

# **RATGEBER:**

## **Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“**

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.

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

### **6.1 Vorstellung der Zielgruppe**

In Deutschland sind laut Statistischem Bundesamt mehr als 260.000 Menschen von einer Lernbehinderung oder „geistiger Behinderung“ betroffen. Dazu kommen ca. 580.000 Menschen, die an weiteren neurologischen Ausfallerscheinungen, Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen leiden. Da jedoch unter diese statistisch erfasste Gruppen auch weitere Personen fallen, wie z.B. Analphabeten, dürfte die Anzahl weit höher liegen. In Deutschland gibt es rund vier Millionen Menschen, die Probleme mit dem Lesen oder Schreiben haben. Allein in Brandenburg gibt es 125.000 Analphabeten (MAZ, 16.10.2008).

#### **Begrifflichkeiten**

In diesem Ratgeber wurde für die Bezeichnung der Zielgruppe der Doppelbegriff Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ gewählt. Sie ist das Resultat der Diskussion der Begrifflichkeiten in der landesweiten Arbeitsgruppe, aber vor allem dadurch entstanden, dass es keine einheitliche Definition des Begriffes „geistig behindert“ gibt. Die Bundesvereinigung Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung e.V. verwendet bewusst den Ausdruck „geistige Behinderung“, der Verein Netzwerk People First Deutschland e.V. bevorzugt jedoch „Menschen mit Lernschwierigkeiten“. Der Verein empfindet die Bezeichnung „geistig behindert“ als diskriminierend. Aus diesem Grund wurde von People First eine Umfrage durchgeführt, die zu dem Ergebnis führte, dass die Mehrzahl der Betroffenen „Menschen mit Lernschwierigkeiten“ genannt werden möchte. Lernschwierigkeiten sind demnach umfassender zu verstehen und werden nicht sofort mit „Schubladendenken“ in Verbindung gebracht.

Die häufigsten Behinderungsformen, die mit dieser Zielgruppe in Verbindung gebracht werden, sind genetisch bedingte, angeborene geistige Behinderungen wie z.B. das Down-Syndrom/ Trisomie 21. Das Down-Syndrom ist mit einer auf 700 Geburten die häufigste angeborene Chromosomenstörung. Charakteristisch sind körperliche Auffälligkeiten und eine sehr variable Intelligenzminderung. Zusätzlich zeigen sich gehäuft Fehlbildungen innerer Organe, wie z.B. Herzfehler, Seh- und Hörstörungen oder Leukämie. Menschen mit Down-Syndrom zeichnen sich durch charakteristische äußere Merkmale aus wie ein flaches Gesicht mit flacher Nasenwurzel, schräge Lidachsen, etc. Darüber hinaus weisen die betroffenen Menschen eine Muskelschwäche auf. Früher wurde diese Behinderung Mongolismus genannt. Dieser Begriff wird heute jedoch als diskriminierend empfunden und sollte daher nicht verwendet werden. (vgl. [www.onmeda.de/krankheiten/down\\_syndrom.html](http://www.onmeda.de/krankheiten/down_syndrom.html)).

Es gibt viele weniger bekannte Syndrome, die zum Teil genetisch (chromosomal verursacht) oder vor der Geburt hervorgerufen werden (z.B. durch Schädigungen oder Vergiftungen). So unterschiedlich wie die Ursachen und die Erscheinungsformen sind auch die Auswirkungen auf das Leben der betroffenen Menschen (weitere Informationen dazu unter [www.lebenshilfe.de](http://www.lebenshilfe.de)).

Auch autistische Menschen zählen zu der Zielgruppe Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“. Die Symptome und die individuellen Ausprägungen des Autismus sind vielfältig,

sie können von leichten Verhaltensproblemen an der Grenze zur Unauffälligkeit (etwa als „Schüchternheit“ verkannt) bis zur schweren „geistigen Behinderung“ reichen. Autistische Menschen zeigen grundlegende Unterschiede gegenüber nicht-autistischen Menschen. Sie haben oft Schwierigkeiten, mit anderen Menschen zu kommunizieren, Gesagtes richtig zu interpretieren, Mimik und Körpersprache einzusetzen. Sie weisen oft stereotype oder ritualisierende Verhaltensweisen auf (vgl. [www.onmeda.de/krankheiten/autismus.html](http://www.onmeda.de/krankheiten/autismus.html)).

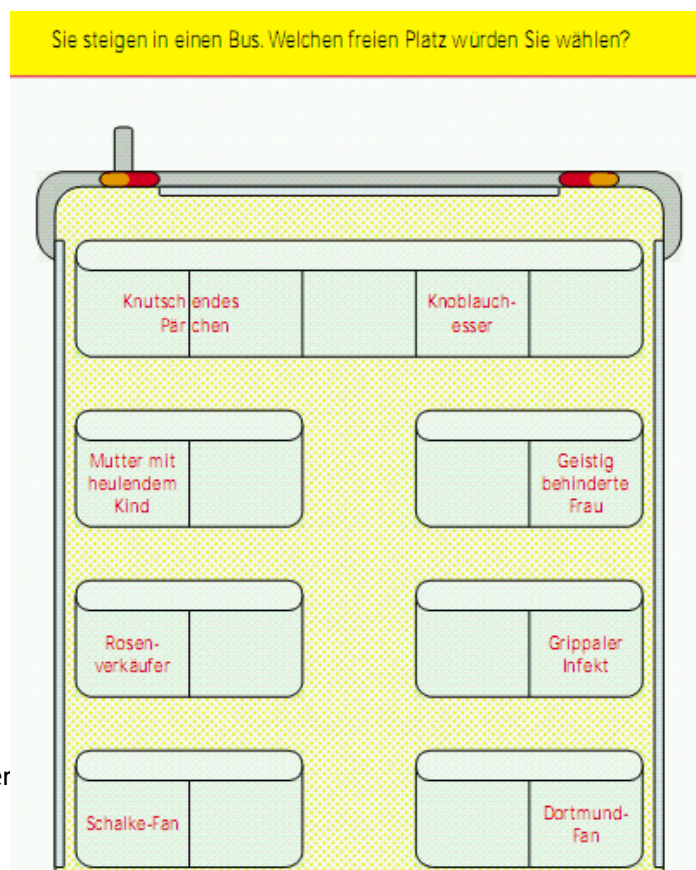
Bei einer Lernschwierigkeit handelt es sich vielfach um eine intellektuelle Beeinträchtigung, die sich je nach Ursache unterschiedlich stark auf die Gesamtentwicklung und Lernfähigkeit des einzelnen Menschen auswirkt. Der Grad der Kommunikations- und Sprachfähigkeit wurde früher oft gleich gesetzt mit Grad der geistigen Behinderung. Menschen mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ streben in der Regel Eigenständigkeit und Selbstbestimmung an, benötigen dabei aber jeweils unterschiedlich viel Unterstützung: Während einige zur Gestaltung ihres Alltags nur noch ein geringes Maß an Hilfe benötigen, ist es für andere z.B. schon ein großer Fortschritt, ohne fremde Hilfe zu essen. Auch in der Freizeit und auf Reisen brauchen diese Gäste mehr als andere Anregung und Begleitung. Ziel sollte jedoch stets die Nutzung allgemeiner Angebote sein, die verstärkt für Menschen mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ zugänglich gemacht werden.

Manche Gäste und Tourismusanbieter sind verunsichert, wenn sich z.B. eine benachbarte Gruppe von lautstarken Menschen mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ in ihrem Hotel oder Restaurant aufhält. Auch Vorurteile gegenüber Menschen, die nicht „richtig“ essen können oder schmatzen, können unangenehme Situationen hervorrufen. Vorurteile gegenüber „geistig behinderten“ Menschen sind ein gesellschaftliches Problem, das mit Hemmungen im Umgang mit den Menschen einhergeht. Es ist eher selten, dass man Gelegenheit hat, Vorurteile abzubauen.

## Toleranz

Die Bundesvereinigung Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung e.V. kämpft gegen diese Vorurteile und hat eine „Toleranz-Kampagne“ ins Leben gerufen. Das Bild zeigt einen Ausschnitt aus dem „Übungsheft für Toleranz“.

Quelle: Lebenshilfe-Kampagne: Üben Sie mal Toleranz  
([www.lebenshilfe.de/wDeutsch/aus\\_fachlicher\\_sicht/artikel/die-lh-kampagne-.php](http://www.lebenshilfe.de/wDeutsch/aus_fachlicher_sicht/artikel/die-lh-kampagne-.php))



## **6.2 Bedürfnisse von Gästen mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“**

Diese Zielgruppe stellt andere Anforderungen an Ihre Angebote als z.B. mobilitätseingeschränkte Gäste. Für sie stellen Treppen oder enge Durchgänge keine unüberwindbare Barriere dar. Auch ist diese Zielgruppe nicht an Sonderlösungen interessiert. Integrative Angebote, die für alle Gäste nutzbar sind, das wünschen sich die Gäste. Auch sollte ein vorurteilsloser Umgang selbstverständlich sein, selbst wenn diese Menschen in bestimmten Situationen oft nicht immer wie erwartet reagieren.

Die Gäste dieser Zielgruppe benötigen oft mehr Ruhe und etwas länger Zeit, um die für sie notwendigen Informationen zu verstehen und dementsprechend zu handeln. Dies ist ein Grund, warum diese Personengruppe überdurchschnittlich häufig in Begleitung oder in Gruppen verreist.

Es ist wichtig, dass Sie Ihre Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ ernst nehmen und genauso zuvorkommend behandeln wie alle anderen Gäste auch. Fragen Sie höflich nach speziellen Wünschen, ohne dabei Ihre Hilfe aufzudrängen. Sie können z.B. auf Wunsch die Speisekarte vorlesen.

Für selbstbestimmtes Handeln der Zielgruppe ist eine Speisekarte mit Bildern der Gerichte eine große Hilfe, dies gilt aber auch für Menschen, die nicht lesen können sowie für ausländische Gäste, die die Sprache nicht gut beherrschen. Auch sonst sind in einfacher Sprache geschriebene, prägnant bebilderte Informationsmaterialien eine gute Hilfe. Ganz egal, wer Ihr Gast ist, Sie sollten es immer vermeiden, Hilfe aufzudrängen, wenn Sie nicht darum gebeten werden. Fragen Sie höflich, ob Sie behilflich sein können.

### **Bedürfnisse auf einen Blick:**

- Aufmerksame, freundliche Gespräche und vorurteilsloses Verhalten
- Persönlicher Kontakt
- Verhaltensweisen und Handlungen, die auf echter, natürlicher Zuneigung beruhen, ohne unangemessenes Bemitleiden
- Willkommensein; Integration in reguläre Angebote, so dass sich auch Menschen mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ akzeptiert und integriert fühlen
- Verwendung einfach zu verstehender Signale (Piktogramme)
- Kenntnis der besonderen Bedürfnisse und Maßnahmen in Notfällen

## **6.3 Kommunikation mit Gästen mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“**

### **Tipps zur Kommunikation und Information:**

- Sprechen Sie Ihre Gäste direkt an, nicht nur die Begleitperson.
- Sprechen Sie deutlich und eindeutig.
- Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ brauchen häufig mehr Zeit um Informationen zu verstehen. Sprechen Sie daher ruhig und deutlich, aber nicht lauter als mit anderen. Vermeiden Sie lange, verschachtelte Sätze und Fremdwörter. Legen Sie Sachverhalte kurz und klar dar. Beispiele aus dem täglichen Leben können helfen, komp-

lizierte Sachverhalte zu erklären. („**KISS**“-Regel: „Keep it short and simple“ = „Drücke es einfach und verständlich aus“)

- Seien Sie nicht herablassend.
- Auf keinen Fall sollten Sie Ihre Gäste von sich aus duzen, wenn das nicht für alle Gäste üblich ist. Sprechen Sie keinesfalls in kindlicher oder verniedlichender Sprache.
- Hören Sie gut zu.
- Fragen Sie die Gäste nach ihren Wünschen und richten Sie sich danach, ohne sie beserwischerisch zu belehren.
- Seien Sie geduldig.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie verstanden werden: Häufig ist es hilfreich, wenn Sie Menschen mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ Sachverhalte mehrmals in Ruhe erklären.
- Menschen mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ sind manchmal direkter in ihrer Art, Freude oder Ärger zu zeigen. Freuen Sie sich mit dem Gast bzw. besprechen Sie die Ursache des Ärgers sachlich und versuchen Sie, sie zu beheben.
- Verwenden Sie in Broschüren und im Internet aussagekräftige Bilder, Symbole und Piktogramme. Eine barrierefreie Gestaltung der Internetseite kommt auch dieser Zielgruppe zugute.
- Beachten Sie auch die Hinweise zur Verwendung von leichter Sprache (Kapitel 6.5)

## **6.4 Service- und Assistenzleistungen**

### **Gäste mit Lernschwierigkeiten können Sie auf folgende Weise unterstützen:**

- Fügen Sie auf Ihrem Internetauftritt einen Link zu Informationen in leichter Sprache ein und versehen Sie ihn mit dem entsprechenden Symbol (vgl. Kapitel 6.5)
- Fragen Sie Ihre Gäste schon bei der Buchung nach deren Bedürfnissen, z.B. hinsichtlich Assistenznotwendigkeiten o.ä.
- Weisen Sie Ihre Gäste bei Ankunft in alle wichtigen Bereiche z.B. Ihres Hotels ein und bitten Sie einen geschulten Mitarbeiter, als Bezugsperson für die Gäste zur Verfügung zu stehen.
- Wenn Sie Informationen mit vielen Bildern bereithalten, z.B. in der Speisekarte oder in einem Lageplan, werden es Ihnen Ihre Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ genauso danken wie Ihre ausländischen Gäste, die Ihre Sprache nicht verstehen. Sie können beispielsweise Küchenschränke in einer Ferienwohnung mit Symbolen oder Fotos vom Inhalt versehen.
- Bieten Sie Bilder und gesprochene Informationen über Ihr Angebot an (z.B. Fotos, Diashow, als mp3 Datei oder Video auf DVD oder im Internet), damit sich die Gäste in ihrem eigenen Tempo vorab informieren können.
- Organisieren Sie Adressenlisten mit Informationen für Ihre Gäste zu z.B. medizinischer Hilfe, Ansprechpartnern für zusätzliches Betreuungspersonal bei Ausflügen, ambulanten und mobilen Hilfen in Ihrer Umgebung.
- Halten Sie Information für Ihre Gäste zur An- und Abreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln bereit, sammeln Sie auch Kontaktdaten von Fahrdiensten etc.

- Sammeln Sie Informationen zu weiteren für Ihre Gäste geeigneten Angeboten in Ihrer Region, knüpfen Sie Netzwerke zu anderen touristischen Anbietern und Informationsstellen (z.B. Tourist-Information). Auch der Kontakt zu lokalen Trägern der Behindertenhilfe in Ihrer Region ist hilfreich.
- Ziehen Sie in Erwägung, freien Eintritt/ Ermäßigungen für Begleitpersonen anzubieten.
- Bieten Sie Ihren Gästen einen Gästerausweis an. Für den Fall, dass sich der Gast verläuft sind so Ansprechpartner, Hotel, Telefonnummer griffbereit.

## **6.5 Hilfsmittel und Ansprechpartner für Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“ und spezielle Anbieter**

### **Hilfestellungen für das Verfassen von Texten in leichter Sprache:**



Logo: [www.lebenshilfe.de](http://www.lebenshilfe.de)



Quelle: [www.muensterland-tourismus.de](http://www.muensterland-tourismus.de)

Das oben stehende Logo ist das Zeichen für leichte Sprache. Die Lebenshilfe Deutschland, der Verein Mensch zuerst- Netzwerk People First und Inclusion Europe verwenden dieses Symbol um die Versionen ihrer Websites in leichter Sprache zu kennzeichnen. Da sich das Logo deutschlandweit und europaweit immer mehr durchsetzt, empfehlen wir, Ihre Informationen in leichter Sprache entsprechend zu kennzeichnen.

Ein gutes Beispiel für die Verarbeitung von leichter Sprache im touristischen Bereich ist die Publikation „Münster- ein Reiseführer in leichter Sprache“, der für Gäste erstellt wurde, die Probleme haben schwierige Texte zu lesen.

### **Sag es einfach!**

Der Verband Inclusion Europe hat eine Europäische Richtlinie für die Erstellung von leicht lesbaren Informationen für Menschen mit geistiger Behinderung herausgegeben. Diese können Sie im Internet unter [www.inclusion-europe.org/documents/101.pdf](http://www.inclusion-europe.org/documents/101.pdf) herunterladen.

### **Wörterbuch für leichte Sprache im Internet:**

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

Wörterbuch in leichter Sprache

Herausgeber: Mensch zuerst- Netzwerk People First e.V.

Tel.: 0561 / 7 28 85-55, -54 oder -56

Fax: 0561 / 7 28 85 58

E-mail: [info@people1.de](mailto:info@people1.de)  
[www.people1.de](http://www.people1.de)

Bestellung des Wörterbuches: [www.people1.de/buecher.html#buecherliste](http://www.people1.de/buecher.html#buecherliste), ISBN 978-3-937945-08-8 (20€ zzgl. Versand)

Übersetzungsdienste und weitere Informationen zum Thema leichte Sprache finden Sie z.B. beim „**Netzwerk leichte Sprache**“:

### **Mensch zuerst- Netzwerk People First e.V.**

Kölnische Str. 99  
34119 Kassel  
Tel.: 0561 / 7 28 85-55, -54 oder -56  
Fax: 0561 / 7 28 85 58  
E-mail: [info@people1.de](mailto:info@people1.de)  
[www.people1.de](http://www.people1.de)

### **Büro für Leichte Sprache**

Lebenshilfe Bremen e.V.  
Waller Heerstraße 59  
28217 Bremen  
Tel.: 0421 / 387 77 79  
Fax: 0421 / 387 77 99  
E-mail: [leichte-sprache@lebenshilfe-bremen.de](mailto:leichte-sprache@lebenshilfe-bremen.de)  
[www.lebenshilfe-bremen.de](http://www.lebenshilfe-bremen.de)

### **Holtz & Faust GbR**

Achtermannstraße 12  
48143 Münster  
Tel.: 0251 / 39 99 73 06  
Fax: 0251 / 9 87 96 89  
E-mail: [info@holtz-und-faust.de](mailto:info@holtz-und-faust.de)  
[www.holtz-und-faust.de](http://www.holtz-und-faust.de)

### **Leben mit Handicaps**

Förderverein zur psychosozialen Arbeit mit chronisch kranken und behinderten Menschen e.V.  
c/o Universität Leipzig - Selbständige Abteilung Sozialmedizin  
Philipp-Rosenthal-Str. 55  
04103 Leipzig  
Tel.: 0341 / 97 15 407  
Fax: 0341 / 97 15 419  
[info@leben-mit-handicaps.de](mailto:info@leben-mit-handicaps.de)

### **Boardmaker**

Um für Menschen mit Lernschwierigkeiten bestimmte Informationen grafisch darzustellen, gibt es mehrere Möglichkeiten.



So können Sie z.B. als Ferienwohnungsanbieter in der Küche die Schränke mit Fotos von dessen Inhalt bekleben, um für diese Gästegruppe die Nutzung der Küche zu erleichtern. Oder Sie können eine Speisekarte mit Symbolen versehen. Die Software „Boardmaker“ ist eine andere Möglichkeit grafische Informationen zu verwenden oder Texte zu illustrieren. Die Datenbank



besteht aus 3000 grafischen Bild-Kommunikations-Symbolen. Boardmaker ist für Menschen mit Schwierigkeiten mit der Wortbildung, Semantik, Hören oder Sprechen, eine große Hilfe.

Weitere Informationen und Bestellmöglichkeit über: [www.rehavista.de/produkt/d51702](http://www.rehavista.de/produkt/d51702)

## **6.6 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](mailto: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](mailto:info@abbev.de)

[www.abbev.de](http://www.abbev.de)

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

### **Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung**

Landesverband Brandenburg e.V.

Mahlsdorfer Straße 61

15366 Hönow

Tel.: 030 / 9928950

Fax: 030 / 99289550

E-Mail: [info@lebenshilfe-brandenburg.de](mailto:info@lebenshilfe-brandenburg.de)

[www.lebenshilfe-brandenburg.de](http://www.lebenshilfe-brandenburg.de)

### **Beratungsstellen, Interessenverbände:**

#### **Mensch zuerst- Netzwerk People First e.V.**

(Verein von und für Menschen mit Lernschwierigkeiten)

Kölnische Str. 99

34119 Kassel

Tel.: 0561 / 7 28 85-55, -54 oder -56

Fax: 0561 / 7 28 85 58

E-mail: [info@people1.de](mailto:info@people1.de)

[www.people1.de](http://www.people1.de)

#### **Inclusion Europe**

[www.inclusion-europe.org](http://www.inclusion-europe.org)

(Gemeinnützige Organisation, die sich für die Rechte und Interessen von Menschen mit geistiger Behinderung und ihren Familien in ganz Europa einsetzt.)

**Bundesvereinigung Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung e.V.**

Raiffeisenstr. 18

35043 Marburg

E-mail: [Bundesvereinigung@Lebenshilfe.de](mailto:Bundesvereinigung@Lebenshilfe.de)

[www.lebenshilfe.de](http://www.lebenshilfe.de) (Website in einfacher Sprache)

## 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 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.

## **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**