

# Leitfaden für touristische Angebote und Messen für Menschen mit Behinderung

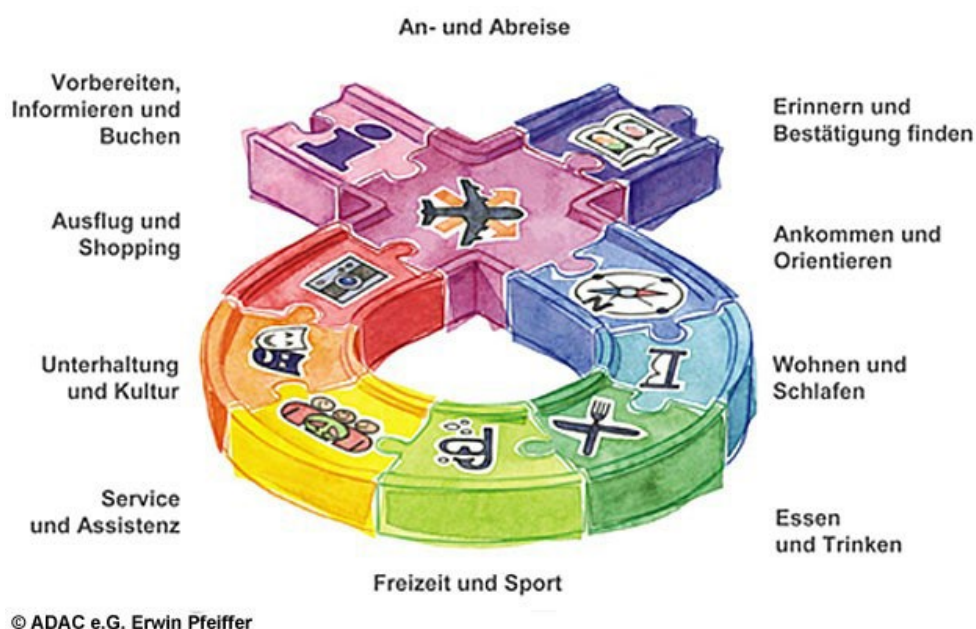
## Einleitung

In der Schweiz leben immer mehr Menschen mit Behinderung und sie wollen gleich wie alle anderen Menschen ohne Behinderung behandelt und respektiert werden. Daher ist es wichtig, die Bedürfnisse und Wünsche dieser Zielgruppe in Erfahrung zu bringen und die touristischen Angebote entsprechend anzupassen.

Das Ziel dieses Leitfadens ist die Lücken über das Wissen von Tourismus für Menschen mit Behinderung zu schliessen. Daher wurden verschiedenste Hindernisse für Freizeitaktivitäten, Reisen und Messebesuche für diese Zielgruppe aufgedeckt und Lösungen ausgearbeitet um diese Barrieren überwinden zu können.

Diese Barrieren wurden anhand der zehn Schritte der nachfolgenden touristischen Servicekette erarbeitet. Diese Kette startet in der linken oberen Ecke und folgt danach im Uhrzeigersinn bis zur rechten oberen Ecke.

Jeder Schritt ist wichtig um dem Gast mit oder ohne Behinderung ein unvergessliches Erlebnis zu bieten. Für Menschen mit Behinderung muss daher jeder Schritt dieser Servicekette unterschiedliche Anforderungen erfüllen, damit der Gast mit einer Behinderung nicht auf Hindernisse stösst.



# Leitfaden für touristische Angebote und Messen für Menschen mit Behinderung

## Vorbereiten, Informieren und Buchen

**Informationen über Angebote für Menschen mit Behinderung sind nicht exakt, falsch oder gar nicht verfügbar**

- Touristen-Informationszentren müssen sich vergewissern, dass Informationen korrekt sind
- Informationen für alle Menschen zugänglich machen
- Broschüren mit Informationen über Angebote für Menschen mit Behinderung drucken

**Webseiten sind nicht zugänglich für Menschen mit unterschiedlichen Behinderung**

- Webseiten behindertengerecht gestalten
- Verschiedene wählbare Schriftgrößen
- Bilder in PDF-Dokumenten müssen in Worten beschrieben sein, damit es einer blinden Person vorgelesen wird

**Reisebüros sind nicht zugänglich wegen Stufen beim Eingang oder zu schmalen Türen**

- Rampen für Rollstühle mit maximaler Steigung von 6%
- Türklingel beim Eingang um Angestellte zu rufen
- Möbel und Regal mit Broschüren umplatzieren

**Verkaufspersonal von Reisebüros oder anderen Informationszentren wissen nicht Bescheid über Angebote für Menschen mit Behinderung**

- Information in das Buchungssystem integrieren
- Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung kennen

**Angestellte sind unsicher im Verhalten gegenüber Kunden mit Behinderung**

- Trainingskurse für Kommunikation und richtiges Verhalten zwischen Menschen mit und ohne Behinderung organisieren

**Nur Bezeichnungen angeben wie ‚behindertengerecht‘ ohne detaillierte Information**

- Detaillierte Angaben über Treppen, Lifte, Ausstattung von Badezimmern und Transfermöglichkeiten notwendig
- Richtige Informationen über Infrastruktur und baulichen Gegebenheiten von Gebäuden angeben

## An- und Abreise

**Transportmittel sind nicht ebenerdig**

- Rampen für Rollstühle mit maximaler Steigung von 6% oder Hilfe anbieten
- Züge ebenerdig bauen
- Von aussen kennzeichnen, welche Wagen rollstuhlgängig sind
- In Fahrplänen vermerken, welche Züge oder Busse behindertengerecht sind
- Busse bauen, welche senkbar sind

# Leitfaden für touristische Angebote und Messen für Menschen mit Behinderung

## Züge haben Stufen beim Eingang

- Rampen für Rollstühle mit maximaler Steigung von 6% oder Hilfe anbieten
- Züge ebenerdig bauen
- Von aussen kennzeichnen, welche Wagen rollstuhlgängig sind
- In Fahrplänen vermerken, welche Züge oder Busse behindertengerecht sind

## Lücke zwischen Zug oder Bus und Bahnsteig ist zu gross

- Lücke maximal 10 cm breit
- Rampen für Rollstühle mit maximaler Steigung von 6%

## Keine Information über Zugänglichkeit von Transportmitteln vorhanden

- In Fahrplänen am Bahnhof oder Haltestellen und im Internet vermerken, welche Züge oder Busse behindertengerecht sind
- Von aussen kennzeichnen, welche Wagen rollstuhlgängig sind

## Türknöpfe um Zug oder Bus zu öffnen sind nicht erreichbar

- Erreichbare Türknöpfe für alle Menschen bauen
- Maximal 85 cm hoch
- Zwei Türknöpfe auf verschiedenen Höhen installieren
- Automatische Türöffnung einbauen

## Türen sind zu schmal für eine Person im Rollstuhl

- Mindestens 90 cm breit

## Menschen im Rollstuhl haben zu wenig Platz im Zug oder Bus

- Spezielle Plätze reservieren

## Hilfspersonal ist zum abgemachten Zeitpunkt nicht vorhanden

- Person mit Behinderung kann einen anderen Passagier um Hilfe bitten
- Person mit Behinderung sollte es dem Leistungsträger melden
- Leistungsträger muss sich vergewissern, dass beim nächsten Mal Hilfspersonal vorhanden ist

## Billetautomaten sind zu hoch für eine Person im Rollstuhl

- Hilfspersonal bereit halten
- Billetautomaten tiefer bauen
- Maximal 85 cm hoch

## Fahrpläne sind für eine Person im Rollstuhl zu hoch

- Fahrpläne auf unterschiedlichen Höhen installieren

## Eine taube Person hört Ansagen an den Haltestellen nicht

- Digitale Displays wie Ankunfts- und Abfahrtstafeln mit diesen Informationen an Bahnhöfen sowie im Zug und Bus aufstellen
- Zwei-Sinne-Prinzip nutzen (Information in optischer und in akustischer oder taktiler Form verfügbar)

# Leitfaden für touristische Angebote und Messen für Menschen mit Behinderung

## Eine blinde Person kann die Fahrpläne nicht lesen

- Durchsagen von jedem Zug, Bus oder Haltestelle
- Säulen mit Knöpfen am Bahnhof, welche gedrückt werden können und eine Stimme liest den Fahrplan vor
- Fahrpläne in Blindenschrift
- Zwei-Sinne-Prinzip nutzen (Information in optischer und in akustischer oder taktiler Form verfügbar)

## Eine blinde Person findet die Bahnsteige nicht

- Handgeländer an Bahnsteigen mit Blindenschrift kennzeichnen

## Bahnhof oder Flughafen ist nicht barrierefrei gebaut

- Leitlinien für blinde Personen
- Rampen für Rollstühle mit maximaler Steigung von 6%
- Lifte mit einer Breite von 110 cm und einer Tiefe von 140 cm
- Bedienelemente im Lift maximal 85 cm hoch
- Zwei-Sinne-Prinzip nutzen (Information in optischer und in akustischer oder taktiler Form verfügbar)
- Toiletten für Menschen mit Behinderung

## Cars sind nicht behindertengerecht

- Toiletten für Menschen mit Behinderung integrieren
- Genügend Platz für Rollstühle anbieten, sodass Menschen mit Mobilitätseinschränkungen nicht die Sitze wechseln müssen (entfernbar Sitze)

## Flugzeuge sind nicht behindertengerecht

- Toiletten für Menschen mit Behinderung integrieren
- Hilfe anbieten um Sitzplatz zu wechseln
- Hilfe anbieten um Person zu führen
- Gänge müssen breit genug sein um mit Rollstuhl durchzufahren

## Nicht genügend Parkplätze in unmittelbarer Nähe von Messe oder Hotel vorhanden

- Genügend Parkplätze für Menschen mit Behinderung kennzeichnen

## Hotel bietet kein Transportservice für Menschen mit Behinderung an

- Hotel sollte Bus kaufen, welcher Personen im Rollstuhl transportieren kann
- Andere Möglichkeiten suchen zum Beispiel Kooperation mit Transport-Unternehmen für Menschen mit Behinderung

## Ungenügende Kompetenz und Wissen von Angestellten vorhanden

- Trainingskurse organisieren und Angestellte sensibilisieren

# Leitfaden für touristische Angebote und Messen für Menschen mit Behinderung

## Ankommen und Orientieren

**Informationen stellen sich als falsch heraus, welche vor der Reise gesammelt wurde**

- Korrekte Informationen sammeln und diese für alle Menschen zugänglich machen

**Informationscentren wissen nicht Bescheid über barrierefreie Angebote**

- Informationen über Angebote für Menschen mit Behinderung suchen und diese für alle zugänglich machen

**Stufen vor dem Eingang von Informationscentren**

- Rampen für Rollstühle mit maximaler Steigung von 6%

**Informationsmaterial und Broschüren sind nicht zugänglich für Personen im Rollstuhl**

- Hilfe anbieten
- Informationsmaterial auf Tische oder in tiefe Regal legen

**Wege und Strassen sind nicht rollstuhlgerecht**

- Infrastruktur behindertengerecht machen wie zum Beispiel hohe Gehwege

## Wohnen und Schlafen

**Hotel ist nicht behindertengerecht**

- Keine Treppen
- Lifte mit einer Breite von 110 cm und einer Tiefe von 140 cm
- Bedienelemente im Lift maximal 85 cm hoch
- Leitsystem für Blinde
- SIA Normen des Schweizerischen Ingenieur- und Architektenverein beachten

**Drehtüren beim Eingang**

- Türklingel beim Eingang um Angestellte zu rufen
- Normale Türen einbauen, welche selbstständig geöffnet werden können

**Türen und Gänge sind zu schmal**

- Gänge mindestens 120 cm breit
- Türen mindestens 90 cm breit

**Hotel hat keine behindertengerechte Zimmer**

- Das Behindertengleichstellungsgesetz schreibt vor, dass in jeder Unterkunft einige Zimmer behindertengerecht sein müssen
- Viele behindertengerechte Zimmer bauen, denn auch andere Gäste können diese Zimmer nutzen

**Rezeption ist zu hoch**

- Zusätzliche Rezeption mit maximaler Höhe von 85 cm
- Angestellte kommunizieren im Sitzen

# Leitfaden für touristische Angebote und Messen für Menschen mit Behinderung

**Eine blinde Person findet das Zimmer oder den richtigen Gang nicht**

- Zimmernummern müssen in Blindenschrift angeschrieben sein sowie die Bezeichnungen im Lift

**Eine blinde Person kennt die Anrichtung der Möbel nicht**

- Unterstützung anbieten indem diese Person im Zimmer herumgeführt wird und erklären wo die Notausgänge sind

**Hotel sowie Zimmer haben nur Teppich**

- Glatter Bodenbelag

**Badezimmer ist nicht behindertengerecht**

- Dusche ohne Schwelle
- Toiletten sowie Wasserhahn müssen die richtige Höhe haben
- Badezimmer muss genügend Platz für Person im Rollstuhl bieten (150 cm x 150 cm)
- Dusche und Toilette müssen Handgriffe haben

**Nur eine Badewanne und keine Dusche im Badezimmer vorhanden**

- Dem Gast mit Behinderung ein anderes Zimmer anbieten

**Lichtknöpfe und andere Bedienelemente sind zu hoch installiert**

- Lichtknöpfe und andere Bedienelemente maximal 85 cm hoch installieren

**Möbel im Zimmer wie Bett, Schrank oder Spiegel haben eine falsche Höhe für Menschen mit Behinderung**

- Senkbare Betten
- Schränke müssen in sitzender Position erreichbar sein
- Verstellbare Spiegel

**Putzpersonal stellt die Möbel im Zimmer jeden Tag um gemäss Standard-Vorgaben**

- Sensibilisierung von Angestellten für die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung

**Hotel bietet kein Transportservice für Menschen mit Behinderung an**

- Über passende Fahrzeuge für Transport verfügen zum Beispiel von Menschen im Rollstuhl
- Andere Möglichkeiten suchen zum Beispiel Kooperation mit Transport-Unternehmen für Menschen mit Behinderung

**Nicht genügend Parkplätze beim Hotel vorhanden**

- Genügend Parkplätze für Menschen mit Behinderung kennzeichnen

## Essen und Trinken

**Stufen beim Eingang vom Restaurant**

- Rampen für Rollstühle mit maximaler Steigung von 6%
- Türklingel beim Eingang um Angestellte zu rufen

**Schwere Türen beim Eingang vom Restaurant**

- Türklingel beim Eingang um Angestellte zu rufen
- Normale Türen einbauen, welche selbstständig geöffnet werden können

# Leitfaden für touristische Angebote und Messen für Menschen mit Behinderung

## Tische stehen zu nah zusammen

- Genügend Bewegungsraum sollte vorhanden sein

## Unpassende Tischbeine oder Querbalken unter dem Tisch verhindern das nahe Heranfahren einer Person im Rollstuhl

- Tische ohne Beschränkungen von allen Seiten zugänglich machen

## Buffett ist zu hoch angerichtet für eine Person im Rollstuhl

- Buffett maximal 85 cm hoch anrichten

## Bar ist zu hoch zum Essen

- Tiefe oder senkbare Bars einbauen
- Tiefe Tische bei Essensständen an Messen bereithalten

## Essen und Trinken bei Messeständen sind in zu hohen Regalen

- Hilfspersonal bereithalten

## Eine blinde Person kann die Menükarte nicht lesen

- Angestellte sollten Karte vorlesen
- Menükarte in Blindenschrift anbieten

## Eine blinde Person sieht die Anrichtung vom Essen nicht auf dem Teller

- Positionen anhand der Uhrzeiten erklären

## Eine taube Person hört die Ansage vom Kellner bezüglich der Tagessuppe oder anderen speziellen Menüs nicht

- Jedes Menü muss auf der Menükarte oder an Tafeln erwähnt sein

## Toiletten sind nicht behindertengerecht

- Behindertengerechte Toiletten einbauen

## Angestellte kennen die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung nicht

- Qualifikation und Sensibilisierung von Angestellten für die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung

## Freizeit und Sport

### Wichtige touristische Attraktionen und Orte für Freizeitaktivitäten wie Freizeitparks sind nicht zugänglich

- Zugänglich machen für Menschen mit Behinderung
- Keine Treppen oder Stufen
- Lifte mit einer Breite von 110 cm und einer Tiefe von 140 cm
- Bedienelemente im Lift maximal 85 cm hoch
- Leitsystem für Blinde

### Zugang zur Natur und Landschaft wie zum Beispiel zu Wanderwegen ist nicht garantiert

- Einige barrierefreie Wanderwege bauen

# Leitfaden für touristische Angebote und Messen für Menschen mit Behinderung

**Detaillierte Informationen über kulturelle Angebote und Freizeitaktivitäten für Menschen mit Behinderung sind nicht vorhanden**

- Informationen für alle Menschen zugänglich machen

**Teilnahme an Stadtführung nicht möglich**

- Spezielle Stadttouren für Menschen mit Behinderung anbieten

**Kein Zugang zum Schwimmbad oder zum Strand**

- Technische Hilfsmittel wie Hebelifte verwenden
- Rampen für Rollstühle mit maximaler Steigung von 6%

**Kein Zugang zu verschiedenen Räumen wie zum Fitnesscenter, zur Sauna, zur Umkleidekabine oder Badezimmer ohne behindertengerechte Toiletten**

- Zugänglich machen für Menschen mit Behinderung
- Genügend Platz muss vorhanden sein, sodass sich Person im Rollstuhl bewegen kann (150 cm x 150 cm)

**Probleme beim Ein- und Ausstieg einer Kutsche oder eines Ballons**

- Technische Hilfsmittel verwenden
- Personelle Unterstützung anbieten

**Teilnahme an Freizeit- und Animationsprogrammen nicht möglich durch das fehlende Wissen oder die Geduld des Kursleiters**

- Verständnis für Freizeitaktivitäten für Menschen mit Behinderung muss in Gesellschaft verankert werden
- Qualifikation und Sensibilisierung von Angestellten für die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung
- Unterstützung anbieten

**Spielplätze haben Hindernisse für Kinder mit Behinderung**

- Keine Stufen oder kleine Mauern
- Rampen für Rollstühle mit maximaler Steigung von 6%
- Spielgeräte sollten nicht im Sand stehen
- Spezielle Geräte müssen verfügbar sein wie zum Beispiel eine Schaukel, in welche ein Kind mit Behinderung liegen und nicht nur sitzen kann

## Service und Assistenz

**Angestellte oder Hilfspersonal von Leistungsträger kennen die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung nicht**

- Ausbildung und Wissen von Hilfspersonal muss vorhanden sein
- Qualifikation und Sensibilisierung von allen Angestellten von Leistungsträgern für die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung
- Kommunikation zwischen diesen Menschen muss effizient sein

**Angestellte sind unsicher im Verhalten gegenüber Kunden mit Behinderung**

- Trainingskurse für Kommunikation und richtiges Verhalten zwischen Menschen mit und ohne Behinderung organisieren
- Kontakt halten mit lokalen Organisationen für Menschen mit Behinderung



# Leitfaden für touristische Angebote und Messen für Menschen mit Behinderung

## Kein Hilfspersonal im Hotel oder in der Destination vorhanden

- Eigene Angestellte ausbilden
- Kooperation mit Menschen, die für Spitex arbeiten
- Bereithalten einer zentralen, verantwortlichen Kontaktperson mit einem breiten Wissen über die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung

## Unterhaltung und Kultur

### Informationen über Infrastruktur ist nicht verfügbar

- Information für alle zugänglich machen

### Denkmalgeschützte Gebäude sind oft nicht barrierefrei

- Informationen über Gebäude angeben und Person selbst entscheiden lassen was möglich ist und was nicht

### Angestellte wissen Kapazität für Rollstühle nicht

- Sich vergewissern, dass Angestellte solche Angaben kennen
- Informationen auf Webseite angeben
- Qualifikation und Sensibilisierung von Angestellten für die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung

### Es ist unmöglich für eine Person im Rollstuhl mit Freunden zusammenzusitzen

- Sitzplätze in verschiedenen Reihen zugänglich machen
- Entfernbare Sitze anbieten

### Notausgänge sind nicht rollstuhlgerecht

- Notausgänge behindertengerecht gestalten

### Menschen mit Behinderung können die Unterhaltung nicht sehen

- Vordere Plätze für Menschen mit Behinderung reservieren
- Spezielles Podest bauen damit alle die Unterhaltung sehen

### Eine taube Person kann die Unterhaltung nicht hören

- Unterhaltung in Gebärdensprache übersetzen
- Untertitel in Filmen nutzen

### Eine blinde Person kann den Film im Kino nicht sehen

- Spezielle Filme für blinde Menschen mit ausführlichen Beschreibungen der Szenen (Hörfilme)

### Geführte Städtetouren führen durch interessante schmale Gassen und über Treppen

- Spezielle Stadttouren für Menschen mit Behinderung anbieten
- Bustouren mit Kapazitäten für Menschen in Rollstühlen anbieten

# Leitfaden für touristische Angebote und Messen für Menschen mit Behinderung

## Ausflug und Shopping

**Infrastruktur ist nicht zugänglich für Menschen mit Behinderung wenn sie Ausflüge unternehmen**

- Sich vergewissern, dass Infrastruktur zugänglich für Menschen mit Behinderung ist wenn Ausflüge organisiert werden

**Informationen über Zugänglichkeit von Geschäften ist nicht vorhanden**

- Informationen für alle Menschen zugänglich machen
- Informationen auf Webseiten angeben

**Geldautomaten sind zum Beispiel für eine Person im Rollstuhl zu hoch**

- Geldautomaten tiefer bauen
- Maximal 85 cm hoch

**Geschäfte sind zu schmal**

- Gänge mindestens 120 cm breit
- Türen mindestens 90 cm breit
- Geschäfte müssen genügend Platz aufweisen, sodass sich Person im Rollstuhl bewegen kann (150 cm x 150 cm)

**Eingang ist mit Waren oder Ständen mit Postkarten blockiert**

- Eingang nicht blockieren
- Ständer umplatzieren

**Blinde Personen können die Ware oder das Geschäft nicht finden**

- Hilfe anbieten
- Leitsystem für blinde Personen

**Keine Toiletten für Menschen mit Behinderung in Shoppingcentren**

- Entsprechende Toiletten anbieten

## Erinnern und Bestätigung finden

**Menschen mit Behinderung kennen die neusten Angebote nicht**

- Briefe und E-Mails an sie senden

**Menschen mit Behinderung erhalten nur allgemeine Informationen über Angebote, welche für sie nicht zugänglich sind**

- Adressen in den Kundendaten sammeln und die Bedürfnisse und Anforderungen vermerken
- Nur Informationen mit zugänglichen Angeboten senden

**Reklamationen über bestehende Hindernisse werden nicht ernst genommen**

- Kunden ernst nehmen und Probleme notieren
- Genannte Barrieren eliminieren

**Autor:** Angela Aebischer, Auszug aus der Bachelorarbeit, HTW Chur 2013, im Auftrag der Swiss Handicap