

# **RATGEBER:**

## **Gäste mit Allergien und speziellem Ernährungsbedarf**

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 Tourismuskademie 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 Tourismuskademie 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 Tourismuskademie 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. Auch die im Jahr 2008 vom Deutschen Hotel- und Gaststättenverband e.V. (DEHOGA Bundesverband) und dem Deutschen Allergie- und Asthmabund e.V. herausgebrachte Veröffentlichung „Gute Gastgeber für Allergiker- Ein Leitfaden für den Umgang mit Allergenen in Gastronomie und Hotellerie“ sowie die fachliche Unterstützung der Mitarbeiter war für die Erarbeitung des vorliegenden Ratgebers sehr hilfreich. Weiterhin werden Informationen aus Publikationen der Deutschen Gesellschaft für Ernährung e.V., die unter Literaturtipps aufgelistet sind, aufgeführt.

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

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

### **7.1 Allergien**

Die Gästegruppe der Allergiker und Menschen mit speziellem Ernährungsbedarf wird oft nicht direkt mit Barrierefreiheit in Verbindung gebracht. Eine barrierefreie Nutzung touristischer Einrichtungen soll jedoch für alle potentiellen Gäste ohne besondere Erschwernis sowie ohne fremde Hilfe erreicht werden. Das umfasst nicht nur bauliche Anlagen und Kommunikationswege sondern es geht im Sinne eines „Universaldesign“ um Zugang und barrierefreie Nutzung aller Erlebnisbereiche. Diese Gästegruppe ist auf spezielle Hilfestellungen, besonders von Beherbergungsbetrieben und Gastronomiebetrieben angewiesen. Anbieter können sich jedoch auf Grund der Vielfalt der Allergien und der sich daraus ergebenden unterschiedlichen Bedürfnisse nicht pauschal auf die Gästegruppe der Allergiker einstellen, sondern sollten sich überlegen, welche Zielgruppe angesprochen werden soll.

Allergien sind die Volkskrankheit Nummer 1 in Deutschland und den Industrieländern. In den letzten Jahren ist ein erheblicher Anstieg von Allergien verzeichnet worden. Besonders die steigende Belastung der Allergene in Wohnräumen ist ein wesentlicher Faktor. Jeder Dritte reagiert mittlerweile auf irgendeine Substanz allergisch. Insbesondere Kinder, sind von Allergien betroffen. Bisher sind nach Schätzungen ca. 20.000 Substanzen bekannt, die allergische Reaktionen auslösen können.

Eine Allergie ist eine Überempfindlichkeitsreaktion des Immunsystems auf einen oder mehrere bestimmte körperfremde Stoffe (Allergene) der Umwelt. Allergische Reaktionen können z.B. auf Stoffe wie Pollen, Schimmelpilze, Hausstaubmilbenallergene, Inhaltsstoffe in Reinigungs-, Waschmitteln und Kosmetika oder Lebensmittelbestandteile erfolgen (vgl. [www.daab.de](http://www.daab.de)).

#### **Die häufigsten Allergien:**

- Pollenallergie
- Hausstaubmilbenallergie
- Tierhaarallergie
- Schimmelpilzallergie
- Allergie auf Duftstoffe
- Allergie auf Lebensmittel (Kapitel 7.2)

#### **Mögliche Beschwerden, die durch allergische Reaktionen ausgelöst werden können:**

- Niesanfalle, Schnupfen
- Chronische Nasenatmungsbeschwerden
- Trockene Schleimhäute, Borkenbildung in der Nase
- Augentränen, Bindehautentzündung
- Husten
- Juckreiz, Nesselausschlag, Ekzeme

- Übelkeit, Erbrechen, Durchfall
- Migräne
- Konzentrationsschwierigkeiten
- Atemnot, Asthma bronchiale
- anaphylaktische Reaktion



Foto: [www.ecarf.org](http://www.ecarf.org)

Wenn Sie allergikerfreundliche Bedingungen in Ihrem Unternehmen schaffen möchten, sollten Sie überprüfen, ob Baumaterialien und Einrichtungsgegenstände emissionsarm sind. Einrichtungsgegenstände, Wandfarben oder Lacke in Innenräume können Schadstoffe wie Lösungsmittel enthalten, die in einer erhöhten Konzentration auftreten können und Allergiker belasten. Häufig werden auch bei Polstermöbeln oder Teppichen Chemikalien verwendet (z.B. Weichmacher, Flammschutzmittel) die noch nach Jahren Schadstoffe abgeben können.

Die Vermeidung des Kontaktes mit den Allergien auslösenden Stoffen (Allergenen) ist in vielen Fällen die einzige Therapiemöglichkeit. Zusätzlich können Symptome durch medikamentöse Behandlung gelindert werden. Auch verschiedene gesetzliche Rahmenbedingungen wie die Kennzeichnung von Lebensmitteln oder das seit 2008 in Kraft getretene „Gesetz zum Schutz vor den Gefahren des Passivrauchens in der Öffentlichkeit“ in Brandenburg, das in öffentlich zugänglichen Bereichen von z.B. Hotels und Gaststätten das Rauchen verbietet, erleichtert Allergikern den Aufenthalt in Räumen.

### **7.1.1 Pollenallergie**

86% aller Allergiker reagieren auf Pollen von blühenden Bäumen, Sträuchern und Gräsern. Haselnuss-, Erlen-, Birken, Kräuter- und Getreidepollen lösen bei den Betroffenen allergische Erkrankungen aus. Beim Heuschnupfen sind Nasenschleimhaut und Bindehaut der Augen betroffen, beim allergischen Asthma die Bronchien. Auch bei Menschen mit Neurodermitis können Pollenallergene die Hauterkrankung verschlechtern.

Besonders pollenarm sind Gebiete in Höhenlagen oder an den Küsten. Da beides für das Land Brandenburg nicht zutrifft, können dem Gast trotzdem einige Serviceangebote unterbreitet werden, die einen angenehmen Urlaub ermöglichen.

#### **Tipps:**

- Halten Sie die aktuelle Pollenflugvorhersage für Ihre Gäste bereit. Aktuelle Informationen sind z.B. unter [www.dwd.de/pollenflug](http://www.dwd.de/pollenflug) oder [www.wetteronline.de](http://www.wetteronline.de) abrufbar.
- Bringen Sie in Zimmern, die für Allergiker geeignet sind spezielle Pollengitter an den Fenstern an, um die Raumluft pollenarm zu halten.

- Lüften Sie zu den Zeiten, an denen weniger Pollen fliegen: in der Stadt in den Morgenstunden, auf dem Land in den Abendstunden.

Neben Pollen von Gräsern, Getreide, Bäumen und Blüten können auch einige **Zimmerpflanzen** allergische Beschwerden und Reaktionen hervorrufen. Zu den Symptomen gehören beispielsweise Hautrötungen und -reizungen, Ausschläge, Augenjucken und -brennen sowie Atemwegsallergien und Asthma.

### Tipps:

- Stellen Sie keine blühenden Pflanzen in die Zimmer.
- Blumendekorationen oder Kränze sollten keine blühenden Hasel- und Birkenzweige beinhalten. Auch Gräser in Sträußen sollten vermieden werden.
- Vermeiden Sie grundsätzlich Trockensträuße
- Folgende Pflanzen sollten Sie vermeiden:

Birkenfeige (ficus benjamina, auch: Benjaminsbäumchen), Primeln, Tulpen, Agave, Chrysanthemen, Weihnachtsstern, Efeu, Fensterblatt, Banane, Pelargonien, Dieffenbachien, Drehfrucht, Frauenschuh, Herbstsonnenbraut, Lorbeer, Usambaraveilchen, Margerite und Sonnenblumen.

## 7.1.2 Hausstaubmilbenallergie

Rund 10 Millionen Menschen in Deutschland reagieren allergisch auf Hausstaubmilben beziehungsweise deren Ausscheidungen. Die bis zu einem halben Millimeter großen Spinnentiere ernähren sich von menschlichen und tierischen Hautschuppen und kommen besonders häufig im Schlafbereich (Bettwäsche, Matratzen), aber auch auf Polstermöbeln, Teppichen, Vorhängen und in Stofftieren vor. Die Ausscheidungen der Milben verbinden sich mit dem Hausstaub. Bei Menschen, die allergisch auf Hausstaubmilben reagieren, kann es zu Symptomen wie z.B. verstopfte oder laufende Nase, tränende oder juckende Augen, Husten, Atemnot oder Hautjucken kommen (vgl. [www.stern.de/allergie/erkrankungen/:Hausstaubmilbenallergie-Was/585205.html](http://www.stern.de/allergie/erkrankungen/:Hausstaubmilbenallergie-Was/585205.html)).

Um Gästen mit dieser Allergie möglichst gute Bedingungen zu bieten, sollte das Vorkommen von Hausstaub soweit wie möglich eingedämmt werden.

### Tipps zur Verringerung von Hausstaubmilben:

- Vermeiden Sie Staubfänger wie dicke Vorhänge und Teppiche, Kissen, Tagesdecken, offene Regale, verschnörkelte Möbel oder Trockenblumen. Teppiche und Polstermöbel müssen häufig und gründlich abgesaugt werden
- Bei der Ausstattung der Räume ist es wichtig, glatte Fußbodenbeläge (Parkett, Fliesen) oder kurzflorige Teppiche, die den Staub besser binden, zu verwenden. Ein glatter Boden muss sehr regelmäßig (am besten täglich, jedoch mindestens jeden 2. Tag) feucht gewischt werden.
- Tauschen Sie, wenn möglich, Polstermöbel gegen Ledermöbel aus. Leder ist für Milben undurchlässig.



Foto: [www.ecarf.org](http://www.ecarf.org)

- Matratzen, Kopfkissen und Bettdecken können mit allergendichten Hüllen (Encasings) bezogen werden. Diese Schutzbezüge funktionieren als Barriere, die den allergenen Milbenkot zurückhält und somit verhindert, dass dieser sich mit der Raumluft vermischt. Auch fallen keine Hautschuppen in das Matratzen-/ Bettzeuginnere, wodurch den Milben die Nahrung abgeschnitten und ihre Konzentration stark reduziert wird. Beim Kauf von Encasings (z.B. im Sanitätshaus, Apotheke oder Direktversand) ist auf eine gute Partikelrückhaltefähigkeit und eine gute Luft und Wasserdurchlässigkeit zu achten. Es gibt geprüfte Produkte, die z.B. mit dem TÜV Nord-Siegel versehen sind.
- Bettdecken, Kopfkissen und Bezüge sollten schadstoffgeprüft sein und bei mindestens 60 Grad gewaschen werden können.
- Vermeiden Sie gepolsterte Bettgestelle. Betten, die genügend Luft an die Matratze lassen, bieten keine optimalen Lebensbedingungen für Milben.
- Die Matratze muss regelmäßig erneuert werden.
- Gute Lebensbedingungen für Hausstaubmilben bietet eine Luftfeuchtigkeit von mehr als 65%, optimal sind 80%. Lüften und heizen Sie daher so, dass die Luftfeuchtigkeit maximal 50% beträgt. Regelmäßiges Lüften ist wichtig, d.h. tägliches Stoßlüften für fünf bis fünfzehn Minuten.
- Vermeiden Sie Klimaanlage und Luftbefeuchter.
- Reinigen Sie die Heizkörper regelmäßig um Staubaufwirbelungen zu vermeiden.
- Achten Sie beim Kauf von Staubsaugern darauf, dass diese mit einem HEPA-Filter ausgestattet sind (HEPA = High Efficiency Particular Air Filter). Diese Schwebstofffilter dienen dazu, dass Schadstoffe wie Viren, Bakterien, Milbeneier und Milbenkot, Sporen und Staubpartikel durch die Abluft des Staubsaugers nicht wieder in die Raumluft gelangen.

### 7.1.3 Tierhaarallergie

Viele Tierhaarallergiker sind nur gegen eine Haustierart allergisch. Die Allergieauslöser sind Eiweiße aus Talg, Speichel, Kot und Hautschuppen, die an Tierhaaren haften. Diese Allergene sind sehr schwebefähig und können lange nach dem Aufenthalt von Tieren im Raum verbleiben, beziehungsweise sogar durch die Anhaftung in der Kleidung von Menschen weitergetragen werden. Die häufigsten Reaktionen weisen Allergiker auf Katzen- und Hundehaare auf. Aber auch andere Tiere wie Nagetiere (z.B. Hamster, Kaninchen oder Meerschweinchen), verschiedene Vögel (z.B. Kanarienvogel, Wellensittich) oder auch in seltenen Fällen Pferde und Rinder können allergische Reaktionen hervorrufen.

Die Symptome sind identisch mit denen der Pollenallergiker und Hausstauballergiker. Es können Beschwerden der Nasenschleimhaut, Augen und Atemwege auftreten.

#### **Tipps zur Verringerung bzw. Vermeidung von Tierhaaren:**

- Wenn Sie Angebote für Tierhaarallergiker vorhalten, sollte der gesamte Betrieb tierfrei sein.
- Beachten Sie, dass auch Mitarbeiter in ihrer Kleidung Tierhaarallergene in den Betrieb einführen können, auf die Betroffene bei stärker ausgeprägten Allergien reagieren können.
- Benutzen Sie einen Staubsauger mit HEPA-Filter (s.o.), um zu verhindern, dass die Allergene wieder in die Luft gelangen.

- Setzen Sie Luftreiniger ein, die Tierhaarallergene, Rauch- und Staubpartikel aus der Luft filtern können. Achten Sie beim Kauf von Geräten auf zertifizierte Produkte.
- Reinigen Sie Böden und Einrichtungsgegenstände gründlich und lüften Sie regelmäßig.

#### **7.1.4 Schimmelpilzallergie**

Eine Schimmelpilzallergie ist eine Überempfindlichkeit auf die Sporen von überall in der Umwelt vorhandenen Schimmelpilzen. Die Allergene werden entweder von den Pilzen direkt ausgeschieden und setzen sich dann im Hausstaub fest, oder sie gelangen mit den Pilzsporen in die Luft und damit in die Atemwege. Schimmelpilze ernähren sich von Tier- und Pflanzenresten und bilden mit Milben eine Symbiose.

Circa 14% aller Allergiker in Deutschland sind von einer Schimmelpilzallergie betroffen. Häufigster Auslöser ist das Einatmen der Sporen.

Schimmelpilze wachsen überall dort besonders gut, wo es feucht und warm ist und wo organische Nährstoffe zur Verfügung stehen. Typische Schimmelpilzquellen in Innenräumen sind feuchte Mauern oder Keller, feuchte Stellen hinter Tapeten, Matratzen, Polstermöbeln, zu dicht gestellte Möbel, schlecht belüftete Badezimmer. Durch Luftbefeuchter und Klimaanlage kann eine Verbreitung der Sporen in Gebäuden stattfinden.

Wie man Schimmelpilze erkennt und bekämpfen kann, ist unter anderem im „Schimmelpilz-Leitfaden“ des Umweltbundesamtes nachlesen (vgl. [www.umweltdaten.de/publikationen/fpdf-l/2199.pdf](http://www.umweltdaten.de/publikationen/fpdf-l/2199.pdf)).

#### **Tipps gegen Schimmelbefall:**

- Sorgen Sie für eine gute Belüftung der Räumlichkeiten (relative Luftfeuchtigkeit 40-max. 60%). Regelmäßiges Stoßlüften sorgt für gutes Raumklima.
- Mit einem Hygrometer (in Baumärkten erhältlich) können Sie die relative Luftfeuchtigkeit in Räumen überprüfen.
- Untersuchen Sie regelmäßig, ob sich Stockflecken z.B. hinter Schränken, Kacheln oder Holzverkleidungen gebildet haben.
- Stellen Sie Möbel nicht direkt an die Wand. Halten Sie einen Abstand von ca. fünf Zentimetern ein.
- Verzichten Sie auf Zimmerpflanzen im Schlafbereich, denn auf der Blumenerde kann sich schnell Schimmel bilden.
- Verwenden Sie keine Luftbefeuchter z.B. an Heizkörpern.
- Lassen Sie die Klimaanlage regelmäßig warten und reinigen.

#### **7.1.5 Allergie auf Duftstoffe**

Der Einsatz von Düften zur Steigerung des Wohlbefindens wird heute insbesondere aus Marketingaspekten genutzt. 90% ihrer Zeit verbringen Menschen in den europäischen Industrieländern in Innenräumen. Um eine angenehme Atmosphäre zu schaffen, kommt in privaten und zunehmend auch in öffentlichen Räumen eine Raumbeduftung zum Einsatz. Untersuchungen der Hochschule für Technik und Wirtschaft Dresden haben ergeben, dass zielgruppenadäquate Duftreize das Wohlbefinden der Kunden verbessern und sich positiv auf die Wahrnehmung der Einkaufsstätte und des Sortiments auswirken. Auch eine längere Verweildauer, die

Wiederkommensabsicht und eine Umsatzsteigerung konnten festgestellt werden (vgl. [www.daab.de](http://www.daab.de)).

Doch es gibt viele Menschen, die eine Raumbeduftung als Belästigung empfinden, bzw. mit gesundheitlichen Beschwerden auf luftgetragene Duftstoffe reagieren. 11% der Bevölkerung sind von einer Hypersensitivität gegenüber solchen Duftstoffen betroffen. Einige Betroffene haben auch eine Überempfindlichkeit gegenüber flüchtigen organischen Substanzen wie Lösungsmitteln, Benzindämpfen, Ausgasungen von Möbeln und Teppichen.

Bei eingeatmeten Duftstoffen aus der Luft z.B. durch parfümierte Produkte in Kosmetika, Rasierwasser, Haarspray, Waschpulver, Deodorant, Reinigungsmitteln und Raumbeduftern können Betroffene mit Symptomen wie Müdigkeit, Kopfschmerzen, Kreislaufproblemen, Gedächtnisstörungen, Wortfindungsstörungen oder Reizungen der Schleimhäute und Atemwege bis hin zu Asthmaanfällen reagieren. Weitere Symptome können, bei direktem Hautkontakt mit den Allergenen, in Kosmetikprodukten, Wasch- oder Reinigungsmitteln, Rötungen, Bläschen und Juckreiz sein.

Für Beherbergungsbetriebe und Gastronomiebetriebe, die sich auf diese Zielgruppe einstellen möchten, ergibt sich daraus ein Handlungsbedarf.

#### **Tipps bei Gästen mit Duftstoffallergien:**

- Überprüfen Sie Ihre Reinigungs- und Waschmittel auf eine Tauglichkeit für Allergiker (z.B. DAAB-Siegel [www.daab.de](http://www.daab.de), ECARF Siegel [www.ecarf.org](http://www.ecarf.org)). Insbesondere Handtücher sollten mit duftstofffreien Waschmitteln gereinigt werden.
- Es gibt spezielle Hautpflegeserien, die frei von Duft-, Konservierungs- und Farbstoffen sind. Besonders Naturkosmetik, die es z.B. in Apotheken oder im Reformhaus gibt, ist zu empfehlen.
- Verzichten Sie auf eine Raumbeduftung und auf blühende und stark duftende Pflanzen in Schlafräumen.



## 7.2 Spezieller Ernährungsbedarf

Menschen die von Nahrungsmittelallergien- oder Unverträglichkeiten betroffen sind, wählen oft ihr Urlaubsziel oder Ihren Wochenendausflug danach aus, wo sie unbesorgt essen gehen können. Verständnisvolles und geschultes Personal sowie verlässlicher Service sind für diese Gästegruppe wichtig, um einen unbeschwerten Restaurantbesuch genießen zu können. Die folgenden Ausführungen geben einen Überblick über wichtige Aspekte sowohl zu Lebensmittelallergien als auch zu anderen Unverträglichkeitsreaktionen und sonstige Situationen mit speziellem Ernährungsbedarf. Wenn Sie Angebote für die Gäste erstellen möchten, informieren Sie sich bitte bei den unter Kapitel 7.5 angegebenen Kontakten weiter.

### 7.2.1 Nahrungsmittelallergien

Eine Nahrungsmittelallergie ist, wie alle Allergien, eine Abwehrreaktion des **Immunsystems** gegenüber harmlosen Stoffen. Die Auslöser, die sogenannten Allergene, sind hier körperfremde Eiweißstoffe, die in Lebensmitteln vorkommen und in kleinsten Mengen allergische Reaktionen auslösen können.

Im Gegensatz zu allen anderen Unverträglichkeitsreaktionen, die nach dem Verzehr von Nahrungsmitteln auftreten können (s. Kapitel 7.2.2.) ist die Besonderheit „echter“ Nahrungsmittelallergien, dass sie bei den betroffenen Menschen Beschwerden hervorrufen können, die

- a) bereits durch kleinste Mengen ausgelöst werden können;
- b) sehr rasch, z.T. bereits innerhalb weniger Minuten nach Verzehr auftreten können;
- c) lebensbedrohlich verlaufen können (s. Kapitel „Anaphylaxie“).

Von Nahrungsmittelallergien sind immer mehr Menschen betroffen. In Deutschland gibt es Schätzungen zufolge drei bis vier Millionen Erwachsene und Kinder, die unter allergischen Reaktionen auf bestimmte Lebensmittelbestandteile leiden. Am häufigsten treten Lebensmittelallergien bei Kleinkindern auf und richten sich häufig gegen Grundlebensmittel wie Hühnerfleisch, Kuhmilch und Weizen. Doch auch Nüsse, Erdnüsse und Soja sind bei Kindern häufige Allergieauslöser. Hauptauslöser im Erwachsenenalter sind neben Nüssen, Erdnüssen und Soja auch Fisch, Schalentiere und Sellerie.

Hinzu kommt eine große Gruppe von Pollenallergikern, die ebenfalls nach dem Verzehr bestimmter Lebensmittel Beschwerden zeigen. Diese sogenannten pollenassoziierten Lebensmittelallergien oder **Kreuzallergien** betreffen beispielsweise Allergiker, die auf Birke, Erle oder Hasel reagieren. Sie vertragen oft Nüsse, rohes Obst wie Äpfel, Birne, Pflaume, Pfirsich oder Kirsche nicht. Bei Beifußpollenallergikern hingegen sind häufig Kräuter, Gewürze oder Gemüse wie Sellerie und Karotten die Auslöser der Beschwerden.

Die seit 2005 verbesserte Deklarationspflicht von verpackten Lebensmitteln ist eine große Hilfe für die von Nahrungsmittelallergien- und Unverträglichkeiten Betroffenen. Nach der Lebensmittel-Kennzeichnungsverordnung sind die Hersteller verpflichtet, verpackte Lebensmittel, die einen oder mehrere der 14 als Hauptallergene (s.u.) festgelegten Lebensmittel oder Erzeugnisse daraus im Zutatenverzeichnis aufzuführen, sofern sie bewusst (per Rezeptur) zugesetzt sind.

Zukünftig soll auch für unverpackte Lebensmittel Informationen zu den speziellen allergieauslösenden Inhaltsstoffen zur Verfügung gestellt werden.

**Gemäß Lebensmittel-Kennzeichnungsverordnung (LMKV Anlage 3) deklarationspflichtige Lebensmittel, die Allergien oder andere Unverträglichkeitsreaktionen auslösen können:**

(reine Lebensmittel und daraus hergestellte Erzeugnisse)

- Glutenthaltiges Getreide (Weizen, Roggen, Gerste, Hafer, Dinkel, Kamut, Grünkern)
- Krebstiere (dazu zählen z.B. Scampi, Hummer, Languste, Shrimps, Krebse etc.)
- Eier
- Fisch
- Erdnüsse
- Schalenfrüchte(= Nüsse) (Mandel, Haselnuss, Walnuss, Cashewnuss, Pecannuss, Paranuss, Pistazie, Macadamianuss, Queenslandnuss)
- Soja
- Milch (einschließlich Lactose)
- Sellerie
- Senf
- Sesamsamen
- Lupine
- Weichtiere (dazu zählen z.B. Muscheln, Schnecken, Tintenfisch, Oktopus etc.)
- Schwefeldioxid und Sulfite ab 10mg/kg oder 10mg/l (beispielsweise in Getränken, getrockneten Kartoffelerzeugnissen, Stärke, Trockenfrüchten etc.)

**Symptome von Nahrungsmittelallergien:**

**Beschwerden können sich bei Nahrungsmittelallergien auf unterschiedlichste Weise äußern:**

- Mund/ Rachen (z.B. Juckreiz, Kribbeln, Kratzen, Schwellung von Lippen, Zunge, Rachen, Engegefühl, Schluckbeschwerden, Heiserkeit)
- Haut (z.B. Rötungen, Juckreiz, Neurodermitis, Nesselausschlag, Ekzem, Gesichtsschwellung)
- Atemwege (z.B. Husten, Kurzatmigkeit, Atemnot, Asthma)
- Magen-Darm-Trakt (z.B. Durchfall, Erbrechen, Übelkeit, Krämpfe)
- Herz-Kreislauf-System (z.B. Schwindel, Benommenheit, Herzrasen, Bewusstlosigkeit, anaphylaktischer Schock)
- Sonstige Symptome (z.B. Kopfschmerzen, Migräne)

Anaphylaxie – die schwerste allergische Reaktion

Lebensmittel können bei Betroffenen sehr schwere, im Einzelfall auch lebensbedrohliche Reaktionen hervorrufen. Die schwerste Form einer allergischen Reaktion ist die Anaphylaxie oder auch anaphylaktischer Schock genannt. Anzeichen und Symptome einer Anaphylaxie können

sofort nach dem Kontakt mit dem Allergen auftreten. Schnelle Verschlechterung des Zustandes bis zur Entwicklung lebensbedrohlicher Beschwerden sind charakteristische Merkmale von Anaphylaxie. Meist sind mehrere Organsysteme (Haut, Magen-Darm-Trakt, Atemwege etc.) gleichzeitig betroffen. Die gefährlichsten allergischen Reaktionen betreffen die Atemwege (Atemnot, asthmatische Beschwerden) oder das Herz-Kreislaufsystem (Blutdruckabfall, Herzstillstand).

### **Lebensmittel als Auslöser von Anaphylaxie**

Die häufigsten Auslöser lebensbedrohlicher Reaktionen bei den Lebensmitteln sind:

Nüsse, Erdnüsse, Milch, Eier, Fisch, Schalentiere oder Soja.

Grundsätzlich kann jedoch (fast) jedes Lebensmittel Anaphylaxie-Auslöser sein. Es ist wichtig zu wissen, dass bei manchen Menschen schon **kleinste Mengen** des Allergens genügen, um **lebensgefährliche** Reaktionen hervorzurufen. Einige wenige, extrem hochgradig sensibilisierte Lebensmittelallergiker können sogar auf kleinste Partikel in der Luft (frisch geknackte Schalen von Erdnüssen) oder den Geruch des Lebensmittels (wie Fisch) reagieren.

### **Sicherheitsaspekte bei Allergikern/ Was tun im Notfall?**

Ist das Anaphylaxierisiko bekannt, haben Patienten mit nahrungsmittelinduzierter Anaphylaxie vom Arzt ein Notfallset verschrieben bekommen. Dieses enthält Medikamente, die unverzüglich einzusetzen sind und bis zum Eintreffen des Notarztes erste Hilfe gewährleisten.

### **Schritte im Notfall**

- Fragen Sie den Gast wie Sie helfen können.
- Fragen Sie nach Medikamenten oder einem Notfallset.
- Stellen Sie die Beschwerden nicht in Frage und diskutieren Sie nicht mit dem Gast.
- Rufen Sie den Notarzt (112).
- Geben Sie klare Informationen über die Reaktionen des Gastes und den Standort des Betriebes.
- Stellen Sie sicher, dass bis zum Eintreffen des Notarztes jemand beim Gast bleibt.
- Statten Sie Ihre Telefone mit Informationen zum Absetzen eines Notrufes aus:  
Notrufnummer:112 – Name und Standort – Adresse Ihres Betriebes – Grund des Anrufes (schwere allergische Reaktion)

### **Tipps:**

Für die Karte:

- Fordern Sie Gäste mit Nahrungsmittel-Allergien durch einen Hinweis auf der Karte oder Tisch-Aufsteller auf, sich an Ihre Service-Kräfte zu wenden.
- Nennen Sie allergene Zutaten in der Bezeichnung eines Gerichtes (z.B. Salat mit Sesam und Nussöldressing) oder halten Sie gegebenenfalls eine „Allergikerkarte“ bereit, in der alle Zutaten eines Gerichtes aufgeführt sind, so dass der Gast sich über die Inhaltsstoffe informieren kann.
- Änderungen dieser Standardrezepturen müssen dem Service von Küche mitgeteilt oder vermerkt werden.

Für den Service:

- Nehmen Sie jede Anfrage eines Lebensmittel-Allergikers ernst und geben Sie nur eindeutige und zuverlässige Auskunft über Vorhandensein (oder Fehlen) von Zutaten. Ihre Auskunft ist die Entscheidungsgrundlage für den Gast, ob ein Gericht für ihn verträglich ist oder nicht. Erkundigen Sie sich im Zweifelsfall immer in der Küche.
- Informieren Sie die Küche, dass es sich um eine Bestellung für einen Lebensmittelallergiker handelt.
- Fügen Sie keine „Garnitur“ o.ä. hinzu, die nicht mit dem Gast abgesprochen ist.
- Fragen Sie die individuelle Verträglichkeiten bei Ihrem Gast nach. Nahrungsmittelallergiker müssen nicht in jedem Fall die Allergieauslöser meiden. Bestimmte Nahrungsmittel verlieren durch Verarbeitung, z.B. durch Erhitzen oder Säuern ihre allergene Wirkung. So können die meisten Apfelallergiker u.U. Apfelkuchen oder Apfelkompott vertragen. Auch Gemüsesorten wie beispielsweise Karotten können durch Erhitzen ihre allergene Potenz verlieren, so dass Möhrengemüse im Gegensatz zu Möhrenrohkost von manchen Betroffenen vertragen wird. Hitzestabil sind aber Allergene in Fisch, Sellerie und Erdnüsse. Bei diesen Produkten ist striktes Vermeiden einzuhalten.

Für die Küche:

- Achten Sie bei der Zubereitung der Speisen darauf, dass allergieauslösende Lebensmittel nicht mit den für Allergiker zubereiteten Speisen in Verbindung kommen.
- Verwenden Sie am besten separate Küchengeräte, denn bereits kleinste Spuren von Allergenen z.B. auf dem Schneidebrett oder in der Pfanne können das Essen verunreinigen. Auch über gemeinsam genutztes Fett aus der Friteuse können Allergenbestandteile übertragen werden.
- Markieren Sie Rohstoffe mit allergenem Potenzial und lagern Sie diese separat. Ändern Sie Rezepturen nicht spontan, ohne darauf hinzuweisen und verwenden.
- Erkundigen Sie sich immer genau beim Gast nach den speziellen Erfordernissen und verwenden Sie nur abgesprochene Zutaten.
- Wenn Sie unsicher hinsichtlich der Zusammensetzung bestimmter vorgefertigter Produkte sind, fragen Sie beim Hersteller konkret nach!

Schulen Sie jeder Mitarbeiter eines Gastronomiebetriebes aus Service und Küche hinsichtlich der Besonderheiten im Umgang mit betroffenen Lebensmittelallergikern

### **7.2.2 Nicht-allergische Nahrungsmittelunverträglichkeiten**

Nahrungsmittelunverträglichkeiten unterscheiden sich von Nahrungsmittelallergien dadurch, dass sie nicht-immunologisch sind (Intoleranz). Intoleranzen werden eingeteilt in Pseudoallergien, Enzymdefekte, Malabsorptions-Syndrom und nicht-definierte Reaktionen. Im Gegensatz zu den Nahrungsmittelallergikern, bei denen kleinste Mengen des Allergieauslösers ausreichen, um schwere Symptome hervorzurufen, ist das Ausmaß bei Menschen mit einer nicht-allergischen Nahrungsmittelunverträglichkeit abhängig von der Menge des Allergieauslösers. Kleine Mengen werden oft vertragen. Unverträglichkeiten können allergieähnliche Symptome (siehe unter 7.2.1) auslösen.

Die häufigsten Nahrungsmittelunverträglichkeiten werden im Folgenden aufgeführt.

### 7.2.2.1 Laktoseintoleranz

Laktose ist das lateinische Wort für Milchzucker. Man spricht auch von Milchzuckerunverträglichkeit. Eine Intoleranz gegenüber Laktose wird dadurch hervorgerufen, dass bei einigen Menschen das zur Verdauung notwendige Enzym Laktase nicht in ausreichenden Mengen zur Verfügung steht. Nach Schätzung der Deutschen Gesellschaft für Ernährung leiden etwa 15% der Deutschen darunter. Weltweit sind sogar zwei Drittel der Erwachsenen betroffen. Es wird zwischen angeborenem primär oder sekundär erworbenem Laktasemangel unterschieden. Symptome bei einer Laktoseintoleranz sind Bauchschmerzen, Blähungen und Durchfall.

Die Verträglichkeit von Laktose ist abhängig vom Ausmaß der verbleibenden Laktaseaktivität. Die Mehrzahl der Betroffenen kann mit **laktosearmer** Kost die maximal 8-10g Laktose pro Tag enthält, beschwerdefrei leben. Je nach Schweregrad kann auch eine **laktosefreie** Kost (maximal 1g Laktose pro Tag) zwingend sein. Dabei muss auf milchhaltige Lebensmittel verzichtet werden. Um Mangelerscheinungen zu vermeiden, müssen die Betroffenen auf eine ausreichende Calciumzufuhr achten. Es gibt auch laktasehaltige Enzympräparate, die die Aufnahme von Lebensmitteln, die Milchzucker enthalten, erleichtert.

#### **Verträgliche, laktosefreie Lebensmittel (Auswahl):**

- Als Milchersatz: Sojamilch, Sojajoghurt, Kokosmilch, Reismilch, Hafermilch
- Fleisch und Fisch: alle Sorten (bei milch- und sahnefreier Zubereitung)
- Fette: Pflanzenöle, Margarine ohne Milchanteil
- Nahrungsmittel: alle Getreidesorten, Getreideflocken, Mehlsorten, Reis, Mais
- Brot, Backwaren: alle Sorten ohne Milcherzeugnisse (z.B. Milchpulver, Buttermilch)
- Gemüse- und Hülsenfrüchte: alle Sorten, auch Kartoffeln (bei milch- und sahnefreier Zubereitung)
- Obst, Nüsse, Samen: alle Sorten ohne Zusatz von Milcherzeugnissen z.B. Milchzucker
- Getränke: Mineralwasser, Tee, Kaffee, Obst- und Gemüsesäfte, Limonaden
- Sonstiges: Honig, Konfitüre, Gelee, Apfelkraut, Süßwaren ohne Milch- und Milchzuckerzusatz, Sirup, Kräuter

#### **Lactosehaltige Lebensmittel (Auswahl):**

- Milch, Milcherzeugnisse: Milch, Trockenmilch, Kondensmilch, Sahne, Milchmixgetränke, Pudding, Molke, Sauerrahm, Quark, Frischkäse, Schmelzkäse, Hüttenkäse
- Käse: Hart-, Schnitt- und Weichkäse **enthalten nur minimale Mengen Laktose** (weniger als 1g Laktose pro 100g enthalten z.B. Emmentaler, Edamer, Gouda, Tilsiter, Appenzeller, Parmesan, Schafskäse, Mozzarella, Sauermilchkäse)
- Süßwaren: Milkschokolade, Sahnebonbons, Pralinen, Nougat, Nuss-Nougat-Creme, Eiscreme, Süßstofftabletten
- Brot, Backwaren: Knäckebrot, Kräcker, Kekse, Milchbrötchen, Kuchen; Backmischungen können Milchpulver oder Milchzucker enthalten
- Fertiggerichte: Kartoffelpüreepulver, Suppen, Soßen, Dressings, Konserven, tiefgefrorene Gerichte, Fleisch- und Gemüsegerichte

- Fleisch- und Wurstwaren: Brühwürste, Leberwurst, Wurstkonserven, fettreduzierte Wurstwaren
- Fette: Butter und Margarine können in geringen Mengen Laktose enthalten

**Tipps:**

Sie können Ihren Gästen behilflich sein, indem Sie laktosefreie Produkte bereithalten, die es im Reformhaus und in immer mehr Supermärkten zu kaufen gibt. Sobald Milch und Milcherzeugnisse einschließlich Laktose in Lebensmitteln enthalten sind, muss dies in der Zutatenliste gekennzeichnet sein.

Beachten Sie, dass im Handel so genannte „laktosefreie Milchprodukte“ (Milch, Sahne, Quark, Schmand, Käse, Eis etc.) erhältlich sind. Diese enthalten einen Restlaktosegehalt von bis zu 100mg/ 100g bzw. ml.

Erkundigen Sie sich deshalb bei Ihrem Gast, ob diese Produkte individuell vertragen werden oder ob auf natürlich milchzuckerfreie Milch-Alternativen (s.o.) ausgewichen werden sollte.

### 7.2.2.2 Fructosemalabsorption

Menschen mit einer Fructosemalabsorption vertragen keine Fructose (Fruchtzucker). Nach dem Verzehr fruchtzuckerhaltiger Lebensmittel kommt es zu Beschwerden wie Bauchkrämpfe, Blähungen, Übelkeit, Durchfall oder auch Schwindelgefühl und Depressionen. Die Ursache dafür ist eine Störung des Transportsystems „GLUT-5“, das im Dünndarm für die Aufnahme von Fructose zuständig ist. Fructose kommt natürlicherweise in Obst und obsthaltigen Lebensmitteln vor und wird häufig zum Süßen von Fertigprodukten benutzt. Die Tendenz der von Fructosemalabsorption betroffenen Menschen ist steigend.

Ein vollständiger Verzicht von Fructose ist nur bei angeborener Fructose-Intoleranz (Enzymdefekt) notwendig. Von den meistens Betroffenen wird Fruchtzucker in geringen Mengen gut vertragen.

**Fructosehaltige Lebensmittel (Auswahl):**

- Obst: Äpfeln, Birnen, Pflaumen, Trauben (hoher Anteil)
- Obstprodukte: Trockenobst, Obstsäfte, Müsli- und Flakesmischungen mit Früchten, Müsliriegel, Marmeladen, Fruchtjoghurts, Obstquark, Fruchteis, Süßigkeiten mit Fruchtauszügen
- Wein
- Honig
- Gemüse: Möhren, Pilze, Rotkohl, Weißkohl, Zwiebeln enthalten mehr Fructose als andere Gemüsesorten; Topinambur, Artischocken, Chicorée, Löwenzahn, Kaffeezichorie enthalten das Kohlenhydrat Inulin (enthält Fructosebausteine)

**Tipps:**

In der Zutatenliste verpackter Lebensmittel sind Fructose und Zuckeraustauschstoffe wie folgt gekennzeichnet:

- Fructose, Fruktose, Fruchtzucker, Inulin, Fructoligosaccharid, Zuckeraustauschstoff, Maissstärkesirup
- Sorbit (E 420), Mannit (E 421), Isomalt (E 953), Maltit (E 965), Laktit (E 966), Xylit (E 967), Zuckeralkohol

Die Angabe „zuckerfrei“ auf Lebensmitteln kann bedeuten, dass kein Haushaltszucker verwendet wurde, Zuckeraustauschstoffe können jedoch enthalten sein. Prüfen Sie daher immer die Zutatenliste, um sicherzugehen, dass keine Fructose enthalten ist.

### 7.2.2.3 Zöliakie

Zöliakie (im Erwachsenenalter „Sprue“ genannt) ist eine chronische Erkrankung des Dünndarms, beruhend auf einer Unverträglichkeit gegen das Getreideeiweiß Gluten. Gluten erzeugt im Darm des Betroffenen eine Schädigung des Dünndarms. Es führt zur Abflachung der Dünndarmschleimhaut und zum Abbau der Dünndarmzotten. Bei andauernder Glutenbelastung ist der Oberflächenverlust des Dünndarms so groß, dass nicht mehr genug Nahrungsbestandteile vom Körper aufgenommen werden können. Außerdem kann es zu Gewichtsverlust, Entwicklungsstörungen und einem allgemein schlechten Gesundheitszustand kommen. Möglich sind auch Eisen-, Kalzium- und Vitaminmangel. Die auffälligsten Symptome sind Durchfall, Blähungen, Appetitlosigkeit und Erbrechen.

Das Protein Gluten kommt in Weizen, Roggen, Dinkel, Grünkern und Hafer vor. Lebensmittel aus diesen Getreiden oder deren Derivaten wie Mehl, Stärke, Brot, Teigwaren, Gebäck oder Kuchen enthalten Gluten. Es kann aber auch in „unverdächtigen“ Produkten, wie z.B Bonbons, Eis, Pudding, gemischten Wurstsorten, Suppenwürfeln, Sojasoßen, Gewürzmischungen, Trockensuppen, Pralinen, Fleisch- und Gemüsekonserven, denen Gluten beigemischt ist, vorkommen. Einige Mischerzeugnisse und „Light“-Produkte enthalten oft glutenhaltige Bindemittel.

Die einzige mögliche Therapie besteht in einer lebenslangen glutenfreien Ernährung. Gastronomiebetriebe, die glutenfreie Speisen anbieten, müssen die Anforderungen dieser besonderen Diät kennen.

#### **In unverarbeitetem Zustand sind die folgenden Lebensmittel glutenfrei:**

- Obst und Gemüsesorten, Kartoffeln
- Milchprodukte: Naturjogurt, Buttermilch, Quark, Frischkäse natur
- Butter, Naturkäse
- Pflanzenöle
- Fleisch
- Fisch und Meeresfrüchte
- Zucker
- Honig
- Nüsse
- Hülsenfrüchte
- reine Gewürze, Kräuter
- Reis, Mais, Hirse, Buchweizen, Amaranth, Quinoa und daraus hergestellte Mehle

**Auch die folgenden vorverarbeiteten Produkte sind glutenfrei:**

- Tofu, Sojamilch
- Mozzarella in Salzlake
- reine Fruchtsäfte, Wasser
- Wein, Sekt

In folgenden Lebensmitteln kann Gluten „versteckt“ sein und stellt somit eine Gefahr für Ihre Gäste dar.

**Lebensmittel in denen Gluten „versteckt“ sein kann:**

- gebundene Soßen
- Suppen
- Fertiggerichte
- verarbeitete Kartoffelprodukte: Pommes Frites, Kroketten, Kartoffelpuffer
- Wurst, Würstchen
- Frischkäsezubereitungen mit Kräutern
- Milchprodukte mit Frucht
- Nuss-Nougat-Creme
- fettreduzierte Produkte
- Süßigkeiten und Knabbereien z.B.: Schokolade, Pudding, Eis, Chips, Flips...
- Gewürzmischungen, auch Ketchup, Senf usw.

Aus lebensmitteltechnologischen Gründen werden vielen Halbfertig- und Fertigprodukten glutenhaltige Zutaten zugegeben wie z.B. Mehl, Weizenstärke, Weizenkleie. Der Grund dafür ist, dass Gluten viele für den Hersteller erwünschte Eigenschaften wie Gelierfähigkeit, Stabilisation, Aromaträger und die Fähigkeit Wasser und Fett zu binden, hat.



Glutenfreie Produkte und Fertiggerichte erkennen Sie an dem Zeichen mit der durchgestrichenen Ähre bzw. an der Deklaration auf der Zutatenliste.

**Tipps bei Gästen mit Glutenunverträglichkeit:**

- Achten Sie bei der Zubereitung der Speisen darauf, dass sie separate Küchengeräte verwenden. **Die kleinsten Spuren von Gluten auf dem Schneidebrett können das Essen „verunreinigen“!** So dürfen z.B. auch glutenfreie Getreidesorten nie mit einer Mühle gemahlen werden, in der vorher glutenhaltiges Getreide gemahlen wurde.
- Halten Sie haltbare glutenfreie Produkte bereit.
- Kennzeichnen Sie glutenfreie Gerichte auf der Speisekarte bzw. geben Sie den Gästen einen Hinweis, dass Sie dazu aussagekräftig sind.
- Informieren Sie das Personal über eine Glutenunverträglichkeit, so dass es auf die Fragen und Wünsche der Gäste eingehen kann.
- Wenn Sie unsicher bezüglich der Glutenfreiheit bei bestimmten Produkten sind, fragen Sie beim Hersteller konkret nach!



#### 7.2.2.4 sonstiger spezieller Ernährungsbedarf

##### Diabetes mellitus

Bei Diabetikern ist die Insulinproduktion in der Bauchspeicheldrüse gestört. Der Körper benötigt jedoch das lebensnotwendige Hormon, um Zucker (Kohlenhydrate) aus dem Blut in die Zellen zu transportieren. Es gibt zwei Varianten von Diabetes: Typ 1 und Typ 2. Am Typ 1 erkranken Menschen, deren Insulinproduktion vermindert oder zum Erliegen gekommen ist. Die meisten Betroffenen haben jedoch den Typ 2, früher als „Altersdiabetes“ bezeichnet. Heute ist dieser Typ durch Übergewicht, Bluthochdruck oder Bewegungsmangel zu einer Zivilisationskrankheit geworden, an der auch jüngere Menschen erkranken.

Neben der medikamentösen Behandlung und regelmäßiger Bewegung besteht die Therapie in einer ausgewogenen Ernährung. Insulinpflichtige müssen lernen, die benötigte Insulinmenge exakt auf ihre Ernährung abzustimmen.

Sie können Diabetiker dabei unterstützen, indem Sie zu den angebotenen Speisen die Angabe der Nährwerte in Broteinheiten (BE) oder Kalorieneinheiten (KE) aufführen. Bieten Sie auch fettarme und ballaststoffreiche Speisen auf Ihrer Karte an. Auch die Möglichkeit, Speisemengen von Gedecken zu variieren, beziehungsweise einzelnen Bestandteile von Speisen gegen andere auszutauschen, verhilft Ihren Gästen zu einem entspannten Restaurantbesuch.

Weitere Erkrankungen, z.B. der Verdauungsorgane oder des Stoffwechsels, erfordern eine spezielle Ernährung. Seien Sie Ihren Gästen gegenüber offen und empfehlen Sie Gerichte, die den Bedürfnissen entsprechen.

### 7.3 Service- und Assistenzleistungen

Allergiker und Gäste mit speziellem Ernährungsbedarf möchten nicht anders behandelt werden als andere Gäste, Sie wünschen sich aber freundliches und verständnisvolles Personal. Die Gäste wissen überwiegend sehr gut selbst, wie ihr Organismus auf bestimmte Allergene in der Umwelt oder in Nahrungsmitteln reagiert.

#### **Allergiker können Sie auf folgende Weise unterstützen:**

- Schaffung rauchfreier und haustierfreier Zonen
- Bei Renovierung oder Neubau: Verwendung emissions- und schadstoffarme Farben, Bodenbeläge etc.
- Verzicht auf Polstermöbel, Vorhänge und „Staubfänger“ (offene Regale, Teppiche, strukturierte Tapeten)
- Regelmäßige Wartung von Belüftung- und Heizungsanlagen
- Spezielle Pollenschutzgitter an den Fenstern für pollenfreie Raumluft
- Verwendung von Polyesterfüllungen und Kopfkissen aus Schaumstoff; spezielle Matratzenbezüge (sog. „Encasings“) sollten zur Verfügung stehen
- Reinigungsmittel sollten keine Duftstoffe oder ätherische Öle beinhalten
- In einem Gastbetrieb können auch einzelne Zimmer nach den Voraussetzungen der Zielgruppe der Allergiker ausgestattet werden.

Spezieller Ernährungsbedarf:

- Erkundigen Sie sich nach bestimmten Diäten oder Nahrungsmittelunverträglichkeiten.
- Versehen Sie ihre Speisekarten mit einem Hinweis z.B. „Allergiker? Bitte sprechen Sie uns an!“
- Geben Sie nur verlässliche und sichere Auskünfte über die Zusammensetzung Ihrer Speisen.
- Deklarieren Sie wenn möglich die Gerichte auf der Speisekarte entsprechend den Inhaltsstoffen bzw. nach spezieller Eignung für Nahrungsmittelallergiker.
- Halten Sie Information über die Menge der Proteineinheiten oder Kohlenhydrate vor. Das ist wichtig für Diabetiker.

#### **7.4 Hilfsmittel, Anbieter und Literaturtipps für Gäste mit Allergien und speziellem Ernährungsbedarf**

Pollenflugvorhersagen finden Sie in den örtlichen Tageszeitungen oder z.B. unter:

**[www.dwd.de/pollenflug](http://www.dwd.de/pollenflug)**

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

**Pollenflugvorhersage (Berlin, Brandenburg): Tel.: 0900 / 111548087 (0,62€/min)**

Hilfsmittel für Allergiker erhalten Sie im Sanitätshaus, in der Apotheke oder im Direktversand im Internet. Hier finden Sie eine kleine Auswahl von Anbietern.

#### **Anbieter spezieller Hilfsmittel für Allergiker (Auswahl)**

##### **PureNature GmbH**

Zur Rothheck 14  
55743 Idar-Oberstein  
Tel.: 0180 / 3 80 85 85  
Fax: 0800 / 5 80 85 85 (gebührenfrei)  
E-mail: [info@purenature.de](mailto:info@purenature.de)  
[www.purenature.de](http://www.purenature.de)

Vertrieb von schad- und reizstofffreien Produkten für jeden Lebensbereich, die besonders auf die Bedürfnisse von Allergikern abgestimmt sind.

##### **Nature Products Thorsten Morbach**

Mühlenweg 9  
54411 Hermeskeil  
Tel.: 06503 / 981667  
Fax: 012120 / 211608  
E-mail: [info@allergiker-laden.de](mailto:info@allergiker-laden.de)  
[www.allergiker-laden.de](http://www.allergiker-laden.de)

Vertrieb von Produkten für Allergiker, z.B. Encasings, Pollenschutzgitter, Kosmetika und Reinigungsmittel

**Orthopädie-Technik Wolf GmbH**

Abteilung: careshop.de - Sanitätshaus  
Lungwitzer-Str. 26  
09337 Hohenstein-Ernstthal  
Tel.: 03723 / 677476-0  
Fax: 03723 / 677476-9  
info@careshop.de  
www.careshop.de

Online Sanitätshaus mit Vertrieb von z.B. Bettbezügen (Encasings)

**Anbieter spezieller Nahrungsmittel (Auswahl)**

**Spezial-Diät-Bäckerei Poensgen GbR**

www.poensgen-brot.de

Hersteller von glutenfreien, laktosefreien und eiweißarmen Nahrungsmitteln. Die Spezial-Diät-Bäckerei stellt ein reichhaltiges Sortiment an glutenfreien Broten, Gebäck und Mehl her.

**Laktolee GmbH & Co. KG**

www.laktolee.com

Online-Shop für laktosefreie Lebensmittel

**Querfood glutenfrei leben**

www.querfood.de

Online Shop für glutenfreie Lebensmittel mit Angaben weitere Allergene, die nicht enthalten sind (z.B. eifrei, nussfrei, hefefrei, sojafrei, ohne Nüsse, ohne Weizenstärke, vegan...)

**3 Pauly glutenfrei**

www.3pauly.de

Brot, Mehl, Gebäck, Frühstücksflocken glutenfrei

**Glutano**

www.glutano.com

Gluten- und Weizenfreie Brote, Brötchen, Mehl, Crackers, Snacks, Frühstückscerealien, Kekse und Kuchen im Supermarkt

**Hammermühle Diät GmbH**

www.hammermuehle-shop.de

Hersteller & Versand von glutenfreien Produkten

### **Proceli LTD**

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

Vertrieb von Zöliakie-, Sprue- und anderen Spezialnahrungsmitteln

### **A-GREEN Int. GmbH**

[www.a-green.de](http://www.a-green.de) (mit Online Shop)

Vertrieb von glutenfreien Produkte aus Magyar Mais: Pasta, Croutons, Brotbackmischungen, Kuchenbackmischungen, Semmelbrösel, Maismehl, Maisgries

### Produkte aus dem **Reformhaus**

Das Lebensmittelangebot im Reformhaus reicht von Getreideprodukten, Brot und Vollkorn-Gebäck, Nüssen, Ölsaaten über Feinkost- und Gemüse-Erzeugnisse, Obst- und Gemüsesäfte, vegetarische Spezialitäten bis hin zu Milch- und Milcherzeugnissen, verschiedensten Teesorten, Ölen und Streichfetten sowie diversen süßen sowie fruchtigen Brotaufstrichen. Diätetische Lebensmittel, z.B. für Allergiker und Diabetiker, runden das Sortiment ab. Es gibt Listen mit milch-, ei-, gluten- und hefefreien Produkten.

### **[www.reformhaus.de](http://www.reformhaus.de)**

Ratgeber und Einkaufsführer zu verschiedenen Themen als PDF-Download unter:

[www.reformhaus.de/service/ratgeber.htm](http://www.reformhaus.de/service/ratgeber.htm)

### **Literaturtipps**

DEHOGA/ DAAB, 2008: Gute Gastgeber für Allergiker- Ein Leitfaden für den Umgang mit Allergenen in Gastronomie und Hotellerie

[www.dehoga-bundesverband.de](http://www.dehoga-bundesverband.de) → Publikationen → Gute Gastgeber für Allergiker

### **Lebensmittelallergien**

*Einstieg in die Thematik:*

Essen und Trinken bei Lebensmittelallergien, DGE-Infobroschüre, 2007, ISBN 978-3-88749-204-5, 0,50€

Lebensmittelallergie und Neurodermitis – Was darf mein Kind essen, AID-Broschüre, 2003, ISBN 3-8308-0356-7, 2,50€

Richtig einkaufen bei Nahrungsmittel-Allergie, Constien, A., Reese, I., Schäfer, C., Trias Verlag Stuttgart 2007, 9,95€

*Kochen:*

Das Trias-Kochbuch für Kreuzallergiker, Schäfer C., Kamp A., Trias-Verlag Stuttgart 2008, 19,95€

## **Laktoseintoleranz**

### *Einstieg in die Thematik*

Essen und Trinken bei Laktoseintoleranz, DGE-Infobroschüre, 2007, ISBN 978-3-88749-199-4, 0,50€

### *Kochen*

Köstlich Essen ohne Milch und Ei, Schmitt B, Trias-Verlag Stuttgart 2005, 19,95€

## **Fructosemalabsorption**

### *Einstieg in die Thematik*

Essen und Trinken bei Fructosemalabsorption, DGE-Infobroschüre, 2007, ISBN 978-3-88749-211-2, 0,50€

### *Kochen*

Fruktosearm Genießen. Gesund Essen, Schäfer C., Kamp A., GU-Verlag 2007, 12,95€

## **Zöliakie**

### *Einstieg in die Thematik*

Essen und Trinken bei Zöliakie, DGE-Infobroschüre, 2007, ISBN 978-3-88749-195-6, 0,50€

### *Kochen*

Glutenfrei Genießen. Gesund Essen, Marquardt G., GU-Verlag 2007, 12,90€  
Informationen und kostenlose Infobroschüren unter: [www.schär.de](http://www.schär.de)

Allergenarm kochen in Gastronomie und Gemeinschaftverpflegung, Carlsson, S., Matthes Verlag, ISBN:3-87516-737-6, 26

Verträglich Kochen und Backen, Lefknecht, Ch., Pro Literatur Verlag, ISBN: 3-86611-124-X, 17,90€

## 7.5 Verbände, Beratungsstellen etc.

### **Deutscher Allergie- und Asthmabund e.V. (DAAB)**

Fliethstraße 114  
41061 Mönchengladbach  
Tel.: 02161 / 81 49 40  
Fax: 02161 / 81 49 430  
E-Mail: [info@daab.de](mailto:info@daab.de)  
[www.daab.de](http://www.daab.de)



Beratung und Informationen zum Thema Allergie:

Das Logo des Deutschen Allergie- und Asthmabundes für Kosmetika, Wasch- und Reinigungsmittel besagt, dass die Rezepturen besonders für Menschen mit Allergien, Asthma und Neurodermitis geeignet sind. Die Produkte verzichten auf irritierende Inhaltsstoffe, bekannte Kontaktallergene wie Lanolin, Cocamidopropylbetain, (spezifische, als Allergieauslöser bekannte) Duft- und Konservierungsstoffe.

Die Produkte werden von der jeweiligen Zielgruppe getestet, für die sie ausgelobt werden soll. Die anonymen Fragebögen werden extern ausgewertet. Bei einer Akzeptanz der Zielgruppe hinsichtlich der Parameter zur Hautverträglichkeit von mind. 80 Prozent mit sehr gut oder gut, erhält das Produkt das Logo.

Der DAAB verfügt über ein Netzwerk von Ernährungsfachkräften, die sich auf die Beratung zu Nahrungsmittel-Allergien und anderen Nahrungsmittel-Unverträglichkeiten spezialisiert haben. Auf Anfrage werden die Fachkräfte wohnortnah vermittelt.

### **European Centre for Allergy Research Foundation - ECARF**

Klinik für Dermatologie, Venerologie und Allergologie  
Charité - Universitätsmedizin Berlin  
Charitéplatz 1  
10117 Berlin  
Tel.: 030 / 450 518 182  
Fax: 030 / 450 518 938  
E-Mail: [office@ecarf.org](mailto:office@ecarf.org)  
[www.ecarf.org](http://www.ecarf.org)



ECARF-Qualitätssiegel für allergikerfreundliche Produkte und Dienstleistungen:

Unter dem Motto: „Lebensqualität trotz Allergie“ soll das kostenlose Siegel Allergikern zukünftig die Auswahl von Produkten und/ oder Dienstleistungen erleichtern und steht für geprüfte Qualitätssicherung sowie für die aktive Unterstützung bei Verbraucherfragen zu Allergien. Neben Hotels wurde 2008 als erster touristischer Ort die Gemeinde Baabe auf Rügen als „Allergikerfreundliche Gemeinde Ostseebad Baabe“ mit dem ECARF-Siegel ausgezeichnet.

### **Deutsche Gesellschaft für Ernährung e.V.**

Godesberger Allee 18  
53175 Bonn  
Tel.: 0228 / 3776-600  
Fax: 0228 / 3776-800  
E-Mail: [webmaster@dge.de](mailto:webmaster@dge.de)  
[www.dge.de](http://www.dge.de)

**Ärzteverband Deutscher Allergologen e.V. (ÄDA)**

Blumenstraße 14  
63303 Dreieich  
Tel.: 06103 / 6 22 73  
Fax: 06103 / 69 70 19  
E-Mail: [info@aeda.de](mailto:info@aeda.de)  
[www.aeda.de](http://www.aeda.de)

**aid Infodienst**

Verbraucherschutz, Ernährung, Landwirtschaft e.V.  
Heilsbachstraße 16  
53123 Bonn  
[www.aid.de](http://www.aid.de)

**Institut für Ernährungsinformation**

Klinik Hohenfreudenstadt  
Tripsenweg 17  
72250 Freudenstadt  
E-Mail: [info@ernaehrung.de](mailto:info@ernaehrung.de)  
[www.ernaehrung.de](http://www.ernaehrung.de)

**Deutsche Zöliakie-Gesellschaft e.V.**

Filderhauptstr. 61  
70599 Stuttgart  
Tel.: 0711 / 4599810  
Fax: 0711 / 45998150  
[info@dzg-online.de](mailto:info@dzg-online.de)  
[www.dzg-online.de](http://www.dzg-online.de)

## 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 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 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 Allergien
  - 7.1.1 Pollenallergie
  - 7.1.2 Hausstaubmilbenallergie
  - 7.1.3 Tierhaarallergie
  - 7.1.4 Schimmelpilzallergie
  - 7.1.5 Allergie auf Duftstoffe
- 7.2 Spezieller Ernährungsbedarf
  - 7.2.1 Nahrungsmittelallergien
  - 7.2.2 Nicht-allergische Nahrungsmittelunverträglichkeiten

- 7.2.2.1 Laktoseintoleranz
- 7.2.2.2 Fructosemalabsorption
- 7.2.2.3 Zöliakie
- 7.2.2.4 sonstiger spezieller Ernährungsbedarf
- 7.3 Service- und Assistenzleistungen
- 7.4 Hilfsmittel, Anbieter und Literaturtipps 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 „Organisationen älterer und behinderter Menschen“
  - 11.1.10 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**