

RATGEBER:

Gehörlose und schwerhörige 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.

5 RATGEBER: Gehörlose und schwerhörige Gäste

5.1 Vorstellung der Zielgruppe

In Deutschland sind laut Statistischem Bundesamt mehr als 260.000 Menschen mit einer Hör- oder Sprachbehinderung registriert. 80.000 Menschen sind gehörlos und ein Großteil der Menschen mit einer Einschränkung des Gehörs ist nicht registriert. Mit steigendem Alter nehmen oftmals Hörbehinderungen zu. In erster Linie besteht für diese Menschen eine Reihe von Kommunikationsbarrieren. Beim Reisen gestaltet sich besonders die Kommunikation mit anderen, nicht hörbehinderten Menschen oftmals schwierig. Menschen mit einer Hörbehinderung können darüber hinaus nur eingeschränkt bzw. keine akustischen Hinweise z.B. beim Reisen mit öffentlichen Verkehrsmitteln, wahrnehmen.

Gehörlose, spätaubte oder schwerhörige Menschen erkennt man sehr selten sofort, aber z.B. an:

- Gebärdensprache in Gruppen
- schwer verständlicher Artikulation
- häufigem Nachfragen
- Lippenablesen
- Wiedergabe von erhaltenen Informationen zur Verständniskontrolle



Bild: TAB

Als **gehörlos** werden Menschen eingestuft, die von Geburt an oder vor dem Erlernen der Sprache erblenkt sind bzw. deren Hörvermögen um einen Hörverlust von bis zu 90 Dezibel eingeschränkt ist. Ihre Kommunikation erfolgt im Normalfall mit der Deutschen Gebärdensprache (DGS). Sie müssen die Lautsprache auf künstlichem Weg wie eine Fremdsprache erlernen, weshalb viele einen eingeschränkten Wortschatz haben und auf Texterklärungen in einfacher Sprache und das Vermeiden von Fremdwörtern angewiesen sind.

Schwerhörig sind Menschen mit eingeschränktem Hörvermögen. Die Ursachen dafür können ganz unterschiedlich sein, das Spektrum reicht von leicht schwerhörig bis an Ertaubung grenzend (Einschränkung des Hörvermögens um einen Hörverlust von bis zu 90 Dezibel). Schwerhörigen kann oft mit Hörgeräten geholfen werden. Träger von Hörgeräten mit Telefonspulen können auch induktiv Schallinformationen erfassen. Schwerhörigkeit ist v.a. unter älteren Menschen weit verbreitet: jeder dritte Deutsche über 65 hat Hörprobleme.

Menschen, die nach dem Erlernen der Lautsprache das Hörvermögen verlieren, werden **Ertaubte** genannt. Erfolgt dies erst im höheren Lebensalter, wird meist von Spätaubten gesprochen.

Die Deutsche Gebärdensprache (DGS) beherrschen fast ausschließlich gehörlose Menschen, nur wenig Schwerhörige. Die Gebärdensprache ist eine vollwertige und anerkannte Sprache (jede Nation hat eine eigene Gebärdensprache). Sprecher der Gebärdensprache benötigen, um sich mit Hörenden verständigen zu können, oft einen Gebärdensprachdolmetscher. In den Schulen

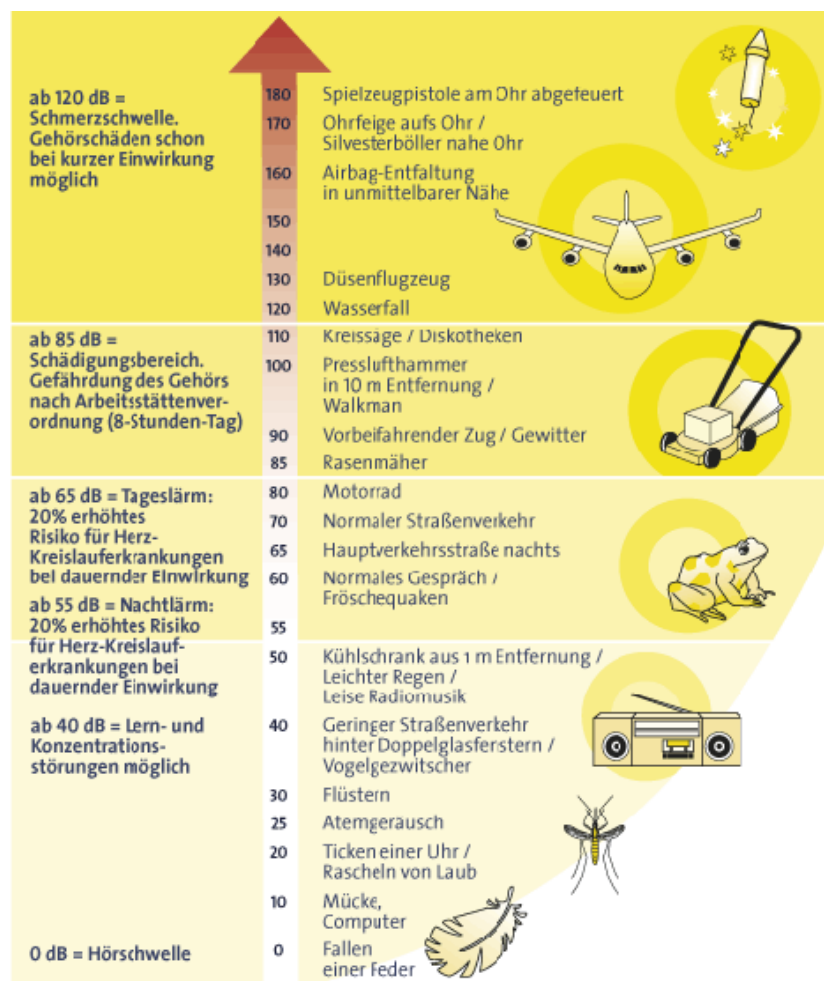
hat sich DGS erst in den letzten Jahren durchgesetzt, daher sind v.a. ältere Menschen der DGS nicht mächtig.

Schwerhörige und ältere Gehörlose beherrschen eher „Lautsprachbegleitende Gebärden“ (LBG). Hier wird das natürliche Sprechen bei vielen Wörtern parallel zum gesprochenen Wort mit der dazugehörenden Gebärde „illustriert“. Das heißt, diese Wörter werden von Gebärden begleitet, die den Sinn der gesprochenen Wörter darstellen. Die Lautsprachbegleitenden Gebärden stellen also keine eigenständige Gebärdensprache dar, sondern ein kommunikatives Hilfsmittel.

Schwerhörigkeit betrifft nicht nur alte Menschen, auch wenn mit zunehmendem Alter die Anzahl der Hörschäden steigt. Durch zunehmenden Lärm, wird bei zahlreichen Menschen aller Altersgruppen eine Schwerhörigkeit verursacht.

Das Gehör ist wesentliche Grundlage für die Sprachentwicklung, für das eigene Sprechen und das Verstehen des Sprechens anderer. Bei Gehörlosigkeit sind häufig die Hörreste für den Spracherwerb unzureichend. Ohne behinderungsspezifische Hilfestellungen und Maßnahmen ist der Spracherwerb nicht möglich. Der Gehörlose ist im Umgang mit Hörenden auf das AbleSEN vom Mund angewiesen, wobei allerdings höchstens 30% der Lautsprache vom Mund abgelesen werden können (z.B. kann „Rot“ und „Grün“ oder „Mutter“ und „Butter“ kaum unterschieden werden). Daher ist es notwendig für ein langsames Sprechtempo, deutliches Mundbild und gute Beleuchtung zu sorgen. Bei Schwerhörigkeit sind die vorhandenen Hörreste ausreichend, um Sprache weitgehend ohne Hilfsmittel zu erlernen. Sprache wird hauptsächlich über das Ohr aufgenommen, das Ablesen vom Mund sowie die Deutung der Körpersprache (Mimik und Gestik) kann dabei die Sprachwahrnehmung unterstützen.

Die folgende Grafik vermittelt einen Eindruck darüber, was gemeint ist, wenn beispielsweise von „90 Dezibel“ gesprochen wird.



Vorsicht Lärm!

Quelle: www.ohropax.de

5.2 Bedürfnisse gehörloser und schwerhöriger Gäste

Gehörlose Menschen verständigen sich mit ihrer Umwelt entweder durch die Gebärdensprache oder sie haben es gelernt, von den Lippen zu lesen. Sowohl für das Gespräch mit Dolmetscher als auch für das Lippenlesen ist es notwendig, dass der Standort gut beleuchtet ist, aber das Licht nicht blendet. Halten Sie Blickkontakt mit dem gehörlosen Menschen und wenden Sie ihr/ihm Ihr Gesicht zu, sonst kann sie/er nicht von Ihren Lippen lesen. Auch wenn ein Dolmetscher anwesend ist, ist die gehörlose Person Ihr Gesprächspartner, den Sie anblicken sollten.

- Blickkontakt mit der sprechenden Person
- Helle, blendfreie Beleuchtung, um von den Lippen ablesen zu können
- Erhalten von Informationen zur gleichen Zeit wie die anderen Mitglieder einer Gruppe
- Bereitschaft, andere Kommunikationsformen zu benutzen, wenn die Verständigung über das Gehör nicht möglich ist (z.B. schreiben)
- Schriftliche Informationen (z.B. Fernseher, Videotext)
- Visuelle Hilfsmittel (Klingel, Telefon, Alarm, gute Beschilderung)
- Kenntnis der besonderen Bedürfnisse und Maßnahmen in Notfällen

5.3 Kommunikation mit gehörlosen und schwerhörigen Gästen

Schwierigkeiten in der Kommunikation mit gehörlosen und schwerhörigen Gästen können oft durch besonderen Service ausgeglichen werden. Wir haben für Sie ein paar praktische Hinweise zusammengestellt, die Sie im Umgang mit dieser Zielgruppe beachten sollten. Diese Tipps sind vor allem für den Umgang mit Einzelreisenden gedacht, da diese im Gegensatz zu Gruppen meist weder Gebärdendolmetscher noch technische Hilfsmittel dabei haben.

Tipps zur Kommunikation mit gehörlosen oder schwerhörigen Gästen:

- Die Erfordernisse von hörgeschädigten Gästen sollten bei ihrer Ankunft mit ihnen abgeprochen werden; sie sollten über alles informiert werden, was sich auf ihre Privatsphäre/Sicherheit auswirkt, wie z.B. Reinigung, Zimmerservice, Feueralarmübungen usw.
- Sprechen Sie langsam und deutlich, aber nicht besonders laut und sehen Sie dabei den Gast an, so dass er das Gesagte von Ihren Lippen ablesen kann. Lippenlesen gelingt allerdings nur, wenn der Gast Ihr Gesicht während des ganzen Gesprächs von vorne sehen kann und Ihr Mund nicht hinter einer Zigarette, Kaffeetasse, einem Bart oder Ihrer Hand versteckt ist.
- Vermeiden Sie für Gespräche mit hörbehinderten Menschen laute Umgebungen. Wenn Sie merken, dass etwas nicht verstanden wurde, wiederholen Sie das Gesagte noch einmal ruhig und deutlich.
- Bieten Sie bei Veranstaltungen an, Gebärdendolmetscher hinzuzuziehen. Denken Sie schon bei der Planung von Veranstaltungen daran, den Bedarf abzufragen.
- Bei Verständigungsproblemen können Sie kurze Fragen und Antworten aufschreiben, um die Kommunikation zu erleichtern. Auch der Hinweis auf schriftliches Informationsmaterial ist hilfreich.

- Wenn Sie auf konkrete Dinge deuten können, um den Sinn des Gesagten zu verdeutlichen, ist das hilfreich. Vermeiden Sie es aber, ausladend zu gestikulieren; das würde Ihren Gast eher verwirren.
- Bieten Sie an, dass Sie notwendige Telefonate für den Kunden führen können, wenn die Möglichkeit der schriftlichen Kommunikation durch Fax, E-Mail oder SMS nicht besteht.
- Gehörlose Menschen haben oft eine schlecht verständliche Aussprache. Nehmen Sie sich Zeit, das Gesagte zu verstehen und haben Sie keine Hemmungen nachzufragen, wenn Sie etwas nicht verstanden haben. Vermeiden Sie es, halbfertige Sätze selbst zu ergänzen, denn das könnte Ihr Gegenüber als unhöflich auffassen.
- Das gilt auch für Gäste, die eine Sprach-, aber keine Hörbehinderung haben. Mit ihnen sprechen Sie normal und hören ihnen in Ruhe zu. Vielleicht müssen Sie mehrmals nachfragen, bis Sie den Gast verstanden haben. Sie können Rückfragen stellen, die mit ja oder nein zu beantworten sind.
- Halten Sie das „Zwei-Sinne-Prinzip“ ein. Durch die Wahrnehmung von Informationen durch mindestens zwei Sinne wird die Verständigung mit höreingeschränkten Gästen erleichtert.

5.4 Service- und Assistenzleistungen

Gehörlose und schwerhörige Personen können Sie auf folgende Weise unterstützen:

- Wenn es in Ihrem Haus spezielle Hilfsmittel für gehörlose oder schwerhörige Gäste gibt, bieten Sie diese Hilfsmittel von sich aus an (z.B. Vibrationsalarm, wie „Hotel flash“, Videotext, Telefone mit verstellbarer Lautstärke). Für Hörgeschädigte ist ein Fernseher mit Videotext und Untertiteln hilfreich und eine an den Fernseher angeschlossene Induktionsschleife hilft Menschen mit Hörgeräten.
- Ist einer der Gäste eines Doppelzimmers gehörlos oder schwerhörig, sollte grundsätzlich ein zweiter Zimmerschlüssel/ eine zweite Zimmerkarte ausgehändigt werden. Dies gilt auf Wunsch auch für Einzelzimmer (damit der Schlüssel zur Sicherheit einer Person ihres Vertrauens überlassen werden kann).
- Soweit nicht ohnehin mehrere freie Steckdosen - davon mindestens eine in der Nähe eines jeden Bettes- vorhanden sind, sollte gehörlosen und schwerhörigen Gästen auf Wunsch eine Mehrfachsteckdosenleiste und eine Verlängerungsschnur zur Verfügung gestellt werden.
- Zeigen Sie Ihren Gästen, wo sie schriftliche Informationen finden, die sie vielleicht benötigen könnten.
- Bieten Sie von sich aus an, dass der Gast Ihr Fax oder Ihren Internetzugang benutzen kann, wenn er wegen seiner Behinderung z.B. für das Reservieren eines Tisches das Telefon nicht nutzen kann.
- Nähern Sie sich dem Gast von vorne, damit Sie ihn nicht durch plötzliches Erscheinen erschrecken.
- Wenn es darüber hinaus nötig ist, dass Sie den Gast auf sich aufmerksam machen, berühren Sie leicht seinen Arm.
- Besorgen Sie sich eine Liste von Gebärdendolmetschern in Ihrer Stadt oder Region.

- Halten Sie Informationen zu touristischen Angeboten in Ihrer Region, die von hörbehinderten Menschen genutzt werden können, bereit.
- Erkundigen Sie sich, wo Sie in Ihrer Nähe mobile Induktionsschleifen, FM-Anlagen etc. ausleihen können.

5.5 Hilfsmittel für Gäste mit Höreinschränkungen und spezielle Anbieter

Im Folgenden finden Sie eine Auflistung von Hilfsmitteln, die es für Menschen mit Höreinschränkungen gibt. Es kann hilfreich sein, sich mit den regionalen Anbietern auszutauschen, um bestimmte technische Hilfsmittel kostengünstig auszuleihen oder gemeinsam anzuschaffen.

Technische Hilfsmittel (Auswahl)

Licht- oder Vibrationswecker

Da Hörgeräte zum Schlafen herausgenommen werden, hört man das Piepsen eines normalen Weckers meist nicht. Sehr hilfreich für Menschen mit einer größeren Hörbeeinträchtigung ist darum ein Licht- oder Vibrationswecker. Der Lichtwecker sendet sehr helle Blitze - ähnlich einem Fotoapparat - aus und eignet sich auch für Menschen, die einen sehr tiefen Schlaf haben. Der Vibrationswecker dagegen arbeitet mechanisch. Er versetzt ein in das Kopfkissen oder in die Matratze gestecktes Vibrationskissen in Schwingung.

Spezielle Telefone

Für schwerhörige Menschen gibt es spezielle Telefone, die sich besonders laut einstellen lassen und über eine getrennte Regelung von hohen und tiefen Tönen verfügen. Meist sind diese Geräte auch seniorengerecht gestaltet, mit großen Tasten und gut sichtbarem Display. Geräte mit regulierbarem Hörverstärker und Magnetfelderzeuger im Hörer eignen sich besonders für Hörgeräteträger.

Hörverstärker für Fernsehgeräte

Ein großes Problem hörgeschädigter Menschen stellt das schlechte Verstehen an Fernsehgeräten und die damit verbundene hohe Lautstärke dar, die andere Gäste stören kann. Mit Hilfe einer TV-Infrarot-Anlage kann der Schwerhörige über eine kabellose Verbindung des Kopfhörers zum TV-Gerät die Programme in seiner benötigten Lautstärke empfangen.

Induktivkoppler sind Geräte, die mit einem Telefon oder einem Hörgerät verwendet werden können, um die Lautstärke zu erhöhen.

Lichtsignalanlagen

Damit höreingeschränkte Gäste akustische Informationen wie z.B. ein Türklopfen wahrnehmen können, gibt es spezielle Lichtsignalanlagen. Eine Lichtsignalanlage dient zur Umsetzung von akustischen Signalen in auffällige Lichtblitz-Signale. Die Anlage besteht aus Sender und Empfänger, die über das normale Stromnetz miteinander verbunden sind. Beide Geräte müssen dafür am gleichen Stromnetz angeschlossen sein. Je nach Sendesignal (Telefon, Türklingel, Perso-

nenruf, Alarm) erzeugen die Empfänger unterschiedliche Blinkzeichen oder unterschiedliche Vibrationsrhythmen.

Induktionsanlagen/ induktive Höranlagen

Induktionsschleifen helfen Menschen mit einem Hörgerät und Resthörvermögen, Hintergrundgeräusche zu verringern bzw. auszublenden. Eine Induktionsschleife ist z.B. hilfreich als fest in einem Raum installierte Schleife in Theatern, Konferenzsälen oder Informationsschaltern. Es gibt sie jedoch auch als tragbare Modelle, die flexibel bei Veranstaltungen eingesetzt werden können. Das gesprochene Wort gelangt vom Mikrofon in einen Verstärker und wird über das fest installierte bzw. tragbare Ringkabel geleitet. Wichtig ist ein Hinweis darauf, dass eine Induktionsschleife vorhanden ist, denn Hörgeräte müssen vorher darauf eingestellt werden (Einstellung T bzw. MT).

FM-Anlagen

Eine **F**requenz-**M**odulations-Anlage funktioniert ähnlich wie eine Induktionsschleife und kann in großen Räumen oder bei Führungen das Verstehen erheblich verbessern. So wird eine störfreie Übertragung bis 100 m in der Bewegung ermöglicht.

FM ist eine drahtlose Kommunikationstechnologie, die heutzutage für unzählige Anwendungen verbreitet ist. Andere Beispiele der FM-Verwendung sind: Mobiltelefone, Sprechfunkgeräte und Babyüberwachungssysteme.

Ein FM-System für Hörgeräteträger funktioniert identisch. Es besteht aus einem Sender, mit dem die Stimme des Sprechers aufgenommen und durch Funkwellen oder Infrarotstrahlen drahtlos an den FM-Empfänger gesendet wird. Der Empfänger kann mit Kopfhörern genutzt oder direkt an ein Hörgerät angeschlossen werden und wird mit Batterien bzw. Akkus betrieben.

weitere Hilfsmittel zur Informationsübermittlung

Wenn Sie Filme als Informationsquellen anbieten, können Sie diese auch für schwerhörige oder gehörlose Gäste nutzbar gestalten. Hierfür bietet sich z.B. eine Untertitelung an, der Ton kann aber auch an Induktivanlagen angeschlossen werden. Möglich ist auch das Einblenden eines Gebärdendolmetschers.

Ein gutes Beispiel in Brandenburg ist dafür der Informationsfilm für Gehörlose im Museum des Dreißigjährigen Krieges in Wittstock/ Dosse oder das Pilotprojekt der zur Entwicklung eines digitalen Museumsführers (Projektentwicklung: deafcom).

Akustische Informationen können zusätzlich auch auf einem Bildschirm oder als mitlaufende Schrift lesbar gemacht werden („Zwei-Sinne-Prinzip“).

Darüber hinaus gibt es noch weitere technische Hilfsmittel für schwerhörige oder gehörlose Menschen, die Sie Ihren Gästen anbieten können. Oftmals ist jedoch der individuelle Service am wichtigsten. Fragen Sie Ihre Gäste, wie Sie sie unterstützen können.

5.6 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.)

Landesverband der Schwerhörigen Brandenburg e.V.

Torsten Seifert
Schönholzer Straße 12
16227 Eberswalde
Tel.: 030 / 4 26 06 80
Fax: 030 / 29008680
E-Mail: lvsb@schwerhörigen-lvsb.de
www.schwerhoerigen-lvsb.de

Landesverband der Gehörlosen Brandenburg e.V.

Persiusstraße 1
14469 Potsdam
Tel.: 0331 / 8871 307
www.gl-brandenburg.de

DEAFCOM gGmbH

Persiusstr.1
14469 Potsdam
Tel.: 0331 / 8871 307
Fax: 0331 / 8871 319
E-Mail: info@deafcom.de
www.deafcom.de

Ergänzungsschule, Beratung für Firmen, Weiterbildungsangebote für Hörbehinderte und Hörende, Erstellung von Gebärdensprachfilmen, Videoguides etc.

Kreisverband der Gehörlosen Cottbus e.V.

Vorsitzender: Günter Gräfe
Lipezker Str. 48
03048 Cottbus
Fax: 0355 / 22779
E-Mail: graegue@aol.com

Kreisverband SH Cottbus 1 e.V.

Vorsitzende: Kerstin Jürisch
Fax: 0355 / 873815

Gehörlosen-Ortsverein Eberswalde e.V.

Vorsitzender: Wolfgang Paul
Fax: 030 / 99281991
E-Mail: woelfi-karin@freenet.de

Kreisverband der Gehörlosen Frankfurt/ Oder e.V.

Vorsitzender: Peter Schubert
Fax: 033653 / 46616
E-Mail: kv-glffo@web.de
www.kv-gehoerlos-ffo.de

**Deutscher Schwerhörigenbund
– OV Cottbus e.V.**

Vorsitzende: Gudrun Heller-Richter
Tel.: 0355 / 714885
E-Mail: cottbus@schwerhoerigen-lvsb.de

– OV Frankfurt (Oder) e.V.

Vorsitzender: Frank Holländer
Tel.: 0335 / 4001830
E-Mail: frankfurt-oder@schwerhoerigen-lvsb.de

– OV Strausberg

Vorsitzender: Wolfgang Backhaus
Tel.: 033436 / 35360
Fax: 033435 / 789566
E-Mail: strausberg@schwerhoerigen-lvsb.de

Schwerhörigenverein Beeskow e.V.

Vorsitzender: Volker Seelmann
Tel./ Fax: 033678 / 73053
E-Mail: beeskow@schwerhoerigen-lvsb.de

Kreisverband der Schwerhörigen Eberswalde e.V.

Vorsitzende: Brigitte Richter
Tel./ Fax: 03334 / 212278
E-Mail: eberswalde@schwerhoerigen-lvsb.de

Dolmetscher und Gebärdensprache:

Landesdolmetscherzentrale Brandenburg

Persiusstraße 1
14469 Potsdam
Tel.: 0331 / 8871 307
Fax: 0331 / 8871 319
E-Mail: ldz@gl-brandenburg.de
www.gl-brandenburg.de

Landesdolmetscherzentrale Brandenburg

Lipezker Str. 48
03048 Cottbus
Tel.: 0355 / 72 95 890
Fax: 0355 / 22 779
E-Mail: ldz@gl-brandenburg.de
www.gl-brandenburg.de

Gebärdenwerk

Hoheluttchaussee 147
20253 Hamburg
Tel.: 040 / 39990155
Fax: 040 / 39990160
E-mail: info@gebardenwerk.de
www.gebaerdenwerk.de

Übersetzungen schriftlicher Texte in DGS, Erstellung von Gebärdensprachfilmen

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 und 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 Tourismusakademie hat gemeinsam mit Tourismusvertretern und Interessensverbänden für folgende Zieleguppen 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 Tourismusakademie 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