



INSPIRES
RESILIENT TOURISM



Sitzung 2: Barrierefreiheit bei touristischen Erlebnissen



**Co-funded by
the European Union**

Dieses Projekt wird im Rahmen des SMP-Programms der
Europäischen Union unter der Finanzhilfvereinbarung Nr.
101181590 gefördert.

Lernziele

Ziel dieser Sitzung ist es, das Konzept des barrierefreien Tourismus und seine Anwendung im Tourismuskontext aus der Perspektive von KMU zu untersuchen.

Schlüsselwörter: *Barrierefreiheit, barrierefreier Tourismus, Diversität*



Schlüsselwörter



Gleichheit bedeutet, sicherzustellen, dass jeder Mensch die gleichen Chancen hat.

Diversität bedeutet, die Unterschiede zwischen Menschen und ihre individuellen Merkmale wertzuschätzen.

Bei **Barrierefreiheit** geht es darum, Barrieren abzubauen (seien sie physischer, digitaler, informations- und inhaltsbezogener oder einstellungsbedingter Natur), um positive und gleichberechtigte Erfahrungen für alle zu fördern.



Co-funded by
the European Union

Dieses Projekt wird im Rahmen des SMP-Programms der Europäischen Union unter der Finanzhilfvereinbarung Nr. 101181590 gefördert.

Barrierefreiheit

(Überblick)

Barrierefreiheit bezieht sich traditionell auf die **Berücksichtigung aller Menschen in der physischen Umwelt**, beispielsweise bei der Planung und Gestaltung von Gebäuden. Barrierefreiheit bedeutet, dass Räume und Umgebungen für alle Menschen geeignet sind, dass Dienstleistungen und Produkte leicht zugänglich sind und dass Informationen zeitnah und verständlich bereitgestellt werden können. Dies schließt auch die digitale Umwelt ein!

Barrierefreiheit ermöglicht allen Menschen die **reibungslose Teilhabe am gesellschaftlichen Leben**: in Beruf, Hobbys, Kultur und Bildung. Barrierefreiheit zu verwirklichen, erfordert eine veränderte Denkweise und Einstellung – keine besonderen Vorkehrungen.

Menschen mit Behinderung weltweit

15%

An estimated 15% of the world's population have a disability.



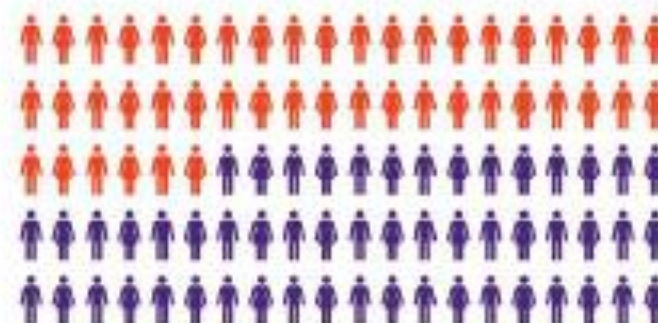
1 in 5

One in five women is likely to experience disability during her life.



46%

46% of persons aged 60 years and over have a disability.



1 in 10

One in ten children is a child with a disability.



Europäische Perspektive

Die Europäische Union schätzt den potenziellen Markt auf 80 Millionen Reisende mit Mobilitätseinschränkungen, der sich auf 130 Millionen erhöht, wenn man ihre Begleitpersonen mit einbezieht.

96 % der Reisenden mit Behinderungen reisen in Begleitung und planen längere Aufenthalte

(Quelle: Beobachtungsstelle für universelle Barrierefreiheit im Tourismus in Spanien).

Reisende mit eingeschränkter Mobilität und ihre Begleitpersonen gaben 30 % mehr aus als durchschnittliche Touristen.

Diese Reisenden sind loyal und fungieren als Botschafter für Reiseziele, indem sie diese in sozialen Netzwerken und Kanälen weiterempfehlen. (MMGy Travel Intelligence Data)

“

***Investitionen in Barrierefreiheit im
Tourismus sind nicht nur die
richtige ethische Entscheidung,
sondern auch die richtige
unternehmerische Entscheidung.***

Enrique Ruiz de Lera, Marketingleiter, Turespana

”

Übergangspfad für den Tourismus



Die Zugänglichkeitsanforderungen des europäischen Zugänglichkeitsgesetzes¹³ können zur Verbesserung der Zugänglichkeit und Inklusivität beitragen.

Thema 25: Verbesserung barrierefreier Tourismusedienstleistungen

Topic 25: Enhancing accessible tourism services	Raising awareness of the importance of accessibility in tourism Improving the supply and visibility of accessible tourism services Applying EU rules on accessible public procurement	National, regional and local authorities Destination management organisations Tourism industry, SMEs Organisations of persons with disabilities	Increased offer and online access to information on accessible tourism services
--	---	---	--

Tourismusstrategien sollten besonderes Augenmerk auf Inklusion und Barrierefreiheit legen, insbesondere für Menschen mit Behinderungen.

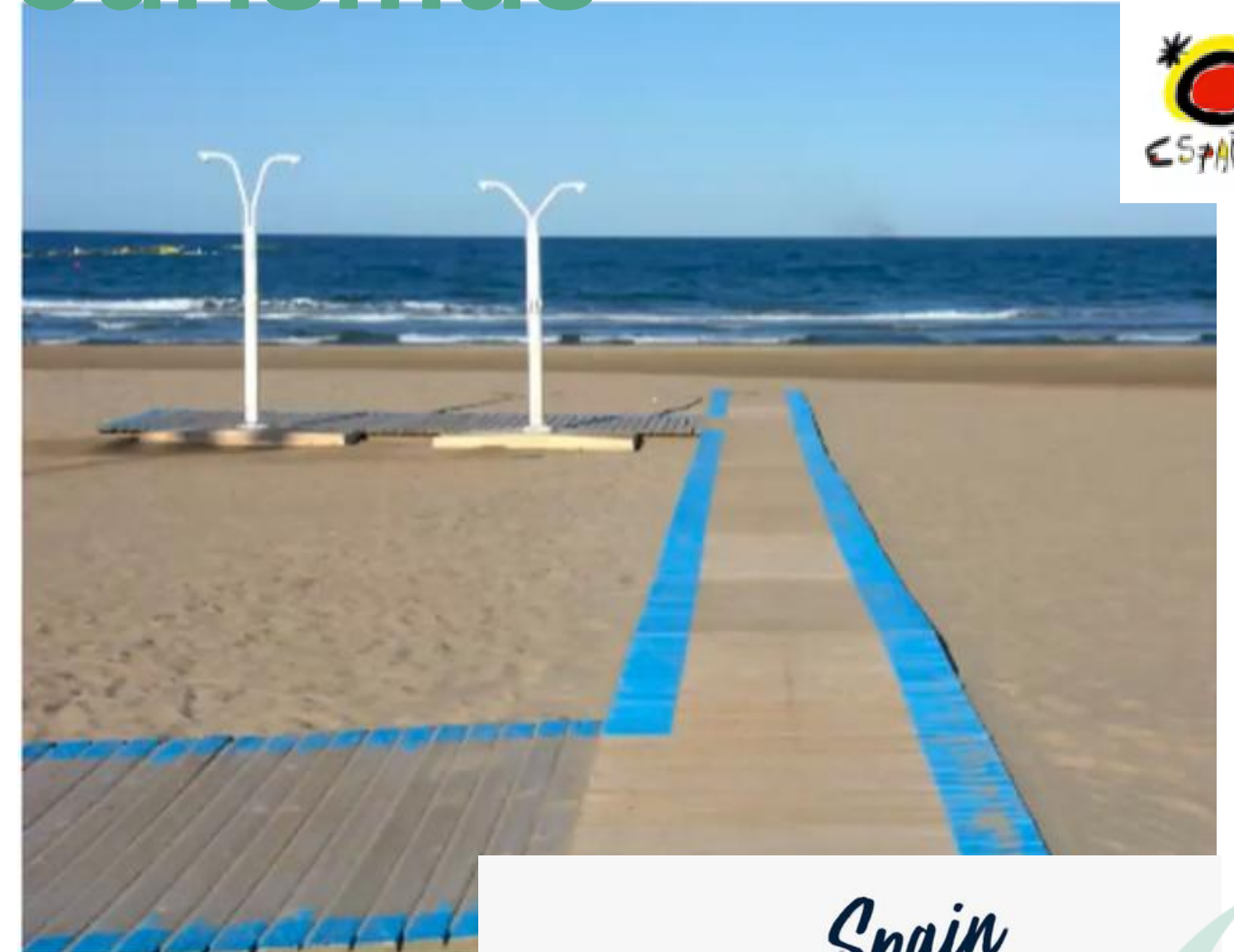
Spanien: Vorreiter für barrierefreien Tourismus

Spanien setzt strenge Gesetze und Standards zur Barrierefreiheit in der gesamten touristischen Infrastruktur durch – von Transport und Unterkünften über Denkmäler und Strände bis hin zu digitalen Dienstleistungen.

Die Initiative „**Spanien für alle**“ von Turespaña unterstreicht das Bestreben des Landes, ein Vorbild für inklusiven Tourismus zu werden.

TUR4all, unterstützt von der Fundación ONCE und dem Tourismusministerium, prüft über 6.000 Dienstleistungen anhand des **UNE-ISO 21902 Universal Design Frameworks**.

Spanien hat über 600 **barrierefreie Strände** zertifiziert – ausgestattet mit Gehwegen, Amphibienstühlen und Betreuungspersonal – und ist mit der **Blauen Flagge** und **nationalen Gütesiegeln für Barrierefreiheit** ausgezeichnet.



Zugänglichkeitsdimensionen

Bewegung



Sehen



Verstehen (Neurozugänglichkeit)



Hören



Barrierefreier

Tourismus

Barrierefreier Tourismus ist Tourismus, der **für alle zugänglich** ist und **auf die Bedürfnisse der Kunden eingeht**, einschließlich derer mit besonderen Bedürfnissen.

Jeder Mensch sollte die gleichen Möglichkeiten haben, selbstständig zu reisen, Erlebnisse zu genießen und die benötigten und gewünschten Dienstleistungen auf barrierefreie Weise in Anspruch zu nehmen.

Barrierefreiheit bezieht sich daher hauptsächlich auf physische Dinge wie die gebaute Umwelt, aber auch auf immaterielle Dinge wie Informationen, die digitale Barrierefreiheit von Websites, Einstellungen und die Kommunikation im Dienstleistungsbereich.

Barrierefreier Tourismus- Check

Zwei Dinge treffen auf Zugang und Inklusion zu:

1. Keine Lösung wird den individuellen Zugangsbedürfnissen jedes Einzelnen perfekt gerecht werden; der Begriff „**vollständige Barrierefreiheit**“ ist irreführend, da sie **nicht existiert und nicht erreicht** werden kann.
1. Wir **alle tragen eine Verantwortung** dafür, dass die gebaute Umwelt, soziale Interaktionen sowie unsere Websites und Social-Media-Kanäle so zugänglich und inklusiv wie möglich sind.



Co-funded by
the European Union

Dieses Projekt wird im Rahmen des SMP-Programms der Europäischen Union unter der Finanzhilfvereinbarung Nr. 101181590 gefördert.



Foto: Timo Veijalainen / Kideve

Kommunikation

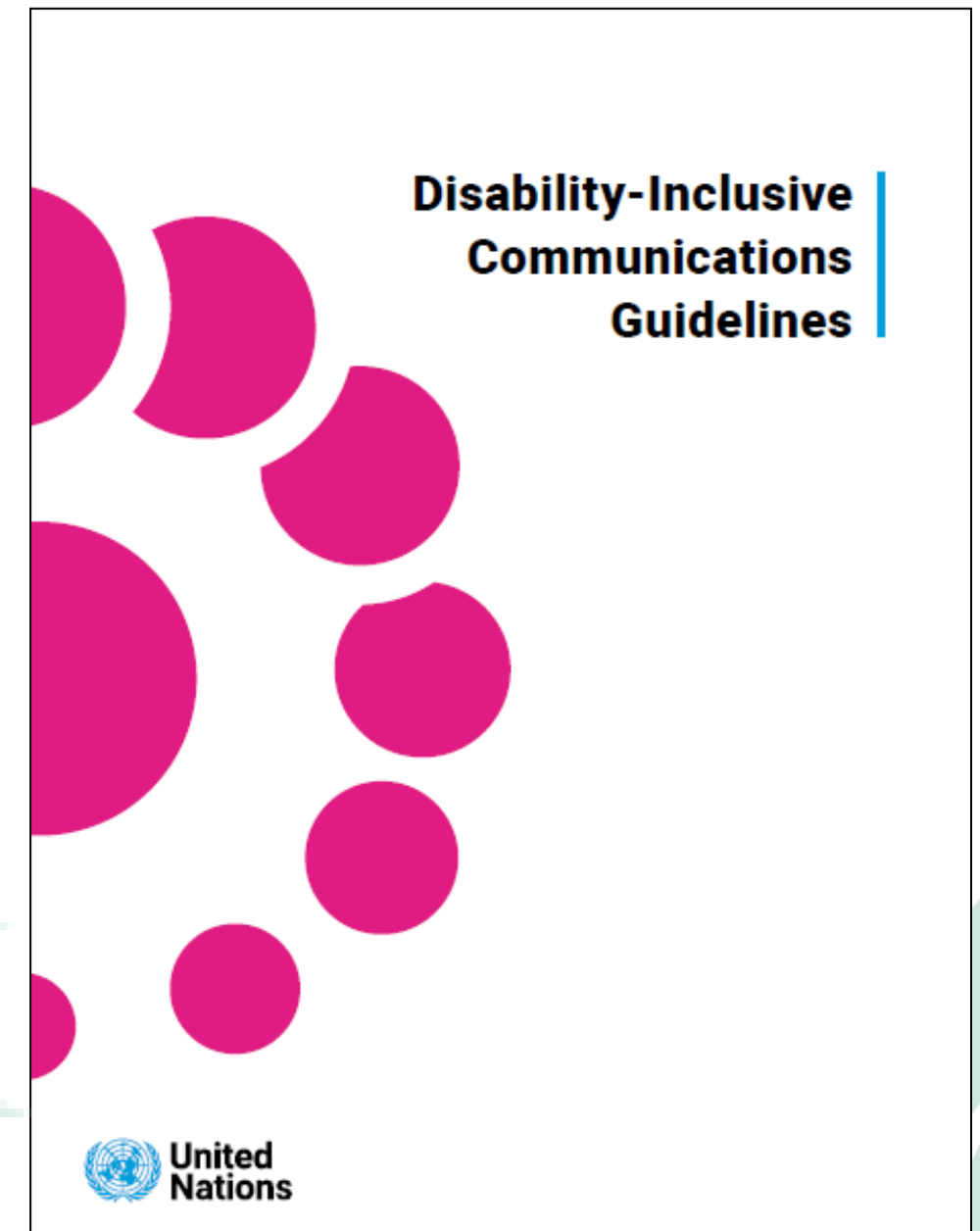


Richtlinien für inklusive Kommunikation für Menschen mit Behinderungen

Kommunikation für Menschen mit Behinderungen

soll dazu beitragen, das Versprechen, „niemanden zurückzulassen“, zu erfüllen, eine **Schlüsselkomponente der Agenda 2030** für nachhaltige Entwicklung.

Inklusive Kommunikation ermöglicht es Menschen mit Behinderungen, uneingeschränkt und gleichberechtigt an allen Bereichen der Gesellschaft teilzuhaben.



Vereinte Nationen 2022

Respektvoller Umgang miteinander – bewährte Vorgehensweisen



Was Sie tun

- **Fragen Sie Menschen mit Behinderungen direkt**, welche Barrierefreiheits- oder Unterstützungsbedarfe sie haben.
- Behandeln Sie alle Erwachsenen als Erwachsene.
- **Sprechen Sie die Person direkt an**, nicht ihre Gebärdensprachdolmetscherin, ihren persönlichen Assistenten usw.
- **Stellen Sie Fragen, wenn Sie unsicher sind**, wie Sie sich verhalten sollen.
- Warten Sie darauf, dass Menschen mit Behinderungen um Unterstützung bitten. Wenn sie darum bitten, **folgen Sie ihren Anweisungen**.
- **Begrüßen Sie Menschen mit Blindheit oder Sehbeeinträchtigung verbal** und stellen Sie sich vor, bevor Sie ihnen die Hand zur Begrüßung reichen. Wenden Sie dieselbe Höflichkeit an, wenn Sie einen Raum betreten oder verlassen oder ein Gespräch beenden. Gehen Sie nicht einfach weg, während Sie mit einer blinden oder sehbehinderten Person sprechen.
- Fragen Sie blinde oder sehbehinderte Menschen, ob sie Ihren Arm oder Ellenbogen nehmen möchten. Nehmen Sie nicht einfach ihren Arm.
- Stellen Sie **Informationen so früh wie möglich** zur Verfügung, z. B. zu Programmabläufen, Zeitplänen, Interviewfragen, Sitzungsunterlagen usw. Machen Sie diese in barrierefreien Formaten verfügbar.



Zielgruppen



Funktionsfähigkeit und Einschränkungen

Manche Funktionseinschränkungen sind dauerhaft, andere vorübergehend.
Zum Beispiel:

- Eine Person im Rollstuhl
- Eine Person, die einen Rollator benutzt
- Eine Person mit einer Sehbehinderung
- Eine Person mit einer Hörbehinderung
- Eine Person, die Krücken benutzt
- Eine Familie mit kleinen Kindern
- Eine Person mit Autismus
- Eine Person mit Demenz



**Haben Sie sich in der vorherigen Liste
wiedererkannt?**

**Wenn nicht, ist es dennoch gut anzuerkennen,
dass jeder von uns irgendwann in seinem
Leben besondere Bedürfnisse hat.**



Menschen mit Behinderungen...



... möchten im Urlaub die gleichen Dinge erleben wie alle anderen,



.. sind treue Kunden.



... Wenn es in einer Gruppe eine Person mit besonderen Bedürfnissen gibt, wählt die gesamte Gruppe das Reiseziel oder die angebotenen Dienstleistungen danach aus.



“„Wir möchten genau dieselben Dinge erleben wie alle anderen, am liebsten ohne Sonderbehandlung oder Aufhebens.“”

(Zitat: Gast)

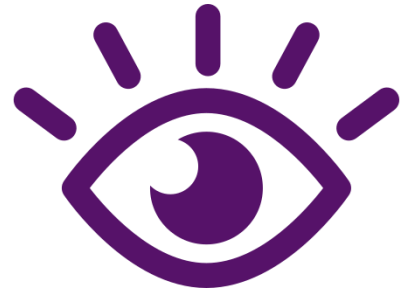


Umgebungsbedingungen für eine Person mit Mobilitätshilfsmittel

Beispiele:

- Schwellenfrei
- Alternative Wege, zum Beispiel bei Treppen
- angepasster Platzbedarf für Wege, Flure, Toiletten und Waschgelegenheiten
- Zugänglichkeit
- Erreichbarkeit vom Rollstuhl aus
- Rollatorbenutzer haben oft ein schlechtes Gleichgewicht und eine schwache Muskulatur.
- Die Tür darf nicht schwer sein und muss sich ausreichend weit öffnen lassen.
- Instandhaltung gewährleisten (Schnee und Eis)





Beispiel: John, sehbehindert



Als sehbehinderte Menschen gelten blinde und sehbehinderte Personen.

Eine sehbehinderte Person kann sicher und selbstständig leben, wenn:

- Die Wege sind frei
- Die Beleuchtung gut ist.
- Die Beschilderung klar und durchgehend ist .

Anforderungen an die Umgebung einer sehbehinderten Person:

- Kontraste
- Klebebänder auf der Treppe
- Geführte Materialien, taktil
- Sprachsteuerung, z. B. in einem Aufzug
- Taktile Zeichen





Beispiel: Sandra, hörgeschädigt



Als hörbeeinträchtigt gilt eine Person, bei der ein Hörverlust unterschiedlicher Ursachen und Grade diagnostiziert wurde – von leichter Schwerhörigkeit bis hin zur vollständigen Taubheit.

Eine gute Hörumgebung berücksichtigt Folgendes:

- Induktionsschleife (fest oder mobil, sogenanntes Servicepunktmodell)
- Akustik
- Beleuchtung
- Unverbaute Aussicht
- Optisches Alarmsystem

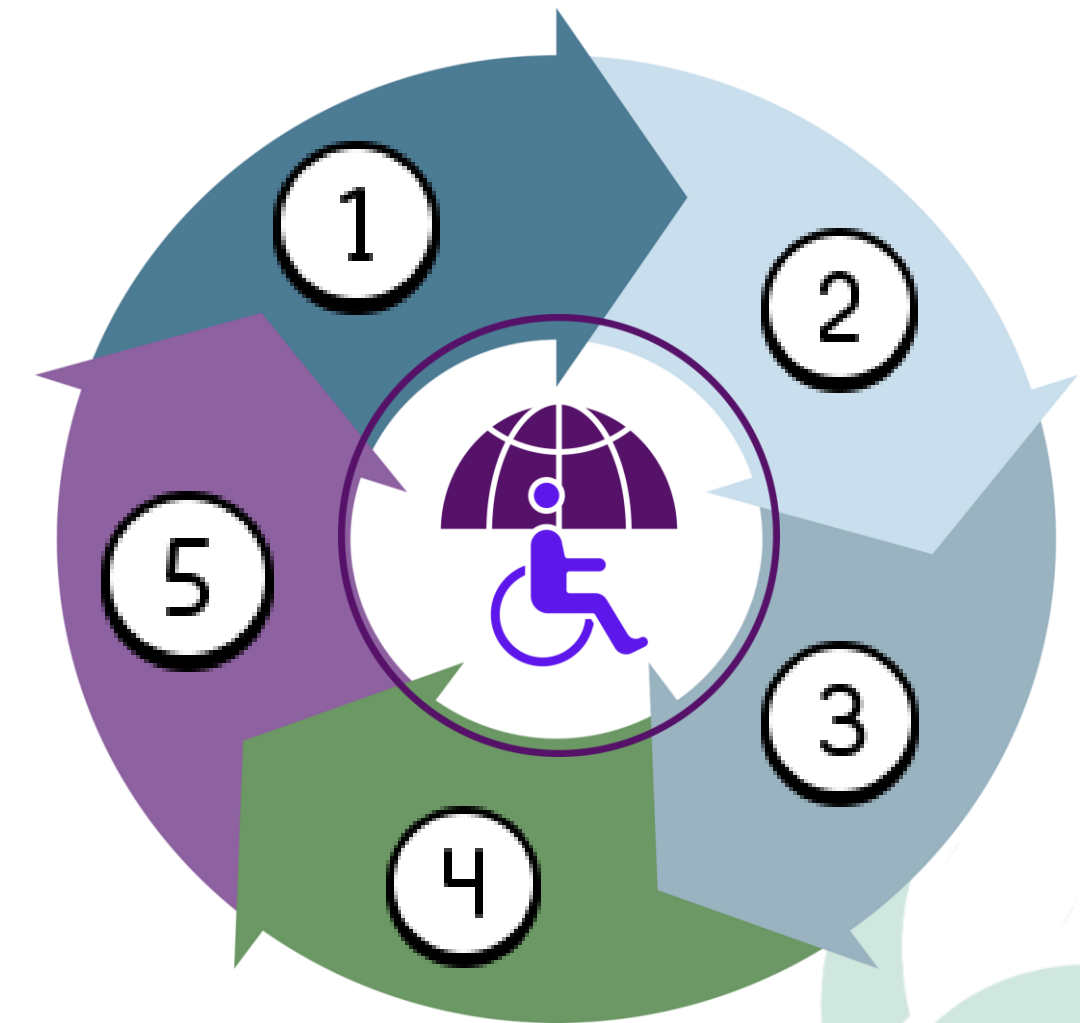


Wo soll ich anfangen?



5 Schritte zu barrierefreieren Dienstleistungen

1. Prüfen Sie Ihre **eigene Einstellung**. Wollen Sie wirklich jeden willkommen heißen?
2. Erfassen Sie die **aktuelle Situation** entweder mithilfe eines Experten für Barrierefreiheit oder mithilfe von Checklisten zur Barrierefreiheit.
3. Wenn Sie das nächste Mal etwas Neues bauen oder eine größere Renovierung durchführen, sollten Sie die **Barrierefreiheit bereits in der Planungsphase** berücksichtigen.
4. Überlegen Sie, welche **Veränderungen** Sie an der aktuellen Situation vornehmen können. Zum Beispiel bei Gebäuden wie einem Hotel oder einer Pension.
5. Stellen Sie sicher, dass die **Website des Unternehmens barrierefrei** zugänglich ist und **aktuelle Informationen zur Barrierefreiheit** dort zu finden sind. Vergewissern Sie sich, dass die **Mitarbeiter** Fragen beantworten können.



Informationen zur Barrierefreiheit

Bereitstellung von **Informationen zur Barrierefreiheit vor Reiseantritt** auf der Website, in sozialen Medien und am Kundendienstschalter.



Erlebnisdesign

Während der Reise sind **Audioguides** und **großgedruckte Versionen** der Ausstellungsinformationen in Museen eine hervorragende Möglichkeit, inhaltliche Barrieren für blinde oder sehbehinderte Menschen abzubauen.



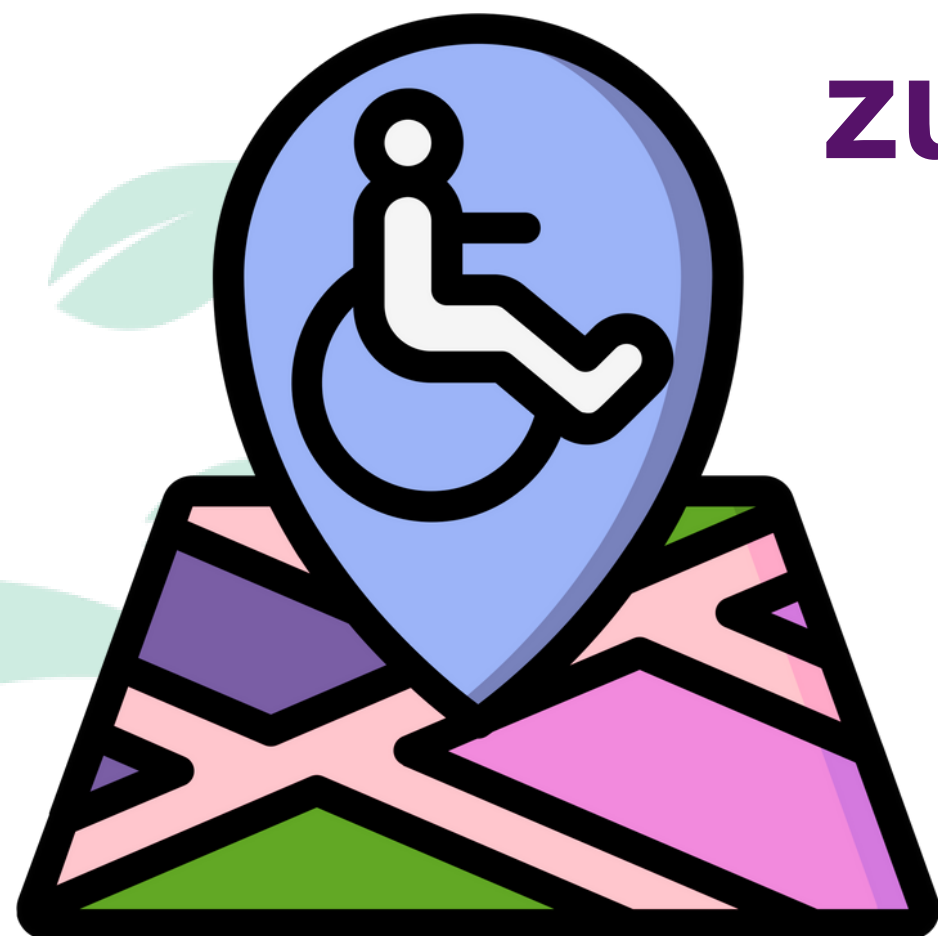
Hilfsmittel

Unter Hilfsmittel versteht man die Bereitstellung von Rollstühlen, Gehörschutz oder Höranlagen.

Dies erfordert nicht immer den Besitz dieser Geräte, sondern den Aufbau eines Netzwerks, in dem sie gemietet werden können.



Die Bereitstellung von Informationen zur Barrierefreiheit ist der effektivste und kostengünstigste Weg, die Barrierefreiheit in einem Tourismusunternehmen zu verbessern – und zwar schon heute.



**DON'T
WORRY**

**Machen Sie sich keine Sorgen
darüber, für alle „vollständig
zugänglich“ zu sein.
Das ist nicht möglich.**



Zusammenfassun

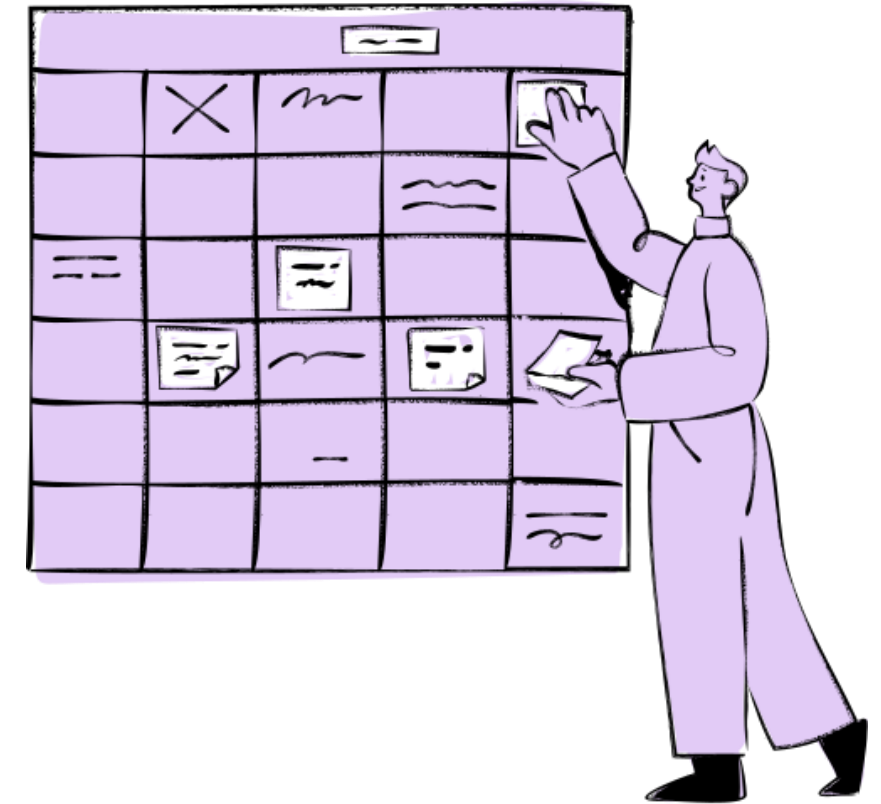
- 
- g** ① Die **Bereitstellung von Informationen zur Barrierefreiheit** ist der effektivste und kostengünstigste Weg, die Barrierefreiheit in einem Tourismusunternehmen zu verbessern.
 - ② Machen Sie sich keine Sorgen darüber, für alle „**vollständig zugänglich**“ zu sein.
– Das **ist nicht möglich**.
 - ③ Bauen Sie ein **Netzwerk** auf, in dem Sie Dienstleister aus anderen Sektoren haben, die Ihnen bei der Gestaltung barrierefreier Dienstleistungen helfen können, mit Menschen mit Behinderungen in Kontakt treten und mit denen Sie zusammenarbeiten können (Gesundheitswesen, Physiotherapeuten, lokale und regionale Organisationen und Verbände).
- 

Aktivität I: Aufbau eines Netzwerks für barrierefreien Tourismus

Entwerfen Sie einen Plan zur Schaffung eines lokalen, regionalen und nationalen Netzwerks zur Förderung des barrierefreien Tourismus.

Ihr Plan sollte Folgendes beinhalten:

- Identifizieren Sie wichtige Interessengruppen aus dem öffentlichen Sektor, der Privatwirtschaft und Organisationen des dritten Sektors.
- Definieren Sie die Rollen und Verantwortlichkeiten jedes Akteurs.
- Schlagen Sie Mechanismen für die Zusammenarbeit vor (z. B. regelmäßige Treffen, gemeinsame Plattformen, gemeinsame Projekte).
- Skizzieren Sie Maßnahmen, um Inklusivität und Nachhaltigkeit im Netzwerk zu gewährleisten.
- Erstellen Sie einen kurzen Vorschlag, der beschreibt, wie dieses Netzwerk die Zugänglichkeit und Inklusivität im Tourismus verbessern wird.



Quellen

- VEREINIGT. <https://www.accessibletourism.org/>
- Der Europäische Zugänglichkeitsgesetz (EAA). https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/disability/european-accessibility-act-eaa_en
- Fakten zur Behindertengleichstellung in der EU.
<https://www.consilium.europa.eu/en/infographics/disability-eu-facts-figures/>
- Broadgate Farm Cottages <https://www.broadgatefarmcottages.co.uk/accessibility-guide/>
- Transformationspfad für den Tourismus. 2022. <https://transition-pathways.europa.eu/tourism/ttp-reports/tourism-transition-pathway-eu-strategy-boost-green-and-digital-transformation>
- Vereinte Nationen. 2022. Leitlinien für inklusive Kommunikation für Menschen mit Behinderungen.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi9qNHr17KR AxVDAxAlHaswMncQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fdigitallibrary.un.org%2Frecord%2F4042358%2Ffiles%2F1401388-EN.pdf&usg=AOvVaw1zr_rvpN-Odw9GrWuxjuFw&opi=89978449
- Vereinte Nationen. Strategie zur Inklusion von Menschen mit Behinderungen.
<https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/>
- Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG) 2.1. 2025. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>



inspires-tourism.eu



linkedin.com/company/inspires-tourism



facebook.com/INSPIRES-TOURISM



Co-funded by
the European Union

Dieses Projekt wird im Rahmen des SMP-Programms der Europäischen Union unter der Finanzhilfvereinbarung Nr. 101181590 gefördert.