

# Qualität kompakt.

Die Qualitätsinitiative für den Tourismus in Hessen

HESSEN



Hessisches Ministerium  
für Wirtschaft, Energie,  
Verkehr und Wohnen



## Einfach barrierefrei.

Basisinformationen für Praktiker in Hessen

# Impressum

Herausgeber:  
ARGE Qualität kompakt GbR  
c/o DEHOGA Hessen e.V.  
Auguste-Viktoria-Straße 6, 65185 Wiesbaden,  
[www.qkompakt-hessen.de](http://www.qkompakt-hessen.de)

Qualität kompakt ist eine gemeinsame Initiative von DEHOGA Hessen e.V. - Hessischer Tourismusverband e.V. - HA Hessen Agentur GmbH im Auftrag des Hessischen Ministeriums für Wirtschaft, Energie, Verkehr und Wohnen

Redaktion:  
Marie Louise Schmelzeisen, ARGE Qualität kompakt GbR  
Gisela Moser, MosGiTo, [www.mosgi.to](http://www.mosgi.to)

Gestaltung:  
Ralf Kauffmann, Brainartists GmbH,  
[www.brainartist.de](http://www.brainartist.de)

Stand:  
Oktober 2020

## Bildnachweise

- |               |   |                |                                      |
|---------------|---|----------------|--------------------------------------|
| Titelbild:    | HA Hessen Agentur GmbH, Dominik Ketz                                      | S. 10:         | HA Hessen Agentur GmbH, Dominik Ketz |
| S. 4:         | HA Hessen Agentur GmbH, Dominik Ketz                                      | S. 12:         | © Saljol GmbH                        |
| S. 6:         | HA Hessen Agentur GmbH, Dominik Ketz                                      | S. 13 (oben):  | © Lesehilfen – DiKo                  |
| S. 9 (oben):  | IntercityHotel Frankfurt Hauptbahnhof Süd<br>– Foto: MosGiTo/Gisela Moser | S. 13 (unten): | © AHA! Effekt-Technik, Köln          |
| S. 9 (unten): | ILIS Leitsysteme gem. GmbH (beide Bilder)                                 | S. 16:         | #visitfrankfurt, Andi Weiland        |
|               |   | S. 19:         | HA Hessen Agentur GmbH, Dominik Ketz |



**HessenAgentur**

HA Hessen Agentur GmbH



# Inhaltsverzeichnis

■	Barrierefreiheit beginnt im Kopf ...	4
	Schulungen .....	5
	Darüber hinaus empfiehlt es sich... ..	5
■	Über Barrierefreiheit informieren – zuerst sich selbst, dann den Gast ...	6
	„Reisen für Alle“ als Werkzeug zur Bestandsaufnahme und Gästeinformation.....	6
	Besonderheiten in Destinationen .....	7
■	Einfach barrierefrei – Angebote gezielt verbessern .....	8
	Barrierefreies Bauen .....	8
	Umgang mit behinderten und älteren Gästen .....	11
	Besondere Leistungen für behinderte Gäste .....	11
	Einfach anfangen.....	12
■	Tu Gutes ... und rede drüber .....	14
	Barrierefreie Gestaltung .....	14
	Hinweise zu Formulierungen .....	15
	Aktive Vermarktung .....	16
■	Barrierefrei werden ... aber nicht alleine .....	17
	Vernetzung mit Betroffenen .....	17
	Vernetzung mit touristischen Partnern .....	18
■	Das „Haus der Barrierefreiheit“ .....	19

# Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: „Die touristische Servicekette“ (Eigene Darstellung nach ADAC 2003) .....	17
Abb. 2: „Haus der Barrierefreiheit“ (Eigene Darstellung).....	19



## Barrierefreiheit beginnt im Kopf ...

Wer „Barrierefreiheit“ hört, hat oft direkt Bilder von Treppen, Rampen und Aufzügen im Kopf - nicht selten verbunden mit der Angst, viel Geld investieren zu müssen. Bauliche Barrierefreiheit ist EIN Aspekt des Themas, der erste Schritt in Richtung Barrierefreiheit ist ein mehr oder weniger aufwendiger Umbau aber nicht. Zuerst gilt es, sich Know-How anzueignen - was heißt eigentlich „barrierefrei“? Welche Gäste profitieren davon? Und was kann und sollte ich abgesehen von einem Umbau tun?



## Schulungen

In Schulungen erfahren Sie, wie der konkrete Weg zur Barrierefreiheit für Sie als Destinationsmarketinggesellschaft oder Tourismusbetrieb aussehen kann. Nutzen Sie Einsteiger-Seminare, um sich einen generellen Überblick zu verschaffen, und lassen Sie Ihre Mitarbeiter\*innen zu Spezialthemen für unterschiedliche Arbeitsbereiche schulen. „Barrierefreie Führungen“, „Vermarktung barrierefreier Angebote“ – je mehr Kenntnisse im Unternehmen, umso automatischer wird Barrierefreiheit bei jeder Maßnahme mitgedacht – und umso einfacher und kostengünstiger wird es am Ende. Zudem baut Wissen Barrieren im Kopf ab – in einer dienstleistungsgeprägten Branche wie dem Tourismus sind gut geschulte Mitarbeiter\*innen oft die beste Brücke zum Gast.

### Eine Auswahl an Anbietern von Schulungen im Tourismus:

- Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) e.V., Berlin, [www.dsft-berlin.de](http://www.dsft-berlin.de)
- Freiheitswerke, Guido Frank, Düsseldorf, [www.freiheitswerke.de](http://www.freiheitswerke.de)
- MosGiTo, Gisela Moser, Iphofen, [www.mosgito.de](http://www.mosgito.de)
- Neumann Consult, Prof. Dr. Peter Neumann, Münster/Erfurt, [www.neumann-consult.de](http://www.neumann-consult.de)



### Darüber hinaus empfiehlt es sich...

... Menschen mit Behinderung bewusst zu begegnen, sie besser kennenzulernen und sich über ihre Bedürfnisse zu informieren. Das geht am besten im persönlichen Kontakt, aber auch Filme, zielgruppenspezifische Zeitschriften, Internetplattformen, Newsletter und Social Media-Kanäle geben gute Einblicke.

Literaturempfehlungen zu den verschiedenen Handlungsfeldern für Touristiker finden Sie auf den folgenden Seiten zu den dort behandelten Themen.



## Über Barrierefreiheit informieren – zuerst sich selbst, dann den Gast ...

Erfahrungsgemäß beurteilen Anbieter touristischer Leistungen die Barrierefreiheit des eigenen Angebotes deutlich schlechter als sie tatsächlich ist. Eine strukturierte Bestandsaufnahme schafft Klarheit: Wie gut sind Sie wirklich bereits aufgestellt? Wo gibt es Verbesserungsbedarf? Der große Vorteil dieser ersten Maßnahme: Sie nützt sowohl Ihnen als auch dem Gast! Denn die Informationen, die Sie dabei sammeln, können Sie im nächsten Schritt nutzen, um sie an den Gast zu geben. Gäste mit Behinderung brauchen ausführliche Informationen zur Barrierefreiheit eines Reiseangebotes – und zwar oftmals bereits vor der Buchung.



### „Reisen für Alle“ als Werkzeug zur Bestandsaufnahme und Gästeinformation

„Reisen für Alle“ ist ein bundesweit einheitliches Informations- und Kennzeichnungssystem für barrierefreie Tourismusangebote.



Teilnehmende Betriebe erhalten einen Bericht zum Status Quo, aus dem sich Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Barrierefreiheit ableiten lassen. Eine damit verbundene Online-Schulung sensibilisiert die Mitarbeiter für die Bedürfnisse der Gästegruppen und erläutert Besonderheiten der Vermarktung und

Marketingmaßnahmen barrierefreier Angebote. Hauptanliegen des Systems ist die Veröffentlichung umfangreicher Detailinformationen für Reisende mit Behinderung, die von speziell ausgebildeten Erhebern aufgenommen werden und dem Gast so Verlässlichkeit bieten.

„Reisen für Alle“ wird federführend vom Deutschen Seminar für Tourismus DSFT e.V. in Berlin betreut. Betriebe in Hessen wenden sich bei Interesse an der Teilnahme an die ARGE Qualität kompakt GbR, die im Auftrag des Lizenznehmers HA Hessen Agentur die Zertifizierungen in Hessen abwickelt. Hilfreich für eine erste eigene Überprüfung des IST-Zustandes sind die Qualitätskriterien des Systems.

### **Mehr Infos zum System: [www.reisen-fuer-alle.de](http://www.reisen-fuer-alle.de)**

Ihr direkter Kontakt in Hessen für interessierte Betriebe:  
Marie Schmelzeisen, ARGE Qualität kompakt GbR  
Telefon: 0611 / 99201-16, E-Mail: [schmelzeisen@qkompakt.de](mailto:schmelzeisen@qkompakt.de)



### **Besonderheiten in Destinationen**

Destinationsmarketinggesellschaften haben oft nur wenige eigene Angebote – sie sind als Vermarkter ganzer Städte und Regionen auf die Angebote angewiesen, die die Leistungsträger vor Ort schaffen. Dennoch ist es gerade für Destinationen wichtig, sich mit der Barrierefreiheit der Angebote auszukennen. Letztlich landen viele Gästeanfragen zunächst bei der Destination, die auch zu Fragen der Barrierefreiheit Auskunft geben können sollte.

Verwenden Sie zur Abfrage der Informationen bei den Leistungsträgern zunächst eine abgespeckte Checkliste, um sich einen generellen Überblick zu verschaffen und regen Sie die Leistungsträger, die das Thema mittragen möchten, zur Teilnahme an „Reisen für Alle“ an.

Vielleicht gibt es aber auch eigene Informationssysteme in der Stadt oder Region? Das hilft kurzfristig – auch wenn langfristig „Reisen für Alle“ für den potenziellen Gast die komfortabelste Lösung ist.

# Einfach barrierefrei – Angebote gezielt verbessern

Barrierefreies Bauen ist eine der Stellschrauben, um die Barrierefreiheit eines Angebotes zu verbessern. Weitere Handlungsfelder: Besondere Services für Menschen mit Behinderung, aber auch der adäquate Umgang des Servicepersonals mit behinderten Gästen.

## Barrierefreies Bauen

Barrierefreiheit ist bereits fest verankert in den Bauvorschriften der Bundesländer und muss bei allen Um- und Neubauten im öffentlichen Bereich berücksichtigt werden. Aber auch im Bestand können Maßnahmen zur Erleichterung der Nutzung eines Angebotes ergriffen werden. Wichtig ist, sich vor Augen zu führen, dass es nicht nur die zwei Extreme gibt – „barrierefrei gebaut nach Vorschrift“ und „nicht barrierefrei“. Jede einzelne Maßnahme hilft bereits einer bestimmten Personengruppe und trägt zu mehr Komfort für alle bei!

Ein Beispiel: Ein Handlauf an beiden Seiten einer Treppe hilft vielen gehbehinderten Menschen bereits, sicher die Stufen zu überwinden. Natürlich würde ein Aufzug noch mehr Menschen Zugang verschaffen, aber nicht überall ist Platz und Budget dafür vorhanden. Mehr Hinweise zu einfachen Maßnahmen finden Sie ab [Seite 12](#).

Es muss nicht immer die teuerste Lösung sein. Oft lassen sich gerade beim Thema Bauen durch Mitdenken von Anfang an erhebliche Kosten sparen. Wählen Sie Ihren Architekten nach seinen Kenntnissen und Erfahrungen zum barrierefreien Bauen aus, z. B. mit Hilfe der Filter in den Datenbanken der [Architektenkammer Hessen](#) oder der [Handwerkskammer Frankfurt-Rhein-Main](#).

## Nachschlage- und Literatur-Tipps:

- Online-Portale zum barrierefreien Bauen mit Hintergründen und Produkttipps für schickes Design:  
[www.nullbarriere.de](http://www.nullbarriere.de), [www.bfb-barrierefrei-bauen.de](http://www.bfb-barrierefrei-bauen.de)
- Rau, Ulrike: „Barrierefrei Bauen für die Zukunft“







## HBO und DIN

In der Hessischen Bauordnung (HBO) ist Barrierefreiheit festgeschrieben. Darin wird auf die Kriterien der DIN-Normen zur Barrierefreiheit verwiesen. Die Maßnahmen beim barrierefreien Bauen betreffen hauptsächlich folgende Aspekte:

- Stufenloser Zugang (Rampen, Aufzüge oder Lifter als Alternative)
- Durchgangsbreiten und Bewegungsflächen (vor und hinter Türen, in Fluren, Speiseräumen, Zimmern, Bädern, Toiletten, etc.)
- Ausstattung mit Hilfsmitteln wie Haltegriffen oder unterfahrbaren (Wasch-)Tischen
- Orientierungshilfen wie (Handlauf-)Beschilderung, Leitsysteme



Handlaufbeschilderung



Rutschfeste Stufenmarkierungen





## Finanzielle Förderung

Barrierefreiheit birgt enorme wirtschaftliche Vorteile und ist in immer mehr Fällen bereits gesetzliche Vorgabe. Sie wird zunehmend als Standard und deshalb oft nicht als förderfähige Maßnahme betrachtet. In manchen Städten und Regionen gibt es bei Inklusionsstellen oder Behindertenbeauftragten Fördergelder für bestimmte Maßnahmen. Auch im Rahmen der LEADER-Programme können Projekte zur Verbesserung der Barrierefreiheit eingereicht werden. KfW und [WiBank](#) vergeben Kredite zu Sonderkonditionen und Zuschüsse und die [Aktion Mensch](#) fördert kleine und große Maßnahmen nach bestimmten Kriterien.

Im [Förderwegweiser Tourismus](#) des Kompetenzzentrums Tourismus des Bundes können mittels Filter Förderungen angezeigt werden, die speziell für Maßnahmen zur Verbesserung der Barrierefreiheit vergeben werden.



## Umgang mit behinderten und älteren Gästen

Sicherlich bringen Ihre Mitarbeiter\*innen mit Kundenkontakt bereits ein ordentliches Maß an Kundenfreundlichkeit mit. Erfahrung im Umgang mit behinderten und älteren Gästen kann in unserer leider noch nicht inklusiven Gesellschaft allerdings nicht vorausgesetzt werden.

Der Umgang mit Betroffenen ist ein sensibles Thema, bei dem viel Unsicherheit herrscht. Sage ich „Auf Wiedersehen“ zu einem blinden Gast? Beuge ich mich nach unten, wenn ich mit Gästen im Rollstuhl spreche? Sicher agiert, wer solche Situationen geübt hat – zum Beispiel im Rahmen einer Schulung.

### Literatur-Tipp:

BMWFJ, WKO (Hrsg.):

[Barrierefreies Reisen – ein Leitfaden zum Umgang mit dem Gast](#)



## Besondere Leistungen für behinderte Gäste

Manche Barrieren lassen sich weder durch Architektur noch durch adäquaten Umgang mit den Gästen aus dem Weg räumen – dann sind zusätzliche Services gefragt. Von der griffbereiten Lesebrille an der Rezeption bis hin zum Gebärdendolmetscher bei einem möglichst inklusiven Event ... wer konsequent den Blickwinkel des Gastes einnimmt, entdeckt zahlreiche Handlungsfelder, die oft mit einfachen Mitteln umgesetzt werden können.

Tipps für Zusatzleistungen mit Komfortcharakter sowie einfache Tipps fürs barrierefreie Bauen und Verhalten finden Sie auf den nächsten Seiten.



## Einfach anfangen.

Oft sind es kleine Dinge, die zwar nicht zu 100%-iger Barrierefreiheit führen, die aber jedes für sich einer bestimmten Personengruppe helfen, Ihr Angebot zu nutzen. Der große Vorteil: Kleine Maßnahmen sind schnell umgesetzt und kostengünstig.

Ein Stockhalter am Counter verhindert, dass der Gehstock umfällt, während sein Besitzer die Hände frei hat für Ihre Prospekte.



Langes Stehen ist für viele Menschen unkomfortabel. Schaffen Sie Sitzgelegenheiten - am (idealerweise abgesenkten) Counter, im Museum, im öffentlichen Raum. Dort können sie auch bei Gästeführungen genutzt werden. Wo keine festen Sitzgelegenheiten installiert werden können, helfen mobile Sitzgelegenheiten - z. B. in Form von Klappstühlen, Leihrollstühlen oder Leihrollatoren.

Die Kennzeichnung von mindestens der ersten und letzten Stufe einer Treppe mit einem farbigen Streifen verhindert, dass vor allem einzelne Stufen schnell übersehen und damit zur Stolperfalle werden.

Gehbehinderte Menschen brauchen ihre Gehhilfe beim Aussteigen direkt neben dem Auto. Weisen Sie Behindertenparkplätze aus (3,50 x 5 m) und kennzeichnen Sie sie - dann sind sie bei Bedarf auch frei!

Nicht nur ältere Menschen und sogar Ihr Mülleimer werden es Ihnen danken, wenn die Gerichte auf Ihrer Speisekarte auch als kleinere Portion verfügbar sind.

Reinigungsmittel ohne Duftstoffe sowie Zimmerpflanzen ohne Allergene empfinden nicht nur Personen mit hoher Sensitivität als angenehm.

Stufen zu vermeiden hat oberste Priorität - für den Übergang und an schwierigen Stellen können mobile Rampen eine (Zwischen-)Lösung sein.

Nehmen Sie sich Zeit! Gäste mit Orientierungsschwierigkeiten auf Grund von Alter, Sicht oder kognitiver Beeinträchtigung profitieren z. B. von einer kurzen Hausführung zu Beginn des Aufenthalts.

Oft fehlen sichere Abstellplätze für Kinderwagen und Rollatoren - am besten in Sichtweite und, wo nötig, überdacht.

Kleiderhaken und Spiegel sollten in jeder Höhe nutzbar sein und auch Prospekte können - an der Rezeption, in der Tourist-Info, am Messestand - so platziert werden, dass jeder sie erreichen kann.

Kommunikation per Blickkontakt, wie seh- und hörbehinderte Menschen ihn pflegen, funktioniert nur, wenn Gesichter erkennbar sind – z. B. durch aktives, durchgängiges Anschauen des Gastes und durch gute Beleuchtung.



Lesebrillen in Sichtweite am Counter / im Restaurant helfen älteren Gästen, die sie benötigen, aber nicht griffbereit haben. Wichtige Informationen legen Sie am besten in Großdruck bereit.

Gute Lichtverhältnisse helfen zur Orientierung und vermindern die Unfallgefahr. Versehen Sie zudem Glastüren mit Sicherheitsmarkierungen auf zwei Höhen.

Wie barrierefrei ist die Haltestelle vor Ihrem Haus? Die An- und Abreise erleichtern Sie Gästen, indem Sie einen Abholservice vom Bahnhof anbieten – für Gast und/oder Gepäck. Gepäcktransport aufs Zimmer nehmen viele Menschen als ganz besonderen Service wahr.

Verbessern Sie die Orientierung durch eindeutige Beschilderung oder platzieren Sie Orientierungspunkte wie Sessel, Skulpturen oder Pflanzen gezielt. Wegweiser sollten – wie alle Publikationen – barrierefrei gestaltet sein. Mehr Infos zur barrierefreien Gestaltung finden Sie auf den folgenden Seiten.



Barrierefreiheit ist ein Querschnittsthema – neben dem einen Verantwortlichen im Unternehmen, der das Thema federführend übernimmt, sollten alle Mitarbeiter\*innen Barrierefreiheit in ihrem Arbeitsbereich berücksichtigen.

Schulen Sie möglichst viele Mitarbeiter\*innen. Niemand profitiert von den baulichen Maßnahmen, wenn der Blindenleitstreifen von Aufstellern mit Werbung verdeckt ist oder die Bewegungsflächen im WC für Gäste mit Behinderung mit Kinderhochstühlen zugestellt sind.

Im Notfall muss es schnell gehen – weiß das Servicepersonal, wo sich Gäste mit erhöhtem Hilfebedarf aufhalten? Nehmen Sie auch Telefonnummern von Apotheken und Ärzten in die Hotelmappe auf.

# Tu Gutes ... und rede drüber

Menschen mit Behinderung suchen nach Informationen zur Barrierefreiheit eines Reiseangebotes. Sie sollten deshalb detaillierte Informationen veröffentlichen – und zwar in barrierefrei gestalteten Broschüren und auf Ihrer barrierefreien Internetseite. Wer möchte, kann darüber hinaus durch aktive Vermarktung gezielt Menschen mit Behinderung auf sein Angebot aufmerksam machen.

## Barrierefreie Gestaltung

- Barrierefreie Internetseiten sind übersichtlich und verständlich – sowohl in der Navigation, als auch in der Sprache. Die Schrift kann bei Bedarf vergrößert, der Kontrast erhöht werden und die Vorlesesoftware, die z. B. blinde Menschen benutzen, erkennt Texte inkl. deren Struktur und liest auch hinterlegte Alternativtexte zu Bildern vor. Um dies alles zu erreichen müssen Online-Redakteure und Programmierer Hand in Hand arbeiten.
- Informationen zur Barrierefreiheit finden sich gesammelt unter einem eigenen Menüpunkt „Barrierefreiheit“ sowie mindestens ein Hinweis auf diese zentrale Unterseite bei jedem sonstigen Eintrag der Internetseite.
- Auch im Print-Bereich fährt man idealerweise zweigleisig: In jeder Broschüre werden Kurz-Infos zur Ausrichtung in Sachen Barrierefreiheit, mindestens jedoch ein Hinweis auf eine Broschüre mit gesammelten Informationen zur Barrierefreiheit oder auf die entsprechende Internetseite gegeben.
- Barrierefreie Print-Produkte sind ebenfalls übersichtlich und verständlich gestaltet und es wurde auf Schriftgröße, schnörkellose Schriftarten und kontrastreiche Schrift und Bilder geachtet. Dies gilt für Broschüren genauso wie z. B. für Info-Tafeln vor Ort und Speisekarten. Wenn Print-Produkte online zur Verfügung gestellt werden, dann bitte in Form von barrierefreien PDF.
- Die Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung (BITV) gibt die Anforderung an barrierefreie Internetseiten und PDFs vor. Sie ist derzeit verpflichtend anzuwenden für alle öffentlichen Träger des Bundes und der Länder. Inwiefern Ihre Internetseite die Anforderungen erfüllt, zeigt Ihnen der BITV-Test.  
[www.bitvtest.de](http://www.bitvtest.de)
- Barrierefreie Gestaltung nach dem Zwei-Sinne-Prinzip: Ist jede Information sowohl durch Hören als auch durch Sehen wahrnehmbar?



## Literatur-Tipp:

- Morsbach, J.: „Barrierefreiheit im Internet – eine Anleitung für Redakteure und Entscheider“
- Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband: [www.leserlich.info](http://www.leserlich.info)



## Hinweise zu Formulierungen

- Sprechen Sie Ihre Gäste an als „Menschen mit Behinderung“ oder „behinderte Menschen“ – der Begriff „Behinderte“ reduziert stark auf die Behinderung und ist negativ belastet. Auch „taubstumm“ ist ein alter, oft fälschlich gebrauchter Begriff. Die meisten Menschen, die damit gemeint sind, sind gehörlos bzw. taub, nicht stumm. Erklärungen zu einzelnen Bezeichnungen und Leitfäden zur Kommunikation finden Sie online unter [www.leidmedien.de/begriffe](http://www.leidmedien.de/begriffe).
- Verwenden Sie den Begriff „barrierefrei“ oder „Barrierefreiheit“ nur als Schlagworte, nicht als Eigenschaft. Eine Tourist-Information kann stufenlos erreicht werden – ebenerdig, über einen Aufzug (statt „barrierefrei zu sein“), ein Hotelzimmer für Rollstuhlfahrer konzipiert. Vermeiden Sie Begriffe wie „rollstuhlgerecht“, „behindertengerecht“ oder „behindertenfreundlich“ und sagen Sie vor allem nicht, für wen Ihr Produkt NICHT geeignet ist – diese Entscheidung können Menschen mit Behinderung selbst für sich treffen, wenn ausreichend Informationen zur Verfügung gestellt wurden.
- Formulieren Sie möglichst einfach und verständlich nach der KISS-Regel (keep it short and simple). Für Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung, die sich in Verständnis- und Leseschwierigkeiten äußern kann, ist Leichte Sprache ideal. Sie folgt genauen Regeln, die gemeinsam mit Betroffenen erarbeitet wurden. Leichte Sprache ist ein Zusatzangebot und ersetzt nicht die Texte in Schwerer Sprache. Mehr Infos gibt's beim Netzwerk Leichte Sprache unter [www.leichte-sprache.org](http://www.leichte-sprache.org).

## Aktive Vermarktung

Wenn Sie bei der Zusammenstellung der Informationen zur Barrierefreiheit mit „Reisen für Alle“ gearbeitet haben, haben Sie gleichzeitig schon einen ersten Schritt zur aktiven Vermarktung getan, denn die Angebote in „Reisen für Alle“ werden auch auf weiteren Websites angezeigt, wie z. B. in den ADAC-Karten, auf der Internetseite der [Deutschen Zentrale für Tourismus](https://www.deutsches-tourismusbüro.de/) und auf der Seite [www.hessen-tourismus.de](https://www.hessen-tourismus.de).

Darüber hinaus können Sie Ihre Angebote auf Messen mit behindertenspezifischen Themen vorstellen (z. B. auf der Rehacare in Düsseldorf, der REHAB in Karlsruhe oder der Sight City in Frankfurt), Pressearbeit machen mit zielgruppenspezifischen Medien und gezielt Kontakt aufnehmen mit Behindertenverbänden, -einrichtungen und Selbsthilfegruppen. Nutzen Sie die gute Vernetzung der Betroffenen, um Ihr Angebot schnell bekannt zu machen!



# Barrierefrei werden ... aber nicht alleine

Ein Gast fährt nicht in ein Hotel, nur um die barrierefreie Einrichtung zu genießen. Er will, wie jeder andere Gast auch, komfortabel übernachten und tagsüber Kultur- und Freizeitangebote nutzen, shoppen oder tagen. An- und Abreisemöglichkeiten sind elementar – natürlich barrierefrei. Es gilt, die touristische Servicekette durchgängig barrierefrei zu gestalten und da Ihr Angebot vermutlich nicht die komplette Servicekette abdeckt, sollten Sie hierfür mit Partnern kooperieren. Denken Sie dabei auch an branchenfremde Partner wie z. B. Sanitätshäuser. So können bei Bedarf Leihrollstühle, Rollatoren oder evtl. auch Pflegebetten zur Verfügung gestellt werden.

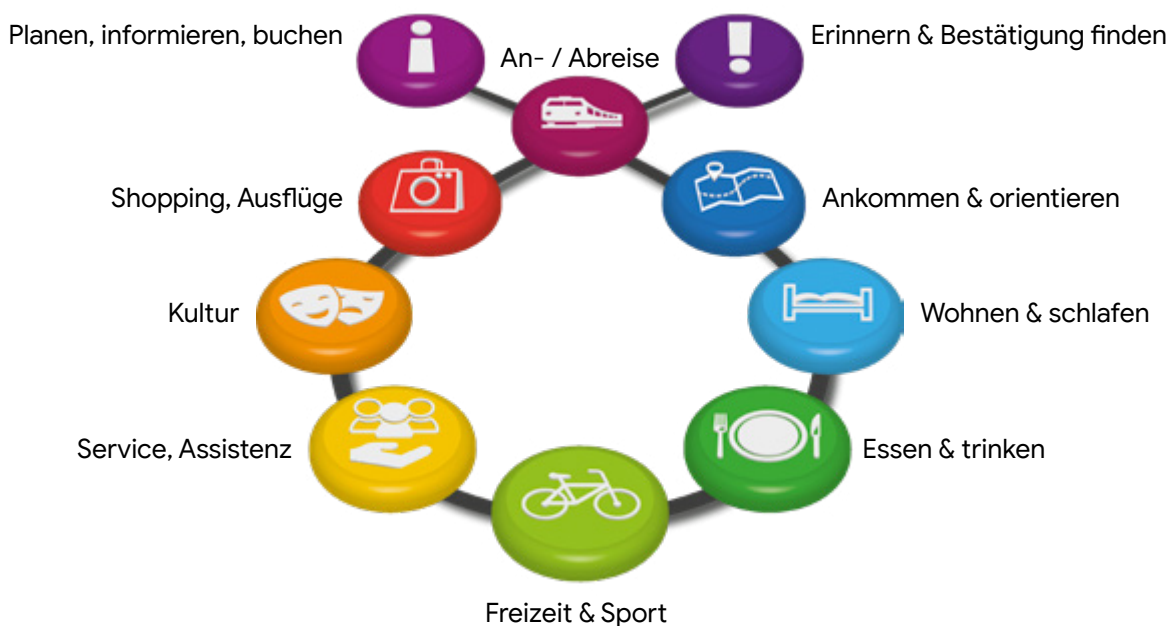


Abb. 1: „Die touristische Servicekette“ (Eigene Darstellung nach ADAC 2003)

## Vernetzung mit Betroffenen

Nach dem Motto „Nichts über und ohne uns“ sollten Menschen mit Behinderung in die Gestaltung barrierefreier Angebote eingebunden werden – zumal sie als „Experten in eigener Sache“ wertvollen Input geben können. Lassen Sie eine „Testgruppe“ zum Beispiel an einer Stadtführung teilnehmen, die Sie speziell für Menschen mit Behinderung neu konzipiert haben, oder fragen Sie Betroffene nach Ihren Erfahrungen in der eigenen Stadt / Region.

Kontakt aufnehmen zu Menschen mit Behinderung können Sie zum Beispiel über die Verteiler der Behindertenbeauftragten des Landes Hessen, der Landkreise und Städte. Dort gibt es oftmals „Inklusionsbeiräte“ oder „Inklusionsstellen“ mit Kontakten zu Behindertenverbänden und Selbsthilfegruppen vor Ort.



## Vernetzung mit touristischen Partnern

- Im „[Tourismusnetzwerk Hessen](#)“ können sich Vertreter der hessischen Tourismusbranche miteinander vernetzen und sich in der Gruppe „Netzwerk Barrierefreiheit“ austauschen und voneinander lernen. Einfach anmelden und der Gruppe beitreten!
- Die ARGE Qualität kompakt GbR veranstaltet darüber hinaus Netzwerktreffen zum Thema Barrierefreiheit – zu unterschiedlichen Themen, zum Austausch, in einem Best-Practice-Betrieb, der sich selbst vorstellt. Aktuelle Termine erfahren Sie im Tourismusnetzwerk.
- Es lohnt sich, über den (hessischen) Tellerrand hinaus zu sehen: Andernorts wird Barrierefreiheit seit vielen Jahren großgeschrieben, so dass Sie von Best-Practice-Beispielen lernen können. Die [AG Leichter Reisen](#) zum Beispiel vereint Städte und Regionen mit Vorbildcharakter und die [Scandic Hotels](#) setzen als nachhaltige Hotelkette auch im Bereich Barrierefreiheit Standards. Auf der Internetseite der Kette steht eine informative Online-Schulung kostenfrei zur Verfügung.

### Kurz notiert:

Sofern Sie Treffen zum Thema Barrierefreiheit veranstalten, sollten natürlich auch die Treffen selbst barrierefrei gestaltet sein!

Hinweise und Checklisten für barrierefreie Events gibt es online, zum Beispiel:

- „[Der Barriere-Checker](#)“  
vom Paritätischen Wohlfahrtsverband Hessen
- „[Handreichung und Checkliste für barrierefreie Veranstaltungen](#)“  
vom Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit
- „[Checkliste für barrierefreie Veranstaltungen](#)“  
vom Amt für Soziale Arbeit, Wiesbaden



# Das „Haus der Barrierefreiheit“

Sie denken, das ist alles ganz schön viel? Keine Angst, barrierefrei wird man nicht von heute auf morgen! Gehen Sie vor wie beim Hausbau: Schritt für Schritt. Und machen Sie sich bewusst: Jeder einzelne Schritt ist ein wichtiger zum Ziel.

Grundlegend für den Hausbau ist das Fundament: der Wille bzw. das offene Bekenntnis der Entscheidungsträger zur Barrierefreiheit. Alle Maßnahmen fußen auf dem Willen und der wiederum zeigt sich in einer herzlichen Willkommenskultur.

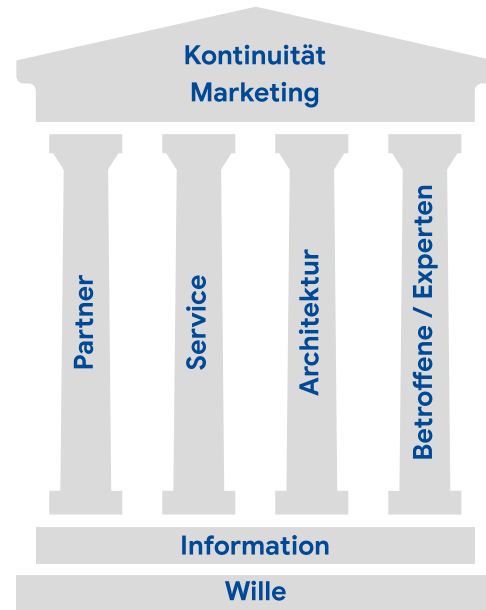


Abb. 2: „Haus der Barrierefreiheit“ (Eigene Darstellung)

Danach ist es wie oben beschrieben: Sie beginnen damit, Informationen zur Barrierefreiheit zu sammeln, bauen dann Säule für Säule am Produkt – Architektur und Service (im Sinne von Zusatzleistungen und kundenfreundlichem Umgang), unterstützen Ihre Maßnahmen mit der Vernetzung mit Partnern, Betroffenen und Experten. Zuletzt setzen Sie das Dach obenauf: die aktive Vermarktung. Ohne Dach regnet es ins Haus und es hat nicht lange Bestand. Die Kontinuität, mit der Sie am Thema bleiben, sorgt für den nachhaltigen Erfolg Ihrer Bemühungen. Barrierefreiheit ist kein zeitlich befristetes Projekt, sondern ein Querschnittsthema, das sich immer mehr durch alle Arbeitsbereiche ziehen wird, wenn Sie erst einmal damit angefangen haben.

Trauen Sie sich! Ihre zukünftigen Gäste freuen sich darauf, Sie zu besuchen.



