



Trendmagazin: Reisen für Alle

Barrierefreiheit ist für viele ein abstrakter Begriff – was sich alles dahinter verbirgt, ist wahrscheinlich den wenigsten bewusst. Oft fällt uns erst auf, dass etwas nicht barrierefrei ist, wenn wir selbst betroffen sind, etwa weil wir mit gebrochenem Bein oder Kinderwagen vor einer Treppe stehen, im Restaurant unsere Lesebrille vergessen haben oder im Zug die Durchsage nicht richtig verstehen.

Es gibt also auch heute leider noch viele Situationen, in denen wir uns Barrieren gegenübersehen. Dabei gewinnen barrierefreie Lösungen gerade vor dem Hintergrund des demografischen Wandels immer mehr an Bedeutung. Denn mit dem Anstieg des Durchschnittalters und der Lebenserwartung steigt auch der Anteil der Menschen, die mit Einschränkungen leben, da Beeinträchtigungen im fortgeschrittenen Alter häufiger auftreten können. Es wird daher in Zukunft auch immer mehr Menschen geben, die auf barrierefreie bauliche oder technische Angebote angewiesen sind.

Das gilt natürlich auch für den Tourismus, denn ältere Menschen sind heute deutlich aktiver und mobiler als sie es noch vor wenigen Jahrzehnten waren. Auch sie wollen etwas erleben, Neues entdecken, andere Erfahrungen machen und das kann man eben besonders gut auf Reisen.

Doch ganz davon abgesehen brauchen nicht nur ältere Menschen barrierefreie Lösungen, auch für andere Gruppen ist Barrierefreiheit unverzichtbar, etwa für Familien mit Kindern, Menschen mit Behinderungen, Menschen, die chronisch krank oder zum Beispiel nach einer Operation vorübergehend eingeschränkt sind, oder ausländische Gäste, die kaum Deutsch verstehen.

Unser Anliegen in Nordrhein-Westfalen ist es, jedem das Reisen durch unser spannendes Land zu ermöglichen, ohne jemanden auszuschließen. Für das aktuelle Trendmagazin haben wir daher viele Anregungen zusammengetragen, wie dies – oft sogar ohne großen Aufwand – gelingen kann.

Inhalt

1. Barrierefreiheit – Neue Dringlichkeit in Zeiten des demografischen Wandels	2
2. Barrierefrei durch NRW: Reisen für Alle	5
3. Barrierefreie Best-Practice-Beispiele aus Nordrhein-Westfalen	5
3.1 Naturangebote	6
3.2 Aktivangebote	6
3.3 Kulturangebote	7
3.4 Städtische Angebote	7
3.5 Sonstige Angebote	8
4. Blick über den Tellerrand: So machen es andere	8
4.1 Analoge Services	8
4.2 Digitale Services	9
4.3 Sonstiges	10
5. Kleine Hilfen, einfach umsetzbar	10
6. Für eilige Leser: Zusammenfassung in sieben Thesen	11
7. Nächstes Thema	11



1. Barrierefreiheit – Neue Dringlichkeit in Zeiten des demografischen Wandels

Was bedeutet Barrierefreiheit eigentlich? Theoretisch bedeutet Barrierefreiheit erst einmal, dass ein Angebot für jeden eigenständig und ohne fremde Hilfe nutzbar ist. Doch was sich so einfach anhört, ist in der Umsetzung deutlich komplexer. Denn für jeden Menschen können andere Dinge Barrieren darstellen: Wer auf einen Rollstuhl angewiesen ist, wird nicht durch die schmale Tür ins Restaurant passen. Wer allergisch auf Hausstaubmilben reagiert, wird das kuschelige Hotelbett mit der dicken Daunendecke nicht Wert schätzen können, und wer nicht lesen kann, dem wird die dicke Hotel-Mappe mit den vielen wichtigen Informationen und Ausflugsideen für die Umgebung nicht weiterhelfen.

Eine barrierefreie Umwelt erfordert also Lösungen für ganz unterschiedliche Bedürfnisse. Doch die Auseinandersetzung mit dem Thema lohnt sich. In einer [Studie des Bundeswirtschaftsministeriums](#) heißt es treffend: „Eine barrierefrei zugängliche Umwelt ist für etwa zehn Prozent der Bevölkerung zwingend erforderlich, für etwa 30 bis 40 Prozent notwendig und für 100 Prozent komfortabel.“ Der Bedarf an barrierefreien Angeboten ist also eindeutig gegeben. Vor dem Hintergrund der UN-Behindertenrechtskonvention und dem Ziel der gesellschaftlichen Inklusion ist es sogar dringend geboten, Angebote entsprechend zu gestalten.

Barrierefreier Tourismus birgt immenses wirtschaftliches Potenzial

Für Anbieter besteht jedoch nicht nur die gesetzliche oder zumindest moralische Pflicht zur Inklusion, es lohnt sich auch finanziell, in ein barrierefreies Angebot zu investieren. 2014 ließ die EU die ökonomische Bedeutung und Reismuster im barrierefreien Tourismus in Europa untersuchen. Das Ergebnis der [Studie](#): Der Ausbau an barrierefreien Angeboten könnte in Europa zusätzliche Milliardenereinnahmen generieren und Millionen neuer Arbeitsplätze schaffen. Voraussetzung wäre allerdings, dass nicht nur physische Barrieren abgebaut, sondern auch Service und Informationspolitik verbessert werden.

Für die Studie befragten die Verfasser sowohl Menschen mit Behinderung zwischen 15 und 64 Jahren als auch ältere Menschen ab 65. Zusammen kamen diese beiden Gruppen pro Jahr auf 783 Millionen Tages- oder Mehrtagesreisen innerhalb der EU. Die meisten Reisen wurden dabei innerhalb des Heimatlandes unternommen.

Unter den damals aktuellen Voraussetzungen sollte diese Zahl der Studie zufolge bis zum Jahr 2020 auf 862 Millionen Reisen pro Jahr steigen. Wenn es jedoch gelänge, die barrierefreie Zugänglichkeit tourismusrelevanter Einrichtungen deutlich zu erhöhen, könne die Zahl sogar auf 1,23 Milliarden pro Jahr klettern, hieß es.

Denn oft scheitern Ausflüge oder Reisen am fehlenden Angebot oder an den fehlenden Informationen zu entsprechenden Angeboten, wie aus der [Studie](#) „Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung“ hervorgeht, die 2008 im Auftrag des Bundeswirtschaftsministeriums (BMWi) erschien. Die Studie „Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle“, die ebenfalls das Bundeswirtschaftsministerium erstellen ließ und die 2003 vorgelegt wurde, liefert konkrete Zahlen: 37 % der Befragten gaben hier an, dass sie schon einmal auf eine Reise verzichtet hätten, da es keine passenden barrierefreien Angebote für sie gegeben habe. Fast die Hälfte der behinderten Menschen würde der Studie zufolge mehr verreisen, wenn es entsprechende Angebote für sie gäbe. Fast 60 Prozent wären sogar bereit, für spezielle Angebote zusätzlich zu zahlen.

Hinzu kommt ein weiterer interessanter Aspekt für deutsche Urlaubsdestinationen: Mobilitäts- und aktivitätsbeeinträchtigte Menschen verbringen ihren Urlaub besonders oft in heimatlichen Gefilden. Laut BMWi-Studie von 2008 gaben 42,9 Prozent von ihnen an, während ihres letzten Haupturlaubs in Deutschland gewesen zu sein. Der Durchschnitt der Gesamtbevölkerung lag fast 15 Prozentpunkte darunter. Als ein wesentlicher Grund wurde die einfachere Informationsbeschaffung ohne Sprachbarriere genannt.

Barrierefreiheit als Mittel zur Kundenbindung

Und wer einen Gast einmal von sich überzeugt hat, darf gerade bei Menschen mit Mobilitäts- und Aktivitätsbeeinträchtigung auf einen erneuten Besuch hoffen. Während in der gleichen Studie 42,2 Prozent aller Befragten angaben, das Ziel ihrer Haupturlaubsreise 2006 zum ersten Mal besucht zu haben, waren es bei den Menschen mit Behinderung nur 33,9 Prozent. Zwei Drittel reisten also an einen Ort, den sie bereits kannten und von dem sie wussten, dass sie das vorfinden, was sie brauchen. Die Reisezieltreue ist damit bei ihnen deutlich stärker ausgeprägt als in der Gesamtbevölkerung. Für Betriebe bedeutet dies, dass barrierefreie Angebote ein erfolgreiches Mittel zur Kundenbindung sein können. Insbesondere ältere Reisende sind zudem nicht auf Schulferien angewiesen, sodass durch sie die Auslastung in der Nebensaison gesteigert werden kann.

Was dazu kommt: Sowohl Menschen mit Behinderung als auch Best Ager reisen meist nicht allein, sondern zu zweit oder in Gruppen. Die Reiseentscheidungen der gesamten Gruppe richten sich dabei nach den Anforderungen und Wünschen der mobilitätseingeschränkten Mitfahrer.

Laut bereits erwähnter EU-Studie von 2014 sorgten allein ältere Gäste und Menschen mit Behinderung aus den EU-Mitgliedsstaaten mit ihren Reisen für einen Gesamtumsatz von rund 786 Milliarden Euro jährlich. Darin inbegriffen sind direkte, indirekte und induzierte Effekte des barrierefreien Tourismus. Basis sind Berechnungen, wonach jeder der Reisenden durchschnittlich 80 Euro für einen Tagesausflug und 700 Euro für einen Mehrtagesausflug im Heimatland beziehungsweise 1.100 Euro für einen mehrtägigen Aufenthalt im Ausland ausgibt. Zu den gesamten 786 Milliarden Euro durch Reisende aus der EU kommen noch einmal 34 Milliarden Euro hinzu, die durch behinderte Menschen und ältere Gäste aus den elf wichtigsten Nicht-EU-Quellmärkten generiert werden. Dadurch ergibt sich eine Gesamtsumme von 830 Milliarden Euro.

Das Potenzial liegt laut Studie jedoch noch weit höher. So könnten sich nach Berechnungen der Untersucher bei einer günstigen Entwicklung 2020 Einnahmen in Höhe von über 1,1 Billionen Euro erzielen lassen. Umgerechnet auf Arbeitsplätze würde dies einen Anstieg von damals 9,24 Millionen auf 13 Millionen bedeuten.

Ältere Menschen als attraktive Zielgruppe

Gerade der demografische Wandel dürfte die Nachfrage nach passenden Angeboten weiter steigen lassen. Laut GfK TravelScope 2004 – 2009 erhöhte sich allein im Untersuchungszeitraum der Anteil der Reisenden über 60 Jahre an der Gesamtzahl der Reisenden von 22,3 auf 23,5 Prozent. Beim Umsatz zeigt sich zudem, wie kaufkräftig gerade die Gruppe der älteren Reisenden ist: Ihr Anteil am generierten Umsatz stieg im gleichen Zeitraum von 27,2 auf 28,8 Prozent, bei Deutschlandreisen sogar von 31,8 auf 33,5 Prozent. Dies lag vor allem auch daran, dass Jüngere eher Kurzreisen in Deutschland unternehmen, während bei den Älteren lange Reisen mit 52 Prozent in der Überzahl waren.

Probleme in der Kommunikation

Angesichts der sich abzeichnenden weiter steigenden Nachfrage nach barrierefreien Angeboten in Deutschland ergeben sich zwei Folgerungen: Zum einen bedeutet dies, dass entsprechende Angebote geschaffen werden müssen, zum anderen aber auch, dass entsprechende Angebote

kommuniziert werden müssen. Dies ist bislang oft nicht der Fall. So gaben etwa bei einer [Umfrage](#) des Cologne Convention Bureau und des Europäischen Instituts für Tagungswirtschaft 2015 rund 74 Prozent der Betriebe an, teilweise barrierefrei zu sein. Weitere 17 Prozent waren nach eigener Auskunft sogar vollständig barrierefrei. Auf der eigenen Internetseite informierten jedoch nur gut 36 Prozent über ihr barrierefreies Angebot.

Ähnliches gilt für Betriebe, die sich nach dem deutschlandweit einheitlichen „Reisen für Alle“-System haben prüfen lassen. Auch hier nutzen viele die Ergebnisse nicht, um ihre Gäste über ihre barrierefreien Angebote zu informieren.

Gerade ältere Gäste und Gäste mit Behinderung benötigen vor ihren Reisen jedoch Planungssicherheit. Wer ihnen also die notwendigen Informationen zur Verfügung stellt, verschafft sich durch den geleisteten Informationskomfort einen Wettbewerbsvorteil.

Diese These wird auch von der bereits erwähnten EU-Studie gestützt. Den hierfür Befragten ist es nicht nur wichtig, Barrieren vor Ort abzubauen, sondern auch, sich bereits vor der Reise über barrierefreie Zugänglichkeiten informieren zu können.

Ganzheitliche Strategien gefordert

Genauso wichtig ist es, ineinandergreifende barrierefrei Angebote zu schaffen. Denn kein Gast wird während seiner Reise nur die Angebote seines barrierefreien Hotelzimmers nutzen, sondern auch Ausflüge in die Umgebung machen wollen. Dies bedeutet, dass die gesamte Servicekette barrierefrei gestaltet werden sollte, von der Anreise über die Unterkunft bis zu Freizeitaktivitäten.

Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels sollten dabei vor allem auch barrierefreie Wanderwege und Radangebote geschaffen werden. Denn laut GfK TravelScope 2008/09 ist es älteren Reisenden besonders wichtig, sich von Landschaften und der Natur beeindruckt zu lassen, sodass hier entsprechende Angebote benötigt werden. Hierbei wie auch bei allen anderen barrierefreien Angeboten gilt natürlich: Sie sind nicht nur für Touristen, sondern auch für Einheimische nützlich und komfortabel – gerade in Nordrhein-Westfalen, dem bevölkerungsreichsten deutschen Bundesland, gibt es somit auch bereits ohne Touristen eine große Nachfrage.

Lösung für Alle statt Spezialangebot

Dass barrierefreie Angebote nicht nur für Nutzer, sondern auch für die Betriebe selbst einen Mehrwert bringen, haben viele Unternehmen und Einrichtungen inzwischen erkannt und entsprechende Angebote entwickelt. Bislang wurden oft jedoch Sonderlösungen für mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkte Menschen geschaffen. Das [Kompetenznetzwerk Design für Alle](#) macht sich hingegen für eine andere Herangehensweise stark: Es setzt sich für einen nicht-stigmatisierenden Barrierefrei-Ansatz ein, der mit Komfort und Attraktivität für alle verbunden wird. Sein Ziel ist es, Barrierefreiheit, Nutzbarkeit und Erlebbarkeit für möglichst alle Menschen zu erreichen, ohne Nutzer durch Speziallösungen auszugrenzen.

Ein Beispiel für diesen Ansatz sind Rampen, die nicht nur mit dem Rollstuhl, sondern auch mit Rollatoren, Kinderwagen, Gehstock, Rollkoffer oder Fahrrad genutzt werden können. Ebenfalls komfortabel für alle sind niedrigflorige Teppiche und rutschfeste Bodenbeläge. Sie helfen, Stürze zu vermeiden, und ermöglichen ein gutes Vorankommen mit Rollstuhl, Koffer oder Kinderwagen. Ganz nebenbei sind sie auch noch robuster und leichter zu reinigen. Nach dem Prinzip des Designs für alle wäre es zudem wünschenswert, beispielsweise zur Standardführung bei Bedarf einen Gebärdensprachdolmetscher hinzuzuziehen, anstatt eine eigene Führung in Gebärdensprache anzubieten.

Der Ansatz des Kompetenznetzwerks bedeutet auch, dass bei der Bewerbung barrierefreier Angebote nicht die Barrierefreiheit an sich im Vordergrund steht, sondern wie überall das Angebot selbst, das allen Lust auf einen Besuch macht. Informationen zur Barrierefreiheit sollten lediglich als besonderer Servicehinweis gesehen werden. Dies ist nicht nur vor dem Hintergrund der Inklusion geboten. Es steht auch fest: Barrierefreiheit allein ist kein Reiseanlass. Sie ist lediglich ein Qualitätsmerkmal, das den Ausschlag für ein bestimmtes Hotel, eine bestimmte Freizeiteinrichtung oder ein bestimmtes Restaurant geben kann.

2. Barrierefrei durch NRW: Reisen für Alle

Seit 2014 hat Tourismus NRW das Thema Barrierefreiheit verstärkt in den Fokus gerückt. In einem Anschubprojekt schulte der Verband zahlreiche Beschäftigte aus touristischen Betrieben und unterstützte die Unternehmen bei der Zertifizierung ihrer barrierefreien Angebote. Dafür schloss sich der Verband dem deutschlandweiten Zertifizierungsprojekt „Reisen für Alle“ an, welches vom Deutschen Seminar für Tourismus (DSFT) und Tourismus für Alle Deutschland (NatKo) entwickelt wurde. Die Zertifizierungen dieses Systems beruhen nicht auf Selbsteinschätzungen, sondern auf festgelegten Standards, sodass sich Nutzer auf die erhobenen Informationen zur Barrierefreiheit verlassen können. Im Mai 2018 waren rund 1.800 Betriebe bundesweit nach dem System zertifiziert, in NRW waren es rund 120.

Die in NRW erhobenen Betriebe werden auf der Internetseite www.barrierefreies-nrw.de dargestellt – zum einen gebündelt, zum anderen aber auch mit besonderer Kennzeichnung innerhalb der unterschiedlichen Rubriken wie Kultur oder Natur. Zu jedem Betrieb finden sich dabei Informationen, mit Blick auf welche Bedürfnisse der jeweilige Betrieb geprüft wurde, etwa für sehbehinderte Menschen oder Rollstuhlfahrer, sowie die ausführlichen Ergebnisse dieser Prüfungen. Einen deutschlandweiten Überblick über geprüfte Betriebe liefert die Internetseite www.reisen-fuer-alle.de.

Inzwischen wird das Barrierefrei-Projekt von Tourismus NRW als Kernaufgabe des Verbands fortgeführt und in unterschiedlichen Bereichen mitgedacht. So gibt es etwa in der landesweiten touristische [Innovationswerkstatt](#), einem aktuellen EFRE-Projekt, spezielle Schulungen zum Thema Barrierefreiheit. Schon fast vier Jahre alt, aber immer noch aktuell ist der [Praktikerleitfaden](#) des Tourismus NRW, der Betrieben Informationen und konkrete Hilfestellungen bei der Entwicklung barrierefreier Angebote gibt.

Wer seinen Betrieb ebenfalls nach den einheitlichen Standards des Systems „Reisen für Alle“ prüfen lassen möchte, kann sich an Tourismus NRW wenden, der das Thema in Nordrhein-Westfalen federführend betreut. Ansprechpartner ist [Benjamin Suthé](#).

3. Barrierefreie Best-Practice-Beispiele aus Nordrhein-Westfalen

Viele Städte, Einrichtungen und andere Anbieter haben inzwischen barrierefreie Angebote geschaffen, sei es durch bauliche Veränderungen etwa in Hotels und Museen, durch einen entsprechend ausgestatteten öffentlichen Personennahverkehr oder durch spezielle Dienstleistungen wie Führungen in Gebärdensprache. Einige besondere Angebote hat Tourismus NRW hier zusammengestellt.

3.1 Naturangebote

Nationalpark Eifel

Nordrhein-Westfalens einziger Nationalpark ist ein Paradebeispiel in Bezug auf die Barrierefreiheit und wurde dafür schon mehrfach ausgezeichnet. Alle touristischen Angebote im Nationalpark, wie beispielsweise Kutschfahrten oder Rangerführungen, sind nach "Reisen für Alle" zertifiziert. Der [Natur-Erlebnisraum "Wilder Kermeter" und der Natur-Erkundungspfad "Wilder Weg"](#) wurden deutschlandweit als einzige Angebote durch "Reisen für Alle" mit Bestnoten für alle Zielgruppen ausgezeichnet. Mit seinem Ansatz, an verschiedenen Erlebnisstationen im Wilden Kermeter alle Sinne anzusprechen, sodass sich jeder das Passende raussuchen kann, hat der Nationalpark ein Best-Practice-Beispiel für ein inklusives Angebot geschaffen.

Panarbora, Waldbröl

Mit dem barrierefreien [Baumwipfelpfad](#) hat der Naturerlebnispark Panarbora ein eindrucksvolles Naturerlebnis für Jedermann geschaffen. Highlight ist der rund 40 Meter hohe Aussichtsturm, der ebenfalls barrierefrei zugänglich ist. Unter den unterschiedlichen Übernachtungsmöglichkeiten gibt es auch zwei Zimmer, die für Menschen im Rollstuhl geeignet sind.

Rieselfelder, Münster

Das Vogelschutzgebiet [Rieselfelder](#) in Münster hat nicht nur seine Beobachtungspunkte zur problemlosen Nutzung für alle mit Rampen ausgestattet. Als weiteren Service verleiht die Biologische Station nach Absprache auch Rollstuhl oder Rollfiets, eine Art Tandem aus Rollstuhl und Fahrrad.

3.2 Aktivangebote

Römer-Lippe-Route

Der gesamte knapp 500 Kilometer lange Radweg wurde auf Barrierefreiheit untersucht. Die dabei gewonnenen Informationen wurden in eine [interaktive Karte](#) integriert, die jedem Gast eine individuelle Reiseplanung entsprechend seinen persönlichen Bedürfnissen und Einschränkungen ermöglicht. Die Römer-Lippe-Route ist damit deutschlandweit der einzige thematische Radweg, der Gästen diese Informationen in gesammelter Form zur Verfügung stellt. Im weiteren Verlauf des EFRE-Förderprojekts "Barrierefreier Radtourismus an der Römer-Lippe-Route" sollen einzelne Abschnitte der Route zu barrierefreien Etappen entwickelt und ausgewiesen sowie buchbare Pauschalen für Menschen mit Behinderung entwickelt werden.

Integrativer Reitweg, Münsterland

Der 22 Kilometer lange Rundweg führt über extra breite Wege, die das Reiten mit Handpferd und das Führen von Pferden ermöglichen, sodass Menschen, die beim Reiten Hilfe benötigen, gemeinsam mit anderen auf dem [integrativen Reitweg](#) unterwegs sein können. Außerdem verfügt der Weg über barrierefrei ausgestattete Reit- und Raststationen sowie barrierefrei ausgestattete Ferienwohnungen und Ferienhäuser.

Surfschule, Xanten

Eine Surfschule am Freizeitzentrum Xantener Nord- und Südsee bietet seine [Surf- und Stand-up-Paddling-Kurse](#) seit Jahren explizit auch für Menschen mit Behinderung an – insbesondere für blinde Menschen. Besondere Voraussetzungen hierfür bringt die Surfschule nicht mit, jedoch den Servicegedanken, jedem das Surfen zu ermöglichen.



3.3 Kulturangebote

LVR-Römermuseum, Xanten

Das gesamte Museum im Archäologischen Park Xanten ist barrierefrei gestaltet. Die [Exponate](#) im Römermuseum sind so konzipiert, dass sie im Sitzen und Stehen eingesehen und bedient werden können. Außerdem gibt es viele Mitmach-Elemente und Exponate, die angefasst werden können.

Rautenstrauch-Joest-Museum, Köln

Viele Museen bieten inzwischen Audio-Guides an, das Kölner Rautenstrauch-Joest-Museum hat einen [Video-Guide](#) konzipiert, in dem ein Dolmetscher in deutscher Gebärdensprache Informationen vermittelt. Der Guide kann über ein Leihgerät des Museums oder per Download auf dem eigenen Smartphone genutzt werden. Auch ein spezieller Kinder-Guide ist verfügbar.

Musiktheater im Revier, Gelsenkirchen

Ausgewählte Stücke werden im Musiktheater im Revier mit [Live-Audiodeskription](#) aufgeführt, das bedeutet, dass das Geschehene auf der Bühne mit wenigen Worten für blinde und sehbehinderte Menschen beschrieben wird. Dies geschieht in den Sprechpausen der Schauspieler, um das Stück nicht zu stören. Zuschauer können die live eingesprochenen Beschreibungen per Kopfhörer hören. Außerdem werden für Menschen mit Sehbehinderung Führungen durch das Bühnenbild und das Betasten der Kostüme vor der Vorstellung angeboten. Dazu gibt es Erklärungen der Handlung. Menschen mit Hörbeeinträchtigungen können sich während der Vorstellung in Induktionsschleifen einklinken, um das Stück in der gewünschten Lautstärke zu hören.

Schauspiel Essen

Zu ausgewählten Inszenierungen und Einführungen sind am Schauspiel Essen [Gebärdensprachdolmetscher](#) im Einsatz.

3.4 Städtische Angebote

Dortmund

Im Projekt „Reisen für Alle“ ist Dortmund Vorreiter in NRW. In keiner anderen Stadt im Bundesland wird die bundesweit einheitliche Zertifizierung so stark vorangetrieben wie in der Ruhrgebietsstadt. Inzwischen gibt es rund 30 [zertifizierte Angebote](#), vom Museum über Hotels bis zum Theater oder Restaurant.

Münster

Die Stadt bietet [vielseitige barrierefreie Angebote](#) vom tastbaren Stadtmodell über Gebärdensprachvideos zu den Sehenswürdigkeiten in der Stadt und einem Überblick über Freizeit- und Kulturangebote für gehörlose Menschen bis zum Rollstuhl- und Rollfietsverleih. Darüber hinaus betreibt die Stadt die „[Komm-Datenbank](#)“, in der viele Einrichtungen verzeichnet sind, die nach Zugänglichkeit beziehungsweise besonderen Angeboten wie Informationen in leichter Sprache, vorhandenen Behindertenparkplätzen oder Hilfen für hörbehinderte Menschen gefiltert werden können.

Köln

Für eigene Erkundungen durch die Stadt hat Köln den [Stadtplan](#) „Köln für alle – Barrierefreie Spaziergänge durch die Altstadt“ aufgelegt. Daneben gibt es spezielle Führungen zum Beispiel in

leichter Sprache oder von Gehörlosen für Gehörlose. An der Radstation am Hauptbahnhof können außerdem Elektromobile ausgeliehen werden.

Düsseldorf

Die Landeshauptstadt bietet [Führungen](#) für unterschiedliche Bedürfnisse an, zum Beispiel stufenlose Touren sowie Führungen in Gebärdensprache oder in leichter Sprache.

3.5 Sonstige Angebote

Schifffahrt auf dem Rhein

Die Tour „[Rheinsinne](#)“ wurde speziell für Menschen mit Sehbehinderung und Blinde konzipiert, ist aber für jeden ein Erlebnis. Ein Gästeführer beschreibt während der Tour Sehenswürdigkeiten und erzählt passende Sagen und Legenden. Um noch einen besseren Eindruck der Gegend zu erhalten, bekommen Gäste zudem die Möglichkeit, Gesteine aus der Region zu befühlen. Ein Riech- und Schmeckerlebnis runden die Fahrt ab: Hierfür werden zunächst unterschiedliche Düfte präsentiert, die man so nicht mit Wein verbinden würde, die dann jedoch bei der anschließenden Weinprobe wiederkehren.

Hotel Fit, Much

Der Name des Integrationsbetriebs, in dem auch Menschen mit Behinderung arbeiten, steht für [Freizeit, Integration und Tagung](#). Neben mehreren barrierefrei gestalteten Zimmern verfügt das Hotel auch über einen stufenlosen Innen- und Außenbereich. Das Besondere ist aber der Hochseilgarten mit barrierefreien Stationen. So gibt es hier unter anderem die bundesweit erste Seilrutsche für Rollstuhlfahrer sowie eine Rollstuhlbrücke in acht Metern Höhe.

Hotel Franz, Essen

Das [Hotel Franz](#) in Essen zählt wie das Hotel Fit in Much zu den Embrace-Häusern, die alle nach „Reisen für Alle“ zertifiziert sind. Das Konzept der Inklusion ist der Leitgedanke der Häuser. Viele der Mitarbeiter hier haben eine Beeinträchtigung. Darüber hinaus sind zwölf Zimmer mit Angeboten für unterschiedliche Zielgruppen ausgestattet worden.

4. Blick über den Tellerrand: So machen es andere

Auch außerhalb von NRW gibt es viele Best-Practice-Beispiele. Teilweise sind es sogar nur kleine Angebote, die jedoch eine große Wirkung entfalten können.

4.1 Analoge Services

Rheinland-Pfalz

Rheinland-Pfalz Tourismus hat seinen [Wanderwege-Leitfaden](#) um spezielle Anforderungen für barrierefreie Wanderwege ergänzt. Die knapp 50-seitige Broschüre enthält unter anderem Informationen zu Anforderungen und Voraussetzungen für barrierefreie Wege, zur Ausstattung sowie zu rechtlichen und planerischen Grundlagen.

Magdeburg

Die sachsen-anhaltinische Landeshauptstadt hat einen [Stadtführer](#) aufgelegt, der an allen Magdeburger Sehenswürdigkeiten ausliegt und sowohl in Braille-Schrift als auch in besonders großen Buchstaben verfügbar ist.

Rostocker Seebäder

Viele Orte an der Nord- und Ostsee verfügen inzwischen über Strandzugänge, die auch mit Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen gut zu nutzen sind. Das Ostseebad Warnemünde bietet die ganze [Servicekette für ein entspanntes Stranderlebnis](#) für mobilitätseingeschränkte Menschen – von barrierefreien Parkplätzen und Toiletten in unmittelbarer Nähe über den barrierefreien Strandzugang bis zum Baderollstuhlverleih.

Ostfriesland

Für Wattführungen wurden spezielle [Wattmobile](#) entwickelt, die wie große, langgestreckte Buggys aussehen. Sie lassen sich leicht schieben und versinken nicht im Watt. Auch Erwachsene können darin Platz nehmen. Auf den meisten Inseln stehen zudem spezielle Strandrollstühle zur Verfügung, die ein unkompliziertes Vorankommen im Sand ermöglichen.

4.2 Digitale Services

Berlin

Die App „[accessBerlin](#)“ führt auf verschiedenen Routen durch die Hauptstadt. Dazu gibt es Informationen über Sehenswürdigkeiten, die für Besucher mit eingeschränkter Mobilität barrierefrei zugänglich sind, sowie zu Aufzügen oder öffentlichen Toiletten. Auch Informationen über Nahverkehrsverbindungen inklusive barrierefreier Wegbeschreibungen finden sich in der Anwendung.

Deutsche Bahn

Als der größte Mobilitätsanbieter in Deutschland entwickelt die Bahn eine App mit umfangreichen Services für ihre Kunden. Nutzer sollen die Möglichkeit haben, Ansagen oder Durchsagen zu ihrer Reise direkt als Text- oder Sprachnachricht auf ihrem Smartphone zu empfangen. Auch Informationen über die Funktionsfähigkeit von Aufzügen oder Rolltreppen soll die [App „DB Barrierefrei“](#) enthalten. In einem weiteren Schritt sollen Nutzer über die App beispielsweise auch Hilfsbedarf beim Ein-, Um- und Aussteigen anmelden können.

Erfurt

Gehörlose Menschen können in Erfurt auf eigene Faust eine Stadtführung unternehmen und erhalten trotzdem viele Informationen. Möglich macht das ein [Videoguide in Gebärdensprache](#).

Sachsen

Die Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen hat nicht nur eine Broschüre mit barrierefreien Angeboten aufgelegt. Die Informationen selbst sind auch barrierefrei verfügbar, denn sie werden ebenfalls als [Hörfassung](#) im sogenannten Daisy-Format angeboten.

Wheelmap

Die [Wheelmap](#) ist ein offenes Online-Projekt. Hier kann jeder Einrichtungen nach der Rollstuhlzugänglichkeit beurteilen, sodass auf der großen Karte weltweit schon viele Einrichtungen

verzeichnet sind, die für Rollstuhlfahrer problemlos zu erreichen sind beziehungsweise um die Menschen im Rollstuhl lieber einen großen Bogen machen sollten.

4.3 Sonstiges

Thüringen Tourismus

Die Thüringer Tourismusorganisation hat Tourismus für Alle bereits 2001 als Ziel aufgenommen. Seit 2015 gibt es im Sinne der Inklusion keine eigenen Broschüren mit barrierefreien Unterkünften mehr, sondern eine Broschüre für alle, in der auch Beschreibungen zur Barrierefreiheit enthalten sind. Barrierefreie Produkte und Dienstleistungen sind an entsprechenden Piktogrammen erkennbar. Um die Schaffung barrierefreier Angebote und Lösungen weiter zu fördern, wurde 2016 zudem die Kampagne „Werden Sie [KomfortDenker](#)“ gestartet, die zeitgemäße Lösungen für einen Tourismus für alle zeigt.

Rheinland-Pfalz

Was das Meer für den Norden Deutschlands ist, ist der Wein für Rheinland-Pfalz – eine Besonderheit, die touristisch vermarktet wird. [Weinfeste](#) gehören zur Kultur und um diesen wichtigen Bestandteil des rheinland-pfälzischen Brauchtums für alle zugänglich zu machen, hat die Zentrale für Tourismus Südliche Weinstraße auch Weinfeste auf Barrierefreiheit untersucht. Die Ergebnisse finden sich in einem entsprechenden Katalog sowie im Internet.

Deutscher Museumsbund

Um Museen für alle zugänglich zu machen, hat der Deutsche Museumsbund den [Leitfaden](#) „Das inklusive Museum“ aufgelegt. Unter anderem finden sich darin Tipps für einen zielgruppenorientierten Service, zur Konzeption von Ausstellungen, für das Verfassen und Gestalten von Texten sowie für die Vermittlung.

5. Kleine Hilfen, einfach umsetzbar

Nicht immer sind große Umbauten oder komplette Neuplanungen nötig, um Barrieren abzubauen. Vieles lässt sich auch ohne großen Aufwand und mit geringen Kosten umsetzen. Voraussetzung ist jedoch ein Bewusstsein und eine Sensibilisierung für Problemfelder und mögliche Lösungen. Wir haben ein paar Ideen zusammengestellt, die jeder umsetzen kann.

Ausstattung

- Sitzmöglichkeiten in öffentlich zugänglichen Bereichen etwa in Hotel-Lobbys, am besten mit hoher Sitzfläche und Armlehnen, damit das Aufstehen leichter fällt
- Ausleihbare Lesebrillen
- Stockhalter an der Rezeption
- Liste mit Fachärzten
- Erhöhte Betten

Design

- Wegweiser in unterschiedlichen Farben oder mit Symbolen (gut für Kinder, ausländische Gäste, Gäste mit kognitiven Beeinträchtigungen)
- Wege nicht zustellen (Erleichterung und Sicherheit für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen)
- Stolperstellen wie einzelne Stufen oder Glastüren gut sichtbar markieren

- Große, kontrastreiche Schrift beispielsweise auf der Speisekarte, ggf. auch Bilder (insbesondere für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen, ausländische Gäste oder Kinder hilfreich)

Persönlicher Service

- Mitarbeiter, die ansprechbar sind, und (mit Informationen) weiterhelfen können
- Gästen zuhören und so Bedarfe erkennen
- Flexibler, kundenorientierter Service durch gut ausgebildetes Personal, der jeden Kunden als den besten Kunden behandelt, mit besonderer Aufmerksamkeit für Gäste mit besonderen Anforderungen
- Service durch gemischte Belegschaft, da sie auch unterschiedliche Bedürfnisse selbst kennen
- Personen- oder Gepäcktransport/Hol- und Lieferservice

Kommunikation

- Über barrierefreie Angebote informieren, damit der Gast schon vor der Anreise Bescheid weiß
- Auch über Angebote in der Umgebung sowie über die Anreise informieren, um dem Gast ein komplettes komfortables Urlaubserlebnis zu ermöglichen
- Informationen auch schriftlich anbieten
- Deutliche Aussprache
- Barrierefreie Angebote nicht gesondert, sondern integriert kommunizieren

6. Für eilige Leser: Zusammenfassung in sieben Thesen

- Viele unterschiedliche Dinge können Barrieren darstellen.
- Der demografische Wandel dürfte die Nachfrage nach barrierefreien Angeboten verstärken.
- Basis für den Abbau von Barrieren ist die Sensibilisierung für Problemfelder und mögliche Lösungen.
- Viele Barrieren lassen sich ohne großen Aufwand und mit geringen Kosten abbauen.
- Barrierefreie Angebote sind ein besonderes Qualitätsmerkmal und zahlen sich aus.
- Ziel muss es sein, die gesamte Servicekette barrierefrei zu gestalten.
- Nicht nur die Schaffung, auch die Kommunikation barrierefreier Angebote ist wichtig.

7. Nächstes Thema

Das nächste Trendmagazin wird sich dem Thema Pop-up-Tourismus widmen.