeststandards (Zielvereinbarung) berücksichtigen nicht die Zielgruppen der Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ und Gäste mit Allergien und speziellem Ernährungsbedarf. In Brandenburg wurden auch für diese beiden Zielgruppen

Erhebungsbögen erarbeitet, mit denen zukünftig erstmals in Brandenburg Angebote erfasst und später vermarktet werden.

Die Tourismuskademie hat gemeinsam mit Tourismusvertretern und Interessensverbänden für folgende Zielgruppen Erhebungsbögen erarbeitet:



Gäste mit Mobilitätseinschränkungen (Rollstuhlnutzer/ Gehbehinderte)



Gäste mit Seheinschränkungen (blind/ sehbehindert)



Gäste mit Höreinschränkungen (gehörlos/ schwerhörig)



Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistige Behinderung“



Gäste mit Allergien und speziellem Ernährungsbedarf

### **Die Erhebungsbögen können Ihnen dabei helfen,**

- allgemeine und spezielle Informationen an behinderte oder ältere Gäste weiterzugeben, wenn diese konkrete Fragen über Ihr Angebot haben und konkret über vorhandene Hilfsmittel oder bauliche Gegebenheiten im Betrieb informiert werden möchten. Es ist sinnvoll, den ausgefüllten Bogen an einem für alle Mitarbeiter im Empfangsbereich zugänglichen Ort zu deponieren, um spontan mündliche oder schriftliche Auskunft geben zu können.
- sich über die Angebote (für die Gästegruppen der älteren und behinderten Menschen) in Ihrem eigenen Betrieb klar zu werden

### **Die Erhebungsbögen können und sollen nicht**

- als Planungsgrundlage für eine barrierefreie Angebotsentwicklung genutzt werden,
- den Rat und die Überprüfung durch Experten ersetzen

Wenn es Ihnen (zurzeit noch) nicht möglich ist, z.B. in bauliche Verbesserungen für ein barrierefreies Angebot zu investieren, können Sie durch genaue Informationsweitergabe mit Hilfe des Fragebogens gewährleisten, dass Ihre behinderten und älteren Gäste selbst entscheiden können, ob Ihr Angebot für sie zugänglich ist oder nicht.

Wenn Sie daran interessiert sind, Ihre Gäste nach bestem Wissen und Gewissen mit verlässlichen Angaben zu informieren und auf mögliche Fragen von Ihren behinderten oder älteren Gästen reagieren zu können, sollten Sie den Fragebogen sorgfältig und korrekt ausfüllen oder vereinbaren Sie einen Termin zur Überprüfung Ihres Angebotes mit der Tourismuskademie Brandenburg. Wir stehen Ihnen gerne bei Rückfragen zur Verfügung.

Auf den folgenden Seiten finden Sie die für Brandenburg gültigen Erhebungsbögen für die fünf Zielgruppe des barrierefreien Tourismus in Brandenburg jeweils für Beherbergungsbetriebe, Gastronomiebetriebe und Freizeitanbieter.

## **Inhalt der kompletten Schulungsunterlagen (zur Info)**

### **1 Bedeutung des barrierefreien Tourismus**

- 1.1 Die Zielgruppen des barrierefreien Tourismus
- 1.2 Bedürfnisse der Zielgruppen beim Reisen
- 1.3 Ökonomische Bedeutung des Tourismus mobilitätseingeschränkter Menschen
- 1.4 Erfolgsfaktoren im barrierefreien Tourismus
- 1.5 Fazit

### **2 Die touristische Servicekette im barrierefreien Tourismus -Bedeutung und Beeinträchtigungen**

- 2.1 Die touristische Servicekette
- 2.2 Bedeutung der Servicekette für mobilitätseingeschränkte Menschen

### **3 RATGEBER: Gäste mit Mobilitätseinschränkungen**

- 3.1 Vorstellung der Zielgruppe
- 3.2 Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Gäste
- 3.3 Kommunikation mit Rollstuhlfahrern und gehbehinderten Gästen
- 3.4 Service- und Assistenzleistungen
- 3.5 Hilfsmittel für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen und spezielle Anbieter
  - 3.5.1 Hilfsmittel für die persönliche Mobilität:
  - 3.5.2 Hilfsmittel für den Einsatz in Bad und WC
  - 3.5.3 Behindertenverbände, Beratungsstellen etc.

### **4 RATGEBER: Blinde und sehbehinderte Gäste**

- 4.1 Vorstellung der Zielgruppe
- 4.2 Bedürfnisse blinder und sehbehinderter Gäste
- 4.3 Kommunikation mit blinden und sehbehinderten Gästen
- 4.4 Service- und Assistenzleistungen
- 4.5 Hilfsmittel für Gäste mit Seheinschränkungen und spezielle Anbieter
- 4.6 Behindertenverbände, Beratungsstellen etc.

### **5 RATGEBER: Gehörlose und schwerhörige Gäste**

- 5.1 Vorstellung der Zielgruppe
- 5.2 Bedürfnisse gehörloser und schwerhöriger Gäste
- 5.3 Kommunikation mit gehörlosen und schwerhörigen Gästen
- 5.4 Service- und Assistenzleistungen
- 5.5 Hilfsmittel für Gäste mit Höreinschränkungen und spezielle Anbieter
- 5.6 Behindertenverbände, Beratungsstellen etc.

### **6 RATGEBER: Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“**

- 6.1 Vorstellung der Zielgruppe
- 6.2 Bedürfnisse von Gästen mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“
- 6.3 Kommunikation mit Gästen mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“
- 6.4 Service- und Assistenzleistungen
- 6.5 Hilfsmittel und Ansprechpartner für Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ und spezielle Anbieter
- 6.6 Behindertenverbände, Beratungsstellen etc.

### **7 RATGEBER: Gäste mit Allergien und speziellem Ernährungsbedarf**

- 7.1 Vorstellung der Zielgruppe
  - 7.1.1 Allergien
    - 7.1.1.1 Pollenallergie**
    - 7.1.1.2 Hausstaubmilbenallergie
    - 7.1.1.3 Tierhaarallergie
    - 7.1.1.4 Schimmelpilzallergie
    - 7.1.1.5 Allergie auf Duftstoffe
  - 7.1.2 Spezieller Ernährungsbedarf
    - 7.1.2.1 Diabetes mellitus

- 7.1.2.2 Laktoseintoleranz
- 7.1.2.3 Glykogenose
- 7.1.2.4 Zöliakie
- 7.2 Bedürfnisse von Allergikern und Gästen mit speziellem Ernährungsbedarf
- 7.3 Service- und Assistenzleistungen
- 7.4 Hilfsmittel, Anbieter und Ansprechpartner für die Zielgruppe Gäste mit Allergien und speziellem Ernährungsbedarf
- 7.5 Verbände, Beratungsstellen etc.

## **8 Barrierefreies Planen, Bauen und Gestalten**

- 8.1 Normen und Gesetze
  - 8.1.1 DIN-Richtlinien
  - 8.1.2 Relevante Gesetze zur Herstellung von Barrierefreiheit
- 8.2 Übergeordnete und allgemeine Anforderungen und Empfehlungen an eine barrierefreie Gestaltung
- 8.3 Allgemeine Anforderungen an Barrierefreiheit aus Sicht von gehbehinderten Personen und Rollstuhlfahrern
- 8.4 Allgemeine Anforderungen an Barrierefreiheit aus Sicht von hör- und sehbehinderten Menschen
- 8.5 Konkrete Anforderungen an die barrierefreie Gestaltung wichtiger Bereiche und Elemente touristischer Angebote
- 8.6 Fördermöglichkeiten für barrierefreies Planen, Bauen und Gestalten

## **9 Marketing im barrierefreien Tourismus**

- 9.1 Marketing, eine Einführung
- 9.2 Integratives Marketing im barrierefreien Tourismus
- 9.3 Unternehmenspositionierung
- 9.4 Marketing-Mix
- 9.5 Entscheidungskriterien für das Marketing/ Was ist zu tun?
- 9.6 Kontrolle des Marketings
- 9.7 Betreuung, Service und Gestaltung: Die Qualität im Tourismus!
- 9.8 Barrierefreie Zielgruppenansprache/ barrierefreies Internet und Beispiele
- 9.9 Touristisches Marketing im Land Brandenburg

## **10 Weitergabe der Informationen im eigenen Betrieb**

- 10.1 Sensibilisierung
- 10.2 Sicherheitsaspekte

## **11 Anhang**

- 11.1 Adressen
  - 11.1.1 Hotel- und Unterkunftsführer für behinderte Menschen
  - 11.1.2 Reiseveranstalter bzw. -vermittler in Deutschland
  - 11.1.3 Zeitschriften, Magazine, Online-News-Portale zum Thema Behinderung
  - 11.1.4 Themenrelevante Fernsehsendungen
  - 11.1.5 Informationen zu barrierefreiem Webdesign
  - 11.1.6 Adressen von Herstellern barrierefreier Produkte
  - 11.1.7 Architekten- und Handwerkskammer, Fachplaner
  - 11.1.8 Behindertenbeauftragte, Behindertenverbände
  - 11.1.9 Weiterführende Adressen zum Thema Tourismus
- 11.2 Studien und Planungshilfen zur Barrierefreiheit
- 11.3 „Zielvereinbarungen Barrierefreiheit" Mindeststandards für die Kategorisierung barrierefreier Beherbergungs- und Gastronomiebetriebe in Deutschland
- 11.4 Literaturquellen
- 11.5 Glossar

## **12 Fragebögen zur Erfassung barrierefreier Angebote**