



**NORD**  
**RHEIN**  
**WEST**  
**FALEN**

# PRAKTIKER- LEITFADEN

BARRIEREFREIER TOURISMUS IN NRW

# INHALTSVERZEICHNIS

- 3 Vorwort: In Zukunft für Alle!**
- 4 Barrierefreier Tourismus: Ihr Engagement lohnt sich!**
- 6 Das sollten Sie wissen: Unterschiedliche Ansprüche und Wünsche**
- 12 Darauf kommt es an: Praxistipps und Empfehlungen**
- 16 „Reisen für Alle“ in Nordrhein - Westfalen**
- 18 Das bundesweite Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“: Nutzen Sie Ihre Chancen!**
- 24 Barrierefreie Destinationen: Gemeinsam sind Sie stark!**
- 28 Fazit: In sieben Schritten zum barrierefreien Angebot**
- 30 Serviceteil: An wen können Sie sich wenden?**



# VORWORT

## IN ZUKUNFT FÜR ALLE!

Ein Thema wird in den kommenden Jahrzehnten eine immer wichtigere Rolle im Deutschlandtourismus spielen: die Barrierefreiheit. Der demografische Wandel lässt sich nicht aufhalten und das bedeutet, dass es auch immer mehr Menschen geben wird, die auf bauliche und technische Hilfen angewiesen sind. Und auch wer sich schon einmal ein Bein gebrochen hat oder mit einem Kinderwagen vor einer Treppe stand, der weiß, was eine Barriere ist.

Eine Studie des Bundeswirtschaftsministeriums bringt es auf den Punkt: „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.“ Das heißt, für barrierefreie Angebote gibt es ein enormes Marktpotenzial.

Viele Leistungsträger im Land haben daher längst damit begonnen, Barrieren abzubauen und ihr Angebot dadurch zusätzlichen Zielgruppen zu öffnen. Meist fehlt ihnen jedoch die Plattform, dies auch bekannt zu machen. Andere wiederum würden ihre Angebote gerne barrierefreier gestalten, wissen aber nicht wie.

Unser Projekt für einen „Tourismus für Alle“ in NRW setzt an beiden Stellen an: In diesem Praktikerleitfaden finden Sie viele Tipps und Anregungen, wie sich Barrieren schon durch kleine Veränderungen abbauen lassen. Darüber hinaus erhalten Sie die Möglichkeit, sich nach einem einheitlichen System zertifizieren zu lassen, was Kunden und Gästen die Orientierung wesentlich erleichtert. Im Internet werden die zertifizierten Angebote gebündelt, so dass der Kunde auf einen Blick sieht, was für seine Bedürfnisse besonders geeignet ist.

Nichts ist so überzeugend wie gute Beispiele! Lassen Sie sich daher von unseren Best-Practice-Beispielen inspirieren und nutzen Sie die Chancen auf neues Gäste- und Besucherpotenzial! Gemeinsam mit Ihnen möchten wir dafür sorgen, dass jeder seinen Urlaub in unserem schönen Land möglichst uneingeschränkt genießen und sich bei uns wohlfühlen kann. Ich bin sicher: Barrierefreiheit ist ein Qualitätsmerkmal, das sowohl neue Gäste als auch Ihre Stammkunden zu schätzen wissen werden.

**Ich bin sicher:  
Barrierefreiheit ist ein  
Qualitätsmerkmal,  
das sowohl neue Gäste  
als auch Ihre Stamm-  
kunden zu schätzen  
wissen werden.**



**Dr. Heike Döll-König**

Geschäftsführerin Tourismus NRW e.V.

# BARRIEREFREIER TOURISMUS: IHR ENGAGE- MENT LOHNT SICH!

Als Anbieter touristischer Dienstleistungen sind Sie sicherlich ständig bestrebt, Ihren Gästen den Komfort und Service zu bieten, den sie erwarten. Viele potenzielle Gäste treffen aber noch immer auf Barrieren: Rollstuhlfahrer, blinde und sehbehinderte Menschen, gehbehinderte, gehörlose Personen oder Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen finden häufig nur erschwert Zugang zu Ausflugs- und Reiseangeboten.

Ein großer Teil dieser Zielgruppe würde häufiger verreisen und mehr Geld im Urlaub ausgeben, wenn es passende Angebote für sie gäbe.

Das wirtschaftliche Potenzial und die Nachfrage nach barrierefreien Lösungen sind schon heute bedeutend: Fast zehn Prozent der bundesdeutschen Bevölkerung sind anerkannt schwerbehindert. Zudem sind zahlreiche Menschen aufgrund chronischer Erkrankungen, vorübergehender Unfallfolgen oder ihres hohen Alters in ihrer Mobilität oder Aktivität eingeschränkt. Alle diese Gäste – aber auch Familien mit kleinen Kindern oder Personen mit schwerem Gepäck – profitieren von barrierefreien Lösungen.

Hinzu kommt: Wir werden immer älter! Aufgrund des demografischen Wandels wird die Anzahl älterer Gäste in den nächsten Jahren deutlich zunehmen. Mit dem Anstieg des Durchschnittsalters und der Lebenserwartung nimmt auch der Anteil von Menschen mit Einschränkungen zu, denn chronische Erkrankungen und Behinderungen treten deutlich häufiger erst im fortgeschrittenen Alter auf.

Die Nachfrage nach barrierefreien Tourismusangeboten wird somit zukünftig noch deutlich steigen. Fehlen aber entsprechende barrierefreie Reiseangebote, bevorzugen Ihre Gäste zukünftig vielleicht andere Reiseziele oder fahren ins Ausland. Der demografische

Wandel betrifft nicht nur Deutschland sondern ganz Europa. Das heißt, für barrierefreie Angebote gibt es weit über die Grenzen von NRW hinaus ein enormes Marktpotenzial.

## **BARRIEREFREIER TOURISMUS: IHRE CHANCEN**

- Barrierefreiheit ist ein Qualitätsmerkmal, mit dem Sie neue Gäste gewinnen und Stammkunden binden können.
- Barrierefreie Angebote bieten Ihren Gästen einen komfortablen, sicheren und bequemen Aufenthalt – ob im Urlaub, bei Tagesausflügen oder auf Geschäftsreisen.
- Ältere und mobilitätseingeschränkte Gäste sind schon heute von großer Bedeutung im Tourismus. Aufgrund des demografischen Wandels wird die Nachfrage nach barrierefreien Angeboten noch deutlich steigen.
- Best Ager haben oftmals Zeit und Geld für Urlaubsreisen oder Tagesausflüge. Zudem reisen sie gerne zu zweit oder in Gruppen.
- Gäste mit Behinderung reisen mit Begleitpersonen, mit ihrem Partner, ihrer Familie oder auch in der Gruppe. Bei Familien- und Gruppenreisen bestimmen die Anforderungen und Wünsche mobilitätseingeschränkter Gäste maßgeblich die Reiseentscheidung.
- Ältere und behinderte Gäste haben eine deutliche Vorliebe für Urlaub in Deutschland. Da sie oft außerhalb der Schulferien unterwegs sind, erhöhen sie zudem die Auslastung in der Nebensaison.

Das Beispiel Nationalpark Eifel zeigt den Nutzen einer barrierefreien Entwicklung deutlich auf.

## NATIONALPARK EIFEL: ALLEINSTELLUNGSMERKMAL „BARRIEREFREIES NATURERLEBNIS FÜR ALLE“

Die Naturschätze des Nationalparks zu erleben, soll allen Menschen möglich sein – egal ob mit oder ohne Behinderung. Der Nationalpark Eifel hat daher seit seinem Bestehen zahlreiche Angebote entwickelt, die für alle Gäste erlebbar sind. So sind unsere Nationalpark-Tore stufenlos erreichbar und mit barrierefreien Sanitäranlagen ausgestattet. Für schwerhörige und gehörlose Menschen werden Filme mit Untertiteln und Übersetzung in Gebärdensprache angeboten. Teilweise verfügen die Gebäude über ein Blindenleitsystem.

Auch auf unseren geführten Rangertouren arbeiten wir bei Bedarf mit Gebärdensprachdolmetschern zusammen. Unsere Ranger und WaldführerInnen sind zudem im Umgang mit behinderten Gästen geschult und bieten den Gästen ein Naturerlebnis mit allen Sinnen. Davon profitieren übrigens alle Gäste, denn auch für sehende Menschen und gerade für Familien mit Kindern ist es spannend, Pflanzen zu riechen oder Bäume und Felsen zu ertasten.

Im barrierefreien Natur-Erlebnisraum Wilder Kermeter können alte und junge Besucher mit und ohne Behinderung das „ökologische Herzstück“ des Nationalparks erleben. Ein barrierefreies Wegenetz erschließt hier die Buchenwälder. Seit Juli 2014 erweitert der barrierefreie Naturerkundungspfad „Wilder Weg“ den Wilden Kermeter. Zehn Erlebnisstationen informieren über Wildnis, Waldentwicklung und die Vielfalt der Tier- und Pflanzenwelt.

Der „Wilde Weg“ ist nicht nur familiengerecht und von Rollstuhlfahrern gut erreichbar, er informiert auch in Leichter Sprache sowie in Braille-Schrift.

Ganz wichtig ist für uns die Zusammenarbeit mit touristischen Leistungsträgern und weiteren Partnern in der Region. So haben sich beispielsweise viele unserer Nationalpark-Gastgeber auf Barrierefreiheit prüfen lassen und informieren ihre Gäste über entsprechende Angebote. Die Resonanz ist durchweg positiv. Die Betreiber der Häuser berichten uns regelmäßig über den Besuch von Gästen mit Behinderung.

Mit alldem hat sich unsere Region deutschlandweit ein absolutes Alleinstellungsmerkmal geschaffen.

**Tobias Wiesen, Nationalparkforstamt Eifel. Weitere Infos unter [www.nationalpark-eifel.de](http://www.nationalpark-eifel.de)**



# DAS SOLLTEN SIE WISSEN: UNTERSCHIEDLICHE ANSPRÜCHE UND WÜNSCHE

Um Ihren Gästen Qualität und Komfort bieten zu können, sollten Sie deren spezifische Bedürfnisse und Wünsche kennen und berücksichtigen. Manche dieser Gäste stellen besondere Anforderungen an Ihr Angebot.

Im Folgenden stellen wir Ihnen einige Gruppen etwas näher vor:

## ÄLTERE GÄSTE

Die Best Ager sind eine der zentralen Zielgruppen in Nordrhein-Westfalen. Ihre Bedeutung wird in Zukunft noch weiter zunehmen.

Wie Sie vielleicht bei einigen Ihrer älteren Stammgäste bemerkt haben, lassen im Alter die Beweglichkeit und Leistungsfähigkeit nach. Manchmal sind

es nur „kleine“ altersbedingte Beeinträchtigungen wie z.B. Schwerhörigkeit, Fehlsichtigkeit oder rasche Ermüdung. Auch chronische Erkrankungen wie Rheuma oder Kreislaufprobleme treten bei älteren Menschen häufiger auf.

Doch unabhängig von spezifischen Beeinträchtigungen gilt, dass ältere Gäste ein hohes Maß an Sicherheit, Qualität, Komfort und „überraschendem“ Service erwarten. Hilfreich sind Angebote wie ausleihbare Lesebrillen, Stock- und Schirmhalter an der Hotel-Rezeption, erhöhte Betten und die Möglichkeit zum persönlichen Gespräch mit den Mitarbeitern. Ihr Engagement wird sich auszahlen, denn die Best Ager zählen zu den zahlungskräftigsten Gästen.

Die Bedürfnisse älterer Gäste beschreibt das Beispiel „Barrierefreie Städtetouren“ eindrücklich.



Ältere Gäste sind eine wichtige Zielgruppe im Tourismus. Sie profitieren besonders von barrierefreien Angeboten wie hier im Naturschutzgebiet Schwarzes Wasser in Wesel.

**Ältere Gäste schätzen ein hohes Maß an Sicherheit, Qualität, Komfort und „überraschendem“ Service.**

**NORRHEIN  
WESTFALEN STÄDTE**

## **BARRIEREFREIE STÄDTETOUREN: „EIN ERLEBNISREICHER TAG IN MÜNSTER IST EIN BISSCHEN WIE URLAUB“**

Meine Freundinnen und ich sind schon weit über 70 und nicht mehr ganz so gut zu Fuß, aber auf unsere gemeinsamen Ausflüge und Städtetouren wollen wir nicht verzichten. Mindestens einmal im Jahr besuchen wir Münster, gehen shoppen, ins Varieté oder ins Museum und danach gut essen.

Die Anreise mit dem Auto ist uns zu anstrengend, und so freuen wir uns über die gute Anbindung mit Bahn und Bus. Auf dem Weg vom Bahnhof in die Innenstadt sind für uns kurze und sichere Wege besonders wichtig.

Die Innenstadt von Münster besuche ich sehr gerne und freue mich immer über die neue und gediegene Architektur an der Stubbengasse und in den Arkaden. Wir sitzen dort im Café oder im Restaurant meistens in einer ruhigen Ecke, da eine meiner Freundinnen trotz Hörgerät nicht mehr so gut hört und wir uns in lärmender Umgebung nicht richtig unterhalten können. Ich finde es auch schön, wenn die Schrift der Speisekarte so groß ist, dass ich nicht immer meine Brille wechseln muss. Leider ist es in einigen Gaststätten schwierig, zur Toilette zu kommen, weil diese oft im Keller liegt. Darum erkundigen wir uns schon vor unserem Besuch nach den Toiletten und gehen nur in solche Restaurants, die wir alle bequem und komfortabel finden. Für den Service zahlen wir dann gerne auch etwas mehr.

In einem Museum nehme ich gerne an Führungen teil, weil ich den persönlichen Kontakt wichtig finde und auch ein paar Fragen stellen kann. Auch im Museum ist es ganz wichtig, dass wir die Bilder hin und wieder auch im Sitzen genießen können. Stühle mit einer hohen Sitzfläche und Armlehnen sind besonders praktisch, weil man von ihnen bequem wieder aufstehen kann.

Für den Weg zurück zum Bahnhof nehmen wir uns öfter ein Taxi, denn so schön ein erlebnisreicher Tag in der Stadt auch ist, ein wenig anstrengend ist es schon.

**Gertrud Creemer**  
89 Jahre, aus Nordhorn





Rollstuhlfahrer ist nicht gleich Rollstuhlfahrer: Manche sind nur temporär auf einen Rollstuhl angewiesen und kommen alleine sehr gut zurecht.

### **Von barrierefreien Tourismusangeboten profitieren alle Gäste!**

Barrierefreie Angebote sind für alle Gäste hilfreich und komfortabel. Folgende Gruppen profitieren aber in besonderem Maße davon:

- Ältere Gäste
- Gäste mit Gehbehinderung
- Rollstuhlfahrer
- Gäste mit Sehbehinderung
- Blinde Gäste
- Gäste mit Hörbehinderung
- Gehörlose Gäste
- Gäste mit kognitiven Beeinträchtigungen
- Familien mit kleinen Kindern
- Ausländische Gäste mit geringen oder fehlenden deutschen Sprachkenntnissen
- Gäste mit Allergien und Nahrungsmittelunverträglichkeiten
- Gäste mit Gepäck
- Radfahrer mit Anhängern
- Gäste mit vorübergehenden Einschränkungen (bedingt durch Unfallfolgen, Schwangerschaft etc.)

### **GÄSTE MIT GEHBEHINDERUNG**

Gehbehinderte Gäste haben meist Probleme mit langen Wegstrecken, größeren Steigungen sowie mit Stufen und rutschigem Untergrund.

Sie können Ihren gehbehinderten Gästen barrierefreie Zugänglichkeit und Erlebnisse bieten, wenn bei Ihnen

- Zugänge und Wege stufen- und schwellenlos sind,
- griffsichere Geländer an Treppen angebracht werden,
- ausreichend Sitzmöglichkeiten vorhanden sind,
- ein Personen- und Gepäcktransportservice angeboten wird.

Diese baulichen Verbesserungen und Services sind übrigens auch hilfreich für Eltern mit Kinderwagen oder Gäste mit viel Gepäck – denn auch sie sind vorübergehend in ihrer Mobilität eingeschränkt.

### **ROLLSTUHLFAHRER**

Rollstuhlfahrer ist nicht gleich Rollstuhlfahrer: Einige Rollstuhlfahrer sind auf ständige Hilfe oder sogar eine Begleitperson angewiesen. Andere sind nur temporär auf einen Rollstuhl angewiesen, kommen alleine sehr gut zurecht und unternehmen Handbike-Touren von 30 bis 40 Kilometern und mehr.

Sie sollten folgende Anforderungen von Rollstuhlfahrern berücksichtigen:

- Schwellenlose Zugänge und Wege sind unverzichtbar.
- Türen, Wege und Gänge sollten ausreichend breit sein.
- Bewegungsflächen sind zum Manövrieren mit dem Rollstuhl ausreichend groß zu gestalten.
- Barrierefreie Toiletten und Sanitärräume sollten zur Verfügung stehen.
- Kommunikation auf Augenhöhe, z.B. beim Check-In



## GÄSTE MIT SEHBEHINDERUNG

Sehbehinderte und blinde Gäste haben oftmals ähnliche Anforderungen, es gibt aber auch einige grundsätzliche Unterschiede, die Sie kennen sollten. Eine sehbehinderte Person sieht nicht gut, verfügt aber über ein gewisses Sehvermögen. Für beide Gruppen kann es schwierig sein, sich in unbekannter Umgebung gut zurechtzufinden und Informationen optisch wahrzunehmen.

Sie können Ihre Gäste mit Sehbehinderung unterstützen, wenn z. B.

- Flächen und Wege frei zugänglich und nicht verstellt sind,
- wichtige Informationen kontrastreich und in ausreichender Größe dargestellt werden,
- Ausstellungsobjekte berührt werden dürfen,
- tastbare Orientierungspläne vorhanden sind.

## BLINDE GÄSTE

Eine blinde Person sieht nicht oder nur sehr schlecht. So gilt ein Mensch ab einer Restsehschärfe von unter zwei Prozent als blind.

Als touristischer Leistungsträger bieten Sie Ihren blinden Gästen günstige bauliche Voraussetzungen und einen guten Service, wenn

- ein Blindenleitsystem oder gut tastbare Orientierungshilfen vorhanden sind,
- Blindenhunde mitgeführt werden dürfen,
- wichtige Informationen und Speisekarten in Brailleschrift und im Internet angeboten werden,
- Webseiten barrierefrei programmiert sind, damit sie auch von Leseprogrammen (sog. Screenreadern) vorgelesen werden können.



Tasten und Fühlen ersetzen das visuelle Erlebnis, wie hier am Beispiel des Aussichtspunktes am Wanderweg Wilder Kermeter im Nationalpark Eifel.

## Viele Anbieter wissen nicht, dass auch Gäste mit Sehbehinderungen besondere Ansprüche stellen.

NORDRHEIN  
WESTFALEN **AKTIV**

### AKTIVURLAUB IM SAUERLAND: ENDLICH FINDE ICH, WAS ICH SUCHE

Ich verreise sehr gerne mit meiner Familie. In Sachen Barrierefreiheit erleben wir allerdings oft unschöne Überraschungen. Viele assoziieren den Begriff immer noch mit „Rollstuhlangeboten“. Viele Anbieter wissen nicht, dass auch Gäste mit Sehbehinderungen besondere Ansprüche stellen: gute Kontraste, ausreichend große Schrift und blendfreie Beleuchtung. Mögliche Stolperstellen wie einzelne Stufen und Treppen müssen auffallend markiert sein, außerdem sind Handläufe bei Wanderwegen oder Aufmerksamkeitsfelder vor Treppen wichtig. Daneben weiß ich es zu schätzen, wenn Glastüren ausreichend markiert sind, damit der Urlaub nicht gleich mit einer Beule am Kopf beginnt.

Es sind oft nur Kleinigkeiten, mit denen sich aber die Qualität des Urlaubs stark verbessern lässt. Wenn z. B. Leit- bzw. Orientierungssysteme fehlen, die auch von blinden Gästen und Gästen mit eingeschränktem Sehvermögen genutzt werden können, sind schon vermeintlich einfache Wege wie die zur Rezeption oder der hoteleigenen Gastronomie aufwendig und anstrengend.

Es gibt aber auch Erfreuliches zu berichten. So habe ich bei meinen Aktivurlaubs mit meiner Familie im Sauerland einige passende Angebote für uns alle gefunden. Ich habe auch die Erfahrung gemacht, dass Anbieter von Sport- und Aktivreisen in der Regel sehr flexibel reagieren. Ob beim Wandern, Gleitschirmfliegen oder sogar beim Tandemfallschirmsprung: Für die Organisatoren ist meine Sehbehinderung nie ein Problem

gewesen. Sie haben mir damit unvergessliche Urlaubserlebnisse beschert.

Wenn ich mal alleine unterwegs bin, bin ich, bedingt durch mein eingeschränktes Sehvermögen, bei der Anreise auf öffentliche Verkehrsmittel angewiesen. Vor der Buchung sehe ich online nach, wo die nächste Haltestelle ist, welche Buslinien in welchem Takt fahren, und wie ich interessante Orte in der Umgebung erreichen kann. Leider ist es kaum möglich, solche Informationen im Paket gebündelt zu bekommen.

Daher freue ich mich sehr über das bundesweite Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“. Hier bekomme ich zuverlässige Informationen über Aktivangebote, die Ausstattung von Hotels, Restaurants und Sehenswürdigkeiten, die mich bei der Auswahl meines Reisezieles leiten.

**Markus Georg**  
41 Jahre, aus Bonn



## GÄSTE MIT HÖRBEHINDERUNG

Akustische Signale werden von hörbehinderten Menschen nur schlecht wahrgenommen. Sie sollten daher die Kommunikation mit diesen Gästen verstärkt auf visueller Basis führen. Sie unterstützen Ihre hörbehinderten Gäste, wenn

- Sie im Gespräch auf eine ruhige und deutliche Aussprache achten,
- die Beleuchtung in Ihrem Betrieb hell und blendfrei ist,
- leicht verständliche Informationen schriftlich vorliegen,
- für Menschen, die Hörgeräte nutzen, eine induktive Höranlage (FM-Anlage) vorhanden ist.

## GEHÖRLOSE GÄSTE

Visuelle Kommunikation ist bei gehörlosen Gästen noch wichtiger als bei hörbehinderten Gästen. Gehörlose Menschen beherrschen oftmals die Gebärdensprache oder können unter günstigen Bedingungen von den Lippen ablesen. Daher ist es wichtig, dass Sie dafür sorgen, dass

- Sie Blickkontakt zum Ablesen der Lippen halten,
- für das Klingeln des Telefons oder bei Feueralarm optische Signale zum Einsatz kommen,
- bei Bedarf Gebärdensprachdolmetscher hinzugezogen werden können.

## GÄSTE MIT KOGNITIVEN BEEINTRÄCHTIGUNGEN

Gäste mit kognitiven Beeinträchtigungen können Informationen manchmal nicht so leicht oder schnell verstehen. Sie benötigen Ruhe und Zeit. Oft fällt es ihnen schwer, komplexe Erläuterungen im Rahmen von Buchungsgesprächen oder Kultur- und Landschaftsführungen zu verstehen. Daher sollten Sie dafür Sorge tragen, dass

- in kurzen, einfachen, aber grammatikalisch korrekten Sätzen gesprochen und geschrieben wird,
- in Beherbergungsbetrieben die Zimmer und der Zimmerschlüssel mit der gleichen Farbmarkierung oder dem gleichen bildhaften Symbol gekennzeichnet sind,



Die Zusammenarbeit mit Gebärdensprachdolmetschern ermöglicht gehörlosen Gästen eine erlebnisreiche Führung.

- bildliche Darstellungen wie eine bebilderte Speisekarte neben der herkömmlichen Speisekarte zum Einsatz kommen.

Von Bildern und einfachen Erklärungen profitieren übrigens auch Kinder und ausländische Gäste, die die deutsche Sprache nicht gut beherrschen.

## FAMILIEN MIT KLEINEN KINDERN

Familien, insbesondere mit kleineren Kindern, profitieren ebenfalls von barrierefreien Angeboten. Sie sind darüber hinaus nach wie vor eine der größten Zielgruppen im deutschen Tourismus und zählen in Nordrhein-Westfalen zu den zentralen Zielgruppen der landesweiten Marketingstrategie. Sie bieten günstige Bedingungen und einen guten Service, wenn z. B.

- ein ebenerdiger Zugang oder eine Rampe für Familien mit Kinderwagen zur Verfügung steht,
- abgesenkte Counter-/Tischhöhen vorhanden sind,
- niedrige Bedienhöhen von Lichtschaltern umgesetzt sind.

Hiervon profitieren Familien mit Kindern und auch Rollstuhlfahrer. Beachten Sie dabei auch, dass Familienurlauber häufig in mehreren Generationen – vom Baby bis zum Opa – unterwegs sind.

# DARAUF KOMMT ES AN: PRAXISTIPPS UND EMPFEHLUNGEN

## **„ALLER ANFANG IST LEICHT“: DER ERSTE SCHRITT ZUM GAST!**

Möglicherweise denken Sie: „Mein Angebot ist längst noch nicht ‚perfekt‘ oder ‚Barrierefreiheit‘ ist für meinen Betrieb kaum zu schaffen“. Doch vielleicht ist Ihr Angebot ja bereits für einige Personengruppen leicht zugänglich und erlebbar, und oft können Sie schon mit kleinen Maßnahmen die Barrierefreiheit Ihres Angebots deutlich erhöhen.

Auch ohne große bauliche Veränderungen und Investitionen in die Infrastruktur können Sie sich auf den Weg machen: Gehen Sie offen und aufgeschlossen auf Ihre Gäste zu und stellen Sie Informationen über die Zugänglichkeit und Erlebarkeit Ihres Angebots zusammen. Gäste mit spezifischen Bedürfnissen informieren sich vor der Reise umfassend und entscheiden dann selbst, ob Ihr Angebot für sie geeignet ist oder nicht.

Am einfachsten geht das mit dem bundesweiten Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“, das wir Ihnen in Kapitel 4 vorstellen. Neben detaillierten Informationen für Ihre Gäste erhalten Sie bei einer Teilnahme wertvolle Hinweise, wie Sie Ihren Betrieb schon mit einfachen und pragmatischen Lösungen ein kleines Stückchen optimieren können.

## **DIE SOFTWARE – GUTER SERVICE ALS GRUNDLAGE BARRIEREFREIER ANGEBOTE**

Hohe Servicequalität ist von zentraler Bedeutung für die Zufriedenheit Ihrer Gäste. Die Gäste wissen den persönlichen Kontakt zu Ihnen als Gastgeber zu schätzen. Gleichzeitig lernen Sie dabei deren individuelle Bedürfnisse kennen und können diese im Service berücksichtigen.

Häufig sind Servicekräfte im Umgang mit Gästen mit Behinderungen jedoch unerfahren und unsicher. Daher sollten Ihre Mitarbeiter, die im Service unmittelbaren Gästekontakt haben, an Schulungen teilnehmen, wie sie im Rahmen des bundesweiten Kennzeichnungssystems „Reisen für Alle“ angeboten werden. So lernen Sie, die Bedürfnisse Ihrer Gäste zu verstehen und Barrieren im zwischenmenschlichen Umgang abzubauen.

## **DIE HARDWARE – BARRIEREFREIE INFRASTRUKTUR FUNKTIONAL UND SCHÖN GESTALTEN**

Häufig lassen sich schon mit kleineren und kostengünstigen Maßnahmen Komfort und Barrierefreiheit deutlich verbessern. Hellere Beleuchtung, kontrastreiche Schrift oder eine veränderte Anordnung von Tischen oder Blumenkübeln wirken manchmal Wunder.

Bei allen Neubau- und größeren Umbaumaßnahmen sollten Sie jedoch die Belange der Barrierefreiheit umfassend berücksichtigen. Von vornherein eingeplant, sind barrierefreie Lösungen oft kostenneutral oder nur mit geringen Mehrkosten verbunden. Hier hilft Ihnen der Rat eines Experten sicher weiter. Viele Fehler und unnötige Ausgaben lassen sich vermeiden, wenn von Beginn an Fachleute oder Experten in eigener Sache zu Rate gezogen werden.

Bei touristischen Angeboten genügt es aber nicht, nur funktional-barrierefreie Angebote zu schaffen. Ihre Gäste wollen sich in ihrem Urlaub wohlfühlen und erwarten ein attraktives Ambiente. Das geht durchaus zusammen; schickes Design und Barrierefreiheit sind heutzutage kein Widerspruch mehr!

Wenn Sie die folgenden baulichen und gestalterischen Tipps beachten, können Gäste mit unterschiedlichen

Barrierefreiheit kann schick sein.  
Die Griffe sind in der Wand verborgen  
und werden bei Bedarf ausgeklappt.



Anforderungen Ihr Angebot nutzen und erleben. Die Empfehlungen geben eine erste Orientierung, ersetzen jedoch nicht die einschlägigen DIN-Normen und Bauvorschriften.

- Parkplätze für Menschen mit Behinderung sollten Sie in unmittelbarer Nähe zum Eingangsbereich vorsehen.
- Gestalten Sie die Wege im Außenbereich bequem und sicher begeh- und berollbar und leuchten Sie sie gut aus. Hauptwege sind mindestens 150 cm und Nebenwege mindestens 90 cm breit. Wenn der Gast weite Wege zurücklegen muss, sollten ausreichend komfortable Sitzgelegenheiten zum Ausruhen vorhanden sein.
- Der Eingangsbereich zu Ihrer Einrichtung sollte kontrastreich gestaltet und gut beleuchtet sein. Die Durchgangsbreite der Türen sollte mindestens 90 cm betragen.

### **Faustregeln für barrierefreie Tourismusangebote**

Die nachfolgend beschriebenen Faustformeln ermöglichen Ihnen eine erste Selbsteinschätzung:

- Räder-Füße-Regel: Sind Ihre Angebote sowohl für Nutzer mit Rollstuhl oder Rollator als auch für gehende Besucher durchgängig nutzbar?
- Zwei-Sinne-Regel: Sind die Informationen durch mindestens zwei der Sinne (Sehen, Hören, Fühlen etc.) wahrnehmbar?
- KISS-Regel: Werden diese Informationen nach der Regel „keep it short and simple“ („Drücke es einfach und verständlich aus“) angeboten?
- Individuelle-Service-Regel: Setzen Sie Servicekräfte ein, die die individuellen Bedürfnisse der Gäste erkennen und berücksichtigen?

Barrierefreiheit kann elegant sein!  
Ebenerdige Duschen sind nicht nur sicher  
und bequem, sondern auch schön.



## Lohnt sich die Investition in Barrierefreiheit? Ein Fallbeispiel

Welche Gäste profitieren von einer Rampe?

- Sowohl ältere Gäste als auch Menschen mit Gehbehinderung tun sich mit dem Treppensteigen häufig schwer und freuen sich über eine Rampe.
- Für Rollstuhlfahrer ist ein stufenloser Zugang unverzichtbar.
- Treppen und Stufen sind für Gäste mit Sehbehinderung oder gar blinde Gäste nicht selten Gefahrenstellen, wenn diese nicht kontrastreich gestaltet sind. Eine Rampe mit Handläufen kann Ihre Gäste vor Stürzen bewahren.
- Doch auch Familien mit Kinderwagen profitieren von einer Rampe. Für kleine Kinder ist sie ohnehin einfacher als Stufensteigen.
- Auch Radfahrer werden eine Rampe sehr nützlich finden.
- Wenn Ihre Gäste viel Gepäck dabei haben, werden sie auch den Koffer lieber die Rampe heraufziehen als diesen die Treppen hoch zu tragen.

Sie sehen also, dass viele Ihrer Gäste eine Rampe nützlich finden oder sogar benötigen. Ihre Investition lohnt sich!

- Ganz wichtig ist ein beidseitiger Handlauf an Treppen. Stufen sollten Sie eindeutig kennzeichnen.
- Eine Rampe ermöglicht nicht nur Rollstuhlfahrern den Zugang zu Gebäuden, sondern ist auch für Gäste mit Rollkoffern oder Kinderwagen komfortabel. Rampen sind mindestens 120 cm breit, ihre Steigung beträgt höchstens sechs Prozent.
- Die Kabinengröße Ihres Aufzugs beträgt mindestens 140x110 cm, die Breite der Aufzugstür mindestens 90 cm. Waagerechte Bedienelemente sind in einer Höhe von 85 cm Höhe angebracht und optisch und taktil gut wahrnehmbar; das Stockwerk sollte optisch und akustisch vermittelt werden.
- Die Bewegungsflächen in den Zimmern sind mindestens 120 x 120 cm, besser 150 x 150 cm groß.
- Tresen oder Counter sollten teilweise auf 85 cm abgesenkt und unterfahrbar sein. Das ermöglicht Ihnen eine Kommunikation auf Augenhöhe mit Gästen im Rollstuhl oder mit Gästen, die sich nach einer anstrengenden Anreise beim Einchecken in Ruhe hinsetzen wollen.
- Die Beschilderung in Ihrer Einrichtung sollte klar, gut sichtbar und blendfrei in einer gut lesbaren Höhe angebracht sein. Für blinde Gäste, die sich mit einem Langstock orientieren, sollten Sie taktile Leitstreifen auf dem Boden vorsehen.
- In Ausstellungsbereichen sind Objekttafeln ohne Lesebrille lesbar und sollten auch von Kindern und Rollstuhlfahrern einsehbar sein. Ihre Ausstellungsobjekte werden noch interessanter, wenn sie angefasst werden dürfen.



Abgesenkte, unterfahrbare Tresen erlauben eine Kommunikation auf Augenhöhe wie hier im Nationalparktor Höfen (Eifel). Davon profitieren übrigens auch Kinder.

Reliefmodelle wie das Tastmodell in der Innenstadt von Münster sind für alle Gäste anschaulich und spannend.



## **DAS MARKETING – DIE GÄSTE ERFOLGREICH ANSPRECHEN UND BEGEISTERN**

Gäste, die von barrierefreien Angeboten besonders profitieren, wollen sich genau wie alle anderen Gäste im Urlaub erholen, Städte, Natur und Kultur erleben und ganz einfach die schönste Zeit des Jahres genießen. Darum sollte bei der Bewerbung barrierefreier Angebote die Barrierefreiheit nicht im Vordergrund stehen. Die bloße Vermittlung von technischen Informationen über die Zugänglichkeit (Türbreiten, Rampesteigung etc.) ist bei weitem nicht ausreichend. Barrierefreiheit an sich ist kein Reiseanlass, vielmehr ist es ein zusätzliches Qualitätsmerkmal, das oftmals den letzten Ausschlag für die Entscheidung gibt, den Urlaub in Ihrer Region zu verbringen.

Es kommt auf eine emotionale Ansprache an, die beim Gast den Wunsch zum Besuch Ihrer Einrichtung oder Ihrer Region weckt. Machen Sie mit professionellen Fotos Lust auf Ihr Angebot. Dabei können gute Bilder zugleich wichtige Informationen zur Barrierefreiheit liefern. Zeigen Sie ältere Personen oder Menschen mit sichtbaren Einschränkungen, die Ihr Angebot genießen.

Guter Service und barrierefreier Komfort müssen auch barrierefrei kommuniziert werden. Gestalten Sie Ihre Broschüren, Ihre Flyer und Ihren Internetauftritt so, dass sie auch von älteren Gästen bequem zu lesen sind. Folgende Tipps sollten Sie beachten:

- Wählen Sie eine ausreichende Schriftgröße von mindestens 11 Punkt.
- Wählen Sie eine schnörkellose Schriftart, gut geeignet sind z. B. Arial, Lucida Sans Unicode oder Verdana.
- Vermeiden Sie nach Möglichkeit kursive Schrift und Unterstreichungen. Wenn Hervorhebungen nötig sind, sollten diese im Fettsatz erfolgen.
- Wählen Sie Schriftfarbe und Hintergrund so, dass gute Kontraste gewährleistet sind. Geeignete Kombi-

nationen sind Schwarz-Weiß und Blau-Weiß. Nicht geeignet ist die Farbkombination Rot-Grün, weil ca. zehn Prozent aller Männer von Rot-Grün-Blindheit betroffen sind.

- Linksbündiger Flattersatz ist deutlich besser zu lesen als Blocksatz.
- Ordnen Sie Text und Bilder getrennt voneinander an, die Schrift sollte nicht über Bilder laufen.

Barrierefrei programmierte Webseiten können auch von blinden Gästen verstanden werden. Blinde Menschen können sich Webseiten mit einem speziellen Programm – einem sogenannten Screenreader – vorlesen lassen. Lassen Sie sich hierzu am besten von Ihrem Webdesigner beraten. Er wird die einschlägigen Richtlinien, wie z. B. die BITV (Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz), und online-Evaluierungstools sicherlich kennen.

Gäste mit Mobilitätseinschränkungen informieren sich vor ihrer Reise detailliert über barrierefreie Angebote. Entsprechende Informationen über Ihren Betrieb sollten daher vorliegen und sowohl im Internet als auch in Ihren Flyern oder Broschüren leicht zu finden sein. Diese Informationen müssen ehrlich, eindeutig und vor allem verlässlich sein. Hilfreiche Hinweise bietet Ihnen der Erfahrungsbericht „Barrierefreies Kultur-erlebnis“ auf Seite 25. Scheuen Sie sich nicht, Barrieren in Ihrem Angebot offen zu benennen, damit der Gast entscheiden kann, ob er das Angebot wahrnimmt oder nicht.

Die beste Möglichkeit, um detaillierte Informationen über Ihren Betrieb zu erheben und zu kommunizieren, ist sicherlich die Teilnahme am bundesweiten Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“, das wir Ihnen im folgenden Kapitel vorstellen.

# „REISEN FÜR ALLE“ IN NORDRHEIN-WESTFALEN

Inklusion bedeutet, dass jeder Mensch die Möglichkeit erhalten soll, sich vollständig und gleichberechtigt an allen gesellschaftlichen Prozessen zu beteiligen. Das ist nicht nur eine Chance für Anbieter im Tourismus, sondern auch eine gesellschaftliche Notwendigkeit, der wir uns verpflichtet fühlen. Daher ist für den Tourismus NRW e.V. Barrierefreiheit von großer Bedeutung. Wir unterstützen die bundesweite Initiative „Reisen für Alle“ auf Landesebene. Ziel ist es, unseren Gästen verlässliche Informationen hinsichtlich der barrierefreien Zugänglichkeit und Erlebbarkeit der touristischen Angebote zur Verfügung zu stellen – und das in allen unseren NRW-Produktmarken.

Der Tourismus NRW e.V. unterstützt die touristischen Leistungsträger bei der Entwicklung und Vermarktung bereits bestehender und neuer barrierefreier Angebote. Im Rahmen einer Pilotphase wurden zahlreiche Betriebe nach Vorgaben der bundesweiten Initiative erhoben und zertifiziert. Ein wichtiges Anliegen ist für uns, Anbieter im Tourismus zu sensibilisieren und zu informieren. Viele schrecken wegen vermeintlicher hoher Kosten vor den ersten Schritten zurück. Dabei kann es ganz einfach sein, als Leistungsträger sein Angebot zu optimieren und von den wirtschaftlichen Chancen des barrierefreien Tourismus für Alle zu profitieren.

Wir wollen unseren Gästen einen umfassenden Überblick über die barrierefreien Angebote in Nordrhein-Westfalen ermöglichen und Serviceketten in den einzelnen Reiseregionen möglichst geschlossen darstellen. Das kann nur gelingen, wenn sich viele Leistungsträger am bundesweiten Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ beteiligen.

Wenn Sie dabei sein wollen, wenden Sie sich bitte an uns oder an die Tourismusorganisation Ihrer Reise-region. Die Ansprechpartner finden Sie ab Seite 30.

**Dirk Weidemann, Tourismus NRW e.V.**  
Weitere Infos unter  
[www.dein-nrw.de](http://www.dein-nrw.de) (ab Frühjahr 2015:  
[www.barrierefreies-nrw.de](http://www.barrierefreies-nrw.de))



NORDRHEIN  
WESTFALEN **AKTIV**

Radfahren und Wandern



NORDRHEIN  
WESTFALEN **BUSINESS**

Tagungen in NRW



NORDRHEIN  
WESTFALEN **GESUND**

Angebote im präventions-  
touristischen Bereich



## REISEN FÜR ALLE: NRW GEHT VORAN!

Tourismus NRW e.V. setzt als touristischer Landesverband das Förderprojekt „Implementierung eines Systems zur Entwicklung, Zertifizierung und Erfassung barrierefreier Reiseangebote“ um.

Das Projekt verfolgt das Ziel, barrierefreie Reiseangebote in Nordrhein-Westfalen zu erfassen und mit dem bundesweiten Kennzeichnungssystem zu zertifizieren. Neben Sensibilisierungsschulungen in den Regionen, der Schulung und Zertifizierung von Leistungsträgern stehen eigene, ausgebildete Erheber für Nordrhein-Westfalen zur Verfügung. Auch der vorliegende Praktikerleitfaden ist im Rahmen dieses Projektes entstanden.

Auf der barrierefreien Seite „[www.barrierefreies-nrw.de](http://www.barrierefreies-nrw.de)“ werden die zertifizierten Reiseangebote präsentiert. Damit ist der Grundstein für barrierefreien Tourismus in Nordrhein-Westfalen gelegt. Begleiten Sie uns auf dem weiteren Weg!



**NORDRHEIN  
WESTFALEN** GENUSS Kulinarische  
Angebote



**NORDRHEIN  
WESTFALEN** STÄDTE

Städte erleben mit Fokus  
auf Shoppingtourismus



**NORDRHEIN  
WESTFALEN** KULTUR NRW überraschend  
und NRW bei Nacht



**NORDRHEIN  
WESTFALEN** NATUR

Angebote in National-  
und Naturparks

# DAS BUNDESWEITE KENNZEICHNUNGSSYSTEM „REISEN FÜR ALLE“: NUTZEN SIE IHRE CHANCEN!

Gäste mit Einschränkungen benötigen transparente und verlässliche Informationen hinsichtlich der Zugänglichkeit und Nutzbarkeit Ihres Angebots. Sie wollen sich im Vorfeld informieren und dann ihre Reiseentscheidung treffen. Oft bleibt für Menschen mit spezifischen Bedürfnissen ein Ausflug, Urlaub oder ein Geschäftstermin ein unerfüllter Wunsch – oder ein Risiko. Viele haben auf vergangenen Reisen schon negative Erfahrungen gesammelt. Kennen die Gäste allerdings im Vorfeld Ihr Angebot und können sich auf die Informationen verlassen, fällt ihnen die Entscheidung leichter.

Um den Gästen detaillierte, verlässliche und geprüfte Informationen zu liefern, wurde das neue bundesweite Informations- und Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ entwickelt.

## **DIE BUNDESWEITE KENNZEICHNUNG „REISEN FÜR ALLE“**

Die bundesweit einheitliche Kennzeichnung im Bereich Barrierefreiheit – „Reisen für Alle“ – wurde in mehrjähriger Zusammenarbeit und Abstimmung mit Experten, Betroffenenverbänden sowie allen touristischen Verbänden, Landesmarketing-Organisationen und weiteren Akteuren im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) geförderten Projekts „Tourismus für Alle“ entwickelt.

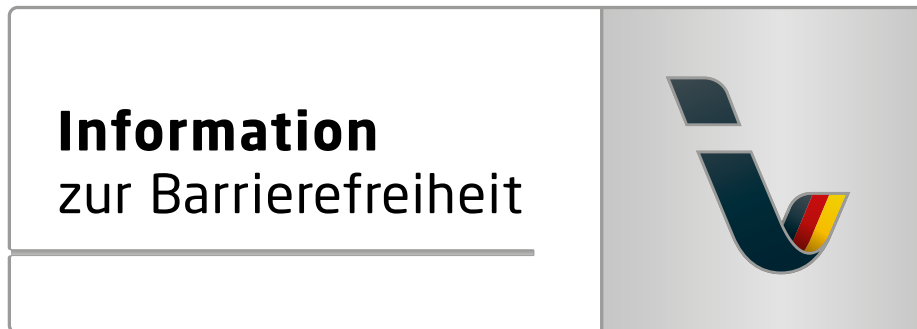
Es basiert auf umfangreichen Kriterien für alle Teile der touristischen Servicekette, ob Übernachtung, Verkehr oder Freizeitangebote. Ihre Gäste können so die Zugänglichkeit und Erlebbarkeit der gewünschten touristischen Angebote im Vorfeld der Reise überprüfen und gezielt die für sie geeigneten Angebote auswählen und buchen.

Das Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ bietet folgende Vorteile für Sie und Ihre Gäste:

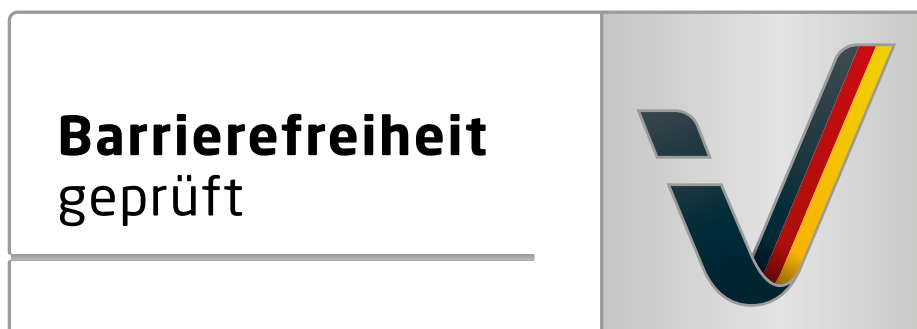
- Speziell geschulte Erheber besuchen Ihren Betrieb oder Ort und erfassen die IST-Situation auf Basis deutschlandweit gültiger Erhebungsbögen.
- Es werden für alle Gästegruppen (Rollstuhlfahrer, blinde Menschen, hörbehinderte Menschen usw.) detaillierte Informationen zu Zugänglichkeit und Nutzbarkeit Ihres Angebots bzw. Objekts erhoben.
- Sie erhalten einen ausführlichen Prüfbericht, in welchem Sie zu jedem Prüfpunkt die Anforderungen, den IST-Zustand in Ihrem Betrieb und die Abweichungen von den Kriterien ablesen können.
- Ihre Gäste erhalten detaillierte, übersichtlich aufbereitete Informationen zu Ihrem Betrieb als barrierefreies PDF-Dokument, auf den Webseiten von Tourismus NRW e.V. und unter [www.deutschland-barrierefrei-erleben.de](http://www.deutschland-barrierefrei-erleben.de).
- Alle teilnehmenden Betriebe und Angebote werden mindestens mit der Kennzeichnung „Information zur Barrierefreiheit“ gekennzeichnet.
- Für sieben Gästegruppen (Rollstuhlfahrer, blinde Menschen, hörbehinderte Menschen usw.) werden die Angebote als barrierefrei oder teilweise barrierefrei bewertet.
- Auf Wunsch werden auch die Themen Allergien und Lebensmittelunverträglichkeiten mit einheitlichen Erhebungsbögen erfasst.
- In der ca. 90-minütigen Online-Schulung „Reisen für Alle“ erhalten Sie und Ihre Mitarbeiter/innen einen schnellen, praxisnahen Einstieg in das Thema „Barrierefreiheit“.

## DIE KENNZEICHNUNGEN

Das Kennzeichen „Information zur Barrierefreiheit“ signalisiert den Gästen, dass alle Informationen, die für die spezifischen Bedürfnisse der verschiedenen Gästegruppen relevant sind, von speziell geschulten Personen erhoben und geprüft wurden. Zudem weist es daraufhin, dass die Mitarbeiter des Betriebs geschult und mit den Themen Barrierefreiheit und den besonderen Anforderungen der verschiedenen Gästegruppen vertraut sind.



Das Kennzeichen „Barrierefreiheit geprüft“ baut auf dem Kennzeichen „Information zur Barrierefreiheit“ auf. Erfüllt ein Betrieb die Kriterien für eine der sieben Personengruppen teilweise oder vollständig, wird er mit dem Kennzeichen „Barrierefreiheit geprüft“ und dem dazugehörigen Piktogramm für die Personengruppe gekennzeichnet. Ein Betrieb kann für eine oder mehrere Gästegruppen barrierefrei oder teilweise barrierefrei sein.





### Kennzeichnungsbeispiel Hotel

Der Betrieb ist mit dem Kennzeichen „Barrierefreiheit geprüft“ und drei Personengruppen-Piktogrammen gekennzeichnet. Das Zeichen zeigt an, dass der Betrieb barrierefrei für Gäste mit Gehbehinderung und teilweise barrierefrei für Rollstuhlfahrer und gehörlose Gäste ist.



Menschen mit Gehbehinderung



Rollstuhlfahrer



Menschen mit Hörbehinderung



Gehörlose Menschen



Menschen mit Sehbehinderung



Blinde Menschen



Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen

### Die Zielgruppenpiktogramme

Die Piktogramme wurden gemeinsam mit den Betroffenenverbänden entwickelt, sind innerhalb der Personengruppen etabliert und werden von einem Großteil der Menschen richtig erkannt. Die Logos und Beschreibungen liegen auch in anderen Sprachen für die ausländischen Gäste vor.



teilweise barrierefrei (Stufe 1)  
für Rollstuhlfahrer



barrierefrei (Stufe 2)  
für Rollstuhlfahrer

**„Barrierefreiheit geprüft“ gibt es in zwei Stufen  
(Beispiel „Rollstuhlfahrer“):**

„Barrierefreiheit geprüft – teilweise barrierefrei (Stufe 1)“:  
Die Qualitätskriterien der Stufe „teilweise barrierefrei“ sind für die dargestellte Personengruppe erfüllt. Das Angebot ist für Rollstuhlfahrer teilweise barrierefrei.

„Barrierefreiheit geprüft – barrierefrei (Stufe 2)“: Die Qualitätskriterien der Stufe „barrierefrei“ sind für die dargestellte Personengruppe erfüllt. Das Angebot ist für Rollstuhlfahrer barrierefrei.

**DER ABLAUF UND DER PRÜFBERICHT**

Die speziell ausgebildeten Erheber besuchen Ihren Betrieb, erfassen den IST-Zustand, fertigen Skizzen an und fotografieren einige relevante Bereiche. All diese Unterlagen werden an die zentrale Prüfstelle übermittelt, die daraus für Sie den Prüfbericht erarbeitet.

Der Prüfbericht beschreibt die Zugänglichkeit des Angebotes im Detail – vom Parkplatz, über den Eingang, die Aufzüge oder Treppenhäuser bis in die einzelnen Bereiche des Betriebes, seien es die barrierefrei konzipierten Zimmer, Verkaufs- oder Ausstellungsräume oder die Sanitärräume.

Reisen für Alle		Teilweise barrierefrei für Menschen mit Gehbehinderung				Barrierefreiheit geprüft Prüfbericht Hotel 5/5	
<b>Das barrierefrei konzipierte Zimmer 111</b>							
Barrierefreiheit geprüft							
<b>Teilergebnis: Zimmer 111</b>		✓	-	-	-		
<b>In Rosa hinterlegt:</b> Anforderung zur Erreichung der jeweiligen Stufe und für die Personengruppe		Stufe					
✓ zeigt an, dass das Kriterium erfüllt wird		1	2	1	2		
- zeigt an, dass die Anforderung der jeweilige Stufe nicht erfüllt ist							
<b>Flur vom Lift/Treppenhaus zum Zimmer 111</b>						<b>IST-Zustand</b>	<b>205 Flur Innen</b>
Wie lang ist der Flur/Gang/Weg?						7 m	205.101
Die Breite des Flurs/Weges/Ganges darf nicht weniger als 70 cm betragen.		G1	✓			180 cm	205.102
Die Breite des Flurs/Weges/Ganges beträgt mind. 150 cm. Bei Fluren/Wegen/Gängen mit weniger als 6 m Länge, müssen diese mind. 120 cm breit sein.		G2, R1, R2		✓	✓	180 cm	205.102
<b>Eingang zum Zimmer 111</b>						<b>IST-Zustand</b>	<b>206 Tür</b>
Die Türbreite ist größer 70 cm		G1	✓			88 cm	206.103
Die Türbreite ist größer 80 cm		G2		✓		88 cm	206.103
Die Türbreite ist größer 90 cm		R1,R2			-	88 cm	206.103

Musterbericht:  
Zimmerbeispiel  
(Flur und Eingang)

Zu jedem einzelnen Prüfpunkt werden der IST-Zustand sowie die Anforderungen der verschiedenen Personengruppen und Stufen dargestellt. Der Prüfbericht zeigt Ihnen für jeden Teilbereich, ob Ihr Angebot barrierefrei oder teilweise barrierefrei ist. Der Prüfbericht wird in drei Ausgaben angefertigt: Für Menschen mit Gehbehinderung und Rollstuhlfahrer, für Menschen mit einer Sehbehinderung und blinde Menschen sowie für Menschen mit einer Hörbehinderung, gehörlose Menschen und Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen.

## BARRIEREFREI TAGEN IM BERGISCHEN LAND: GUTE GRÜNDE FÜR DIE TEILNAHME AM BUNDESWEITEN PROJEKT „REISEN FÜR ALLE“

Im Hotel FIT kommen Menschen mit und ohne Hilfebedarf als Mitarbeiter und Gäste zusammen – barrierefrei im wörtlichen und übertragenen Sinn, erlebbar für alle. Besonders wichtig ist uns dabei die Zufriedenheit der Gäste und Kunden. Die Gäste spüren eine Herzlichkeit und Unbefangenheit, die sie so vielleicht noch nie erlebt haben und die ihnen das angenehme Gefühl vermittelt, als Gast willkommen und als Mensch erwünscht zu sein.

Das Hotel FIT präsentiert sich als modernes Tagungs- und Freizeithotel mit vielfältigen Möglichkeiten und komfortabler Einrichtung. Die gesamte Anlage ist barrierefrei, sechs Doppelzimmer sind für Rollstuhlfahrer konzipiert.

Natürlich wollen wir unseren Gästen schon bei deren Reisevorbereitungen zeigen, dass sie sich bei uns wohlfühlen werden. Da bietet das bundesweite Kennzeichnungssystem des Projekts „Reisen für Alle“ viele Möglichkeiten. Wir können unsere Gäste detailliert über die barrierefreie Einrichtung unseres Hauses informieren, denn wir wissen, dass viele Gäste ganz besondere Bedürfnisse haben und müssen sicher sein, dass diese auch erfüllt werden. Gerade im Tagungs- und Kongressbereich ist ein reibungsloser Ablauf für alle Teilnehmer wichtig – egal, ob mit oder ohne Behinderung.

Aber auch für uns als Gastgeber ist es wichtig und spannend, Hinweise auf mögliche Verbesserungen zu bekommen. Niemand ist perfekt, aber

gerade im Tourismus muss es unser Anspruch sein, immer besser zu werden, um die hohen Qualitätsanforderungen der Gäste nicht zu enttäuschen und wettbewerbsfähig zu bleiben.

Wir würden uns wünschen, dass möglichst viele Betriebe im Bergischen Land und der ganzen Region am Projekt „Reisen für Alle“ teilnehmen. Denn unsere Gäste wollen sich nicht nur im Hotel aufhalten. Attraktive und barrierefreie Freizeitmöglichkeiten in unserer Nähe machen die Reiseentscheidung des Gastes leichter. So kann die ganze Region von barrierefreien Angeboten, die einheitlich gekennzeichnet sind, profitieren. Gerade die Gemeinden und großen Städte in unserer Region sind hier noch zum Handeln aufgefordert.

Timo Haller, Hotel FIT.

Nähere Infos unter: [www.hotel-fit.de](http://www.hotel-fit.de)



Ergänzt wird dies ggf. um die Angaben zu Allergien und Lebensmittelunverträglichkeiten.

Diese umfassenden Angaben werden dann zusätzlich in einer reduzierten Form speziell für Ihre Gäste bzw. potentiellen Gäste aufbereitet. Diese wertvollen, detaillierten und verlässlichen – da geprüften – Informationen erleichtern Ihren Gästen die Reiseentscheidung und ermöglichen ihnen die Prüfung der individuellen Eignung des Angebots. Dabei muss Ihr Angebot nicht unbedingt barrierefrei sein. Der Gast kann selbst entscheiden, ob er mit zwei oder drei Treppenstufen noch zurecht kommt oder ob er einen stufenlosen Zugang benötigt.

## WER KANN MITMACHEN?

Die Teilnahme an „Reisen für Alle“ ist für jeden Betrieb und jeden Ort möglich. Angebote von Anreise bis Abreise, von Unterbringung und Gastronomie bis hin zu Sehenswürdigkeiten und Freizeitaktivitäten können gekennzeichnet werden.

## WAS MÜSSEN SIE TUN?

1. Kontaktieren Sie Ihren regionalen Tourismusverband zur Besprechung der Auftragsdetails und zur Vereinbarung des Erhebungstermins.
2. Ein zertifizierter Erheber erhebt alle Kernbereiche Ihres Betriebes/Angebots. Die Prüfung und Kenn-

zeichnung erfolgt auf Basis detaillierter Informationen zum tatsächlichen Zustand vor Ort.

3. Mindestens ein Mitarbeiter Ihres Betriebes nimmt am Online-Schulungsangebot oder an einer Präsenzschulung teil.
4. Je nach Zugänglichkeit und Nutzbarkeit wird Ihr Betrieb/Ihr Angebot mit „Information zur Barrierefreiheit“ oder „Barrierefreiheit geprüft“ für bis zu sieben Personengruppen gekennzeichnet. Sie erhalten ein Zertifikat und einen detaillierten Bericht, den Sie als Grundlage für Verbesserungen nutzen können.
5. Ihre Gäste erhalten detaillierte, übersichtlich aufbereitete Informationen zu Ihrem Betrieb als barrierefreies PDF-Dokument, auf den Webseiten von Tourismus NRW e. V. und unter [www.deutschland-barrierefrei-erleben.de](http://www.deutschland-barrierefrei-erleben.de).

## ONLINE - SCHULUNG „REISEN FÜR ALLE“

Die Online-Schulung „Reisen für Alle“ bietet Ihnen einen schnellen, praxisnahen Einstieg in das Thema „Barrierefreiheit“. Sie werden dabei mit den Anforderungen und Bedürfnissen der verschiedenen Gästegruppen vertraut gemacht.

Es werden die Besonderheiten der Vermarktung erläutert und Marketingmaßnahmen zur Entwicklung von barrierefreien Serviceketten aufgezeigt. Die Online-Schulung kann unter [www.dsft-berlin.de](http://www.dsft-berlin.de) gebucht werden.

Das Web-based-Training bietet einen praxisnahen Einstieg in das Thema „Barrierefreiheit“.

**Reisen für Alle**

zur barrierefreien Version

Modul 1: Sensibilisierung

**2. Komfort für Alle**

2.1. Vorteile der Barrierefreiheit für Reisende

Welche der abgebildeten Zielgruppen findet Ihrer Meinung nach eine Treppe mit Rampe und Geländer als Ergänzung nützlich?  
Bitte klicken Sie auf die entsprechenden Zielgruppen.

00:06 / 02:05

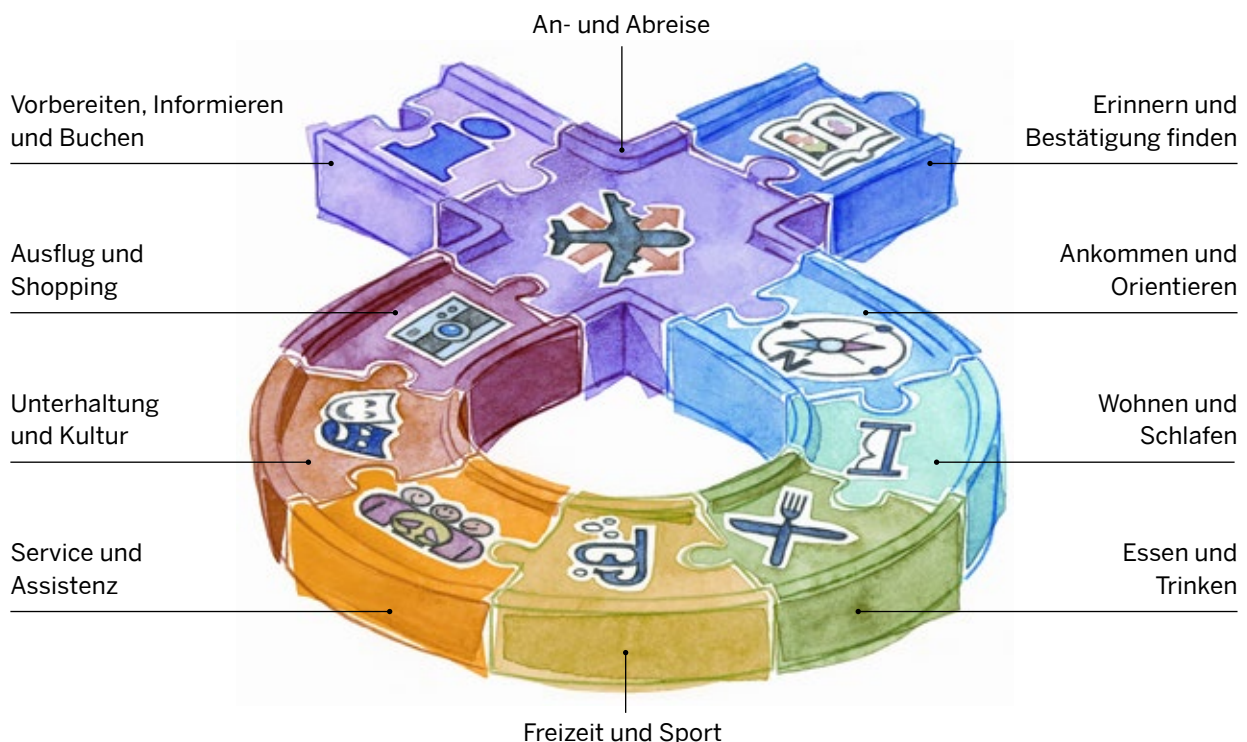
# BARRIEREFREIE DESTINATIONEN: GEMEIN- SAM SIND SIE STARK!

Wenn Sie die barrierefreie Entwicklung eines Ortes oder einer Region vorantreiben wollen, ist das Zusammenspiel verschiedener Leistungen und Leistungsträger wichtig. Nur so schaffen Sie ein barrierefreies Gesamterlebnis.

Denn Gäste nehmen während ihres Urlaubs eine Vielzahl touristischer Leistungen aus ganz unterschiedlichen Bereichen in Anspruch. Das gilt natürlich auch für diejenigen, die ganz besonders auf barrierefreie Angebote angewiesen sind. In der Regel informieren sie sich schon vor Beginn der Reise über ihr Urlaubsziel, wählen eine für sie geeignete Anreisemöglichkeit, benötigen ggf. eine bestimmte Ausstattung der Unterkunft und wollen während ihres Aufenthalts verschiedene Freizeit-

aktivitäten aus unterschiedlichen Bereichen – von Kultur- über Aktiv- bis zu Gesundheitsangeboten – erleben.

Die verschiedenen Elemente, die ein Gast während seines Urlaubs benötigt, reihen sich wie einzelne Glieder einer Kette aneinander und bilden damit die sogenannte touristische Servicekette. Kein einzelner Leistungsträger kann alle Anforderungen des Gastes an sein Urlaubsziel erfüllen. Hier sind die Orte und Regionen gefragt. Sie müssen ein Gesamtangebot entwickeln, das ein barrierefreies Urlaubserlebnis ermöglicht. Dies kann natürlich nicht bedeuten, dass sofort alle touristischen Angebote vollständig barrierefrei sind. Wohl aber sollten Gäste eine Auswahl geeigneter Angebote vorfinden.





## Die Reisemotive unserer Gäste

Mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkte Gäste unterscheiden sich in ihrer Reisemotivation nicht wesentlich vom Durchschnitt der Bevölkerung. Nur wenige Reisende mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen werden ihr Reiseziel allein aufgrund der dortigen barrierefreien Angebote auswählen. Sie entscheiden sich, wie alle anderen Reisenden auch, für eine Destination aufgrund ihrer Interessen und Vorlieben, benötigen aber zusätzlich barrierefreie Angebote.

## BARRIEREFREIES KULTURERLEBNIS IN DER METROPOLE RUHR – SO GENIESSE ICH MEINEN MUSICALBESUCH

Reisen bedeutet für mich als Rollstuhlfahrerin Abwechslung vom Alltag und ein Stück Lebensqualität. Es muss gar nicht immer eine längere Reise sein, schon der Besuch einer kulturellen Veranstaltung oder Einrichtung am Wochenende in einer anderen Stadt in Nordrhein-Westfalen, z. B. für ein Konzert, Musical oder Museum, ist für mich sehr inspirierend.

Wenn ich für mich eine Reise plane, orientiere ich mich zunächst im Internet. Je genauer die Informationen dort abrufbar sind, umso besser kann ich planen.

Als ich kürzlich ein Musical im Ruhrgebiet besucht habe, stellten sich für mich bei der Vorbereitung der Reise verschiedene Fragen:

- Sind Behindertenparkplätze in unmittelbarer Nähe zum Eingang des Theaters vorhanden?
- Falls ich doch mit öffentlichen Verkehrsmitteln anreisen möchte: Wie ist die Zugverbindung, haben die Busse vor Ort Rampen, sind die entsprechenden Bushaltestellen barrierefrei ausgebaut, gibt es evtl. einen Taxi-Fahrdienst, der auch Menschen im Rollstuhl sitzend befördert?
- Gibt es bei der Veranstaltung Plätze für Rollstühle und wo befinden sie sich? Wie teuer sind die Tickets?

- Gibt es in der Nähe des Musicaltheaters ein Hotel mit Zimmer für Rollstuhlfahrerinnen? Sind auf der Hotel-Webseite Fotos des Zimmers und des Bades sowie Angaben von Maßen von Bewegungsflächen verfügbar? Sind Informationen zur barrierefreien Anreise bzw. zum Hotel auf der Webseite verfügbar? Bieten die Veranstalter Informationen für behinderte Menschen an?

Ich hatte an dem Wochenende richtig Glück und konnte das Musical in vollen Zügen und barrierefrei erleben. Ich war sicherlich nicht zum letzten Mal in Oberhausen.

Anja Stehling  
43 Jahre, aus Münster





Informationen zu barrierefreien Wanderwegen, Assistenzangeboten oder Führungen, die alle Sinne ansprechen, können die Attraktivität von Destinationen erhöhen.

## **KLEINE CHECKLISTE ZUR GESTALTUNG BARRIEREFREIER ANGEBOTE FÜR ORTE UND REGIONEN**

Oftmals können Destinationen schon mit einfachen Maßnahmen die Barrierefreiheit und somit den Komfort und den Service für Ihre Gäste deutlich erhöhen. Die folgende Checkliste stellt die wichtigsten Tipps zusammen:

### **VOR DER REISE:**

- Bieten Sie Informationen in gut lesbaren Imagebroschüren zu barrierefreien Angeboten vor Ort bzw. in der Region?
- Ist Ihr Informationsmaterial so aufbereitet, dass es für alle Gästegruppen hilfreich und leicht verständlich ist?
- Stellen Sie Ihre Informationen auf einer barrierefreien Internetseite zur Verfügung?
- Bieten Sie oder die Anbieter Informationen in verschiedenen Sprachen an?

### **AN- UND ABREISE**

- Sind Sie für Menschen mit Behinderungen und ältere Gäste bequem erreichbar?
- Bieten Sie barrierefreie Parkmöglichkeiten vor Ort?
- Stehen Ihren Gästen barrierefreie öffentliche Verkehrsmittel bzw. Taxen zur Verfügung?
- Bieten Sie oder die Anbieter einen Bring- und Abholservice?

## **ANKOMMEN UND ORIENTIEREN**

- Bieten Sie Ihren Gästen ein gut lesbares Leitsystem zur einfachen Orientierung an?
- Ist Ihre Tourist-Information barrierefrei zugänglich, verfügt sie z. B. über einen abgesenkten Counter?
- Können die Mitarbeiter der Tourist-Information Auskunft über barrierefreie Angebote geben?

## **ÜBERNACHTEN**

- Gibt es eine Auswahl an barrierefreien Übernachtungsmöglichkeiten, auch hinsichtlich der Kategorie und Unterkunftsform (Hotel, Ferienwohnung usw.)?

## **ESSEN UND TRINKEN**

- Ist Ihre gastronomische Versorgung auf Menschen mit Einschränkungen eingestellt?
- Erhalten Ihre Gäste bei Ihnen allergikergerechte und für Menschen mit Nahrungsmittelunverträglichkeit geeignete Speisen?
- Bieten Sie gut lesbare Speisekarten (ggf. auch in Groß- und Blindenschrift) an? Enthalten sie detaillierte Information über Inhaltsstoffe der Speisen?

## **FREIZEIT (KULTUR, AKTIV, NATUR, GESUNDHEIT, GENUSS)**

- Gibt es bei Ihnen geeignete, barrierefreie Ausflugsziele für Kultur-, Aktiv-, Natur-, Gesundheitsinteressierte?

- Können Sie barrierefreie Angebote und Dienstleistungen anbieten, wie z. B. barrierefreie Wanderwege, „Gästeführungen mit allen Sinnen“, tastbare Ausstellungsobjekte, barrierefreie Einkaufsmöglichkeiten? Sind diese auch für Menschen mit Einschränkungen bequem erreichbar?

## SERVICE UND ASSISTENZ

- Bieten Sie Services und Informationen wie z. B. die Vermittlung von Assistenzangeboten, eine Notrufnummer oder eine Liste mit Fachärzten an?

## KUNDENPFLEGE

- Bieten Sie Ihren Gästen die Möglichkeit, ihre Kritik und Beschwerden zu äußern?
- Gehen Sie umgehend und individuell auf Beschwerden und Kritik ein?
- Verfügen Sie über eine Kundendatenbank mit Hinweisen zu speziellen Gästeanforderungen?

Das folgende Beispiel der Region Niederrhein zeigt, welchen Beitrag das Destinationsmanagement zur Entwicklung einer barrierefreien Urlaubsregion leisten kann:

**NIEDERRHEIN  
WESTFALEN AKTIV**

## EINE BARRIEREFREIE REISEREGION SCHAFFEN WIR NUR GEMEINSAM!

Der demografische Wandel zeigt sich auch in der Gästestruktur des Niederrheins. Viele unserer Gäste sind aktive Senioren, die unsere Wander- und Radangebote gerne annehmen. Wir wissen, dass die Gruppe der älteren Gäste – mit und ohne Beeinträchtigungen – in den nächsten Jahren noch einmal deutlich an Bedeutung gewinnen wird. Daher ist es uns ganz wichtig, unseren Gästen verlässliche Informationen zur barrierefreien Zugänglichkeit zu geben; auf Selbsteinschätzungen wollten wir verzichten, um Beschwerden vorzubeugen. Das bundesweite Projekt „Reisen für Alle“ kam daher für uns wie gerufen.

Ohne Leistungsträger geht es im Tourismus nicht. Von zentraler Bedeutung war und ist es daher, Anbieter über den barrierefreien Tourismus für Alle zu informieren. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass viele Hoteliers und Gastronomen für die Herausforderungen des demografischen Wandels durchaus sensibilisiert sind, mit dem Begriff der Barrierefreiheit aber vor allem hohe Umbaukosten verbinden. Da ist es wichtig, Ängste zu nehmen und Möglichkeiten zu zeigen, wie auch mit kleinen Schritten ein „Tourismus für Alle“ umgesetzt werden kann.

Wanderurlaub steht bei uns oben auf der Agenda, und so lag es nahe, bei diesem Thema zu beginnen. Wir haben einzelne Teilstücke unseres Wegenetzes nach den Kriterien des Projekts „Reisen für Alle“ erhoben und Leistungsträger entlang der Wege gewinnen können. Das kann aber nur ein Anfang sein, denn Barrierefreiheit sollte als Querschnitt-Thema und Qualitätsmerkmal bei allen Entwicklungen im Tourismus automatisch mitgedacht werden.

**Martina Baumgärtner, Niederrhein  
Tourismus GmbH. Weitere Infos unter  
[www.niederrhein-tourismus.de](http://www.niederrhein-tourismus.de)**



# FAZIT: IN SIEBEN SCHRITTEN ZUM BARRIEREFREIEN ANGEBOT

Sie sind auf einem guten Weg, wenn Sie bei der Entwicklung und Vermarktung Ihrer barrierefreien Angebote folgende Punkte berücksichtigen:

## **1. ÜBERLEGEN SIE, WELCHE GÄSTE DERZEIT ZU IHNEN KOMMEN UND WELCHE SIE ZUKÜNFTIG ANSPRECHEN WOLLEN!**

Sind unter Ihren Gästen vielleicht schon ältere oder behinderte Gäste und Familien mit kleinen Kindern, die besonders auf Barrierefreiheit angewiesen sind? Versuchen Sie, die spezifischen Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Gäste genau kennen zu lernen! So können sie gezielt reagieren und schrittweise barrierefreie Angebote entwickeln und anbieten.

## **2. SCHULEN SIE SICH UND IHRE MITARBEITER ÜBER DIE BESONDEREN BEDÜRFNISSE UND WÜNSCHE ÄLTERER ODER BEHINDERTER GÄSTE!**

Haben Ihre Mitarbeiter an Schulungen über besondere Gästebedürfnisse teilgenommen? Ist immer ein Mitarbeiter erreichbar, der im Umgang mit älteren oder behinderten Gästen besonders geschult ist?

## **3. GESTALTEN SIE IHRE ANGEBOTE SO, DASS SIE FÜR ALLE GÄSTE LEICHT AUFFINDBAR, ZUGÄNGLICH UND NUTZBAR SIND!**

Tipps hierzu finden Sie auf Seite 12 ff. Bei der Ausgestaltung Ihrer Angebote lassen Sie sich am besten von Fachleuten beraten.

## **4. GESTALTEN UND VERMARKTEN SIE IHRE BARRIEREFREIEN ANGEBOTE GEMEINSAM MIT PARTNERN!**

Ihre Gäste wünschen sich eine barrierefreie Servicekette mit attraktiven Angeboten in der ganzen Urlaubs-

region. Das geht nur gemeinsam mit Partnern – sowohl in der Angebotsgestaltung als auch bei der Vermarktung. Starten Sie ggf. mit Ihrer Tourist-Information die Vernetzung!

## **5. BERÜCKSICHTIGEN SIE BEI DER GESTALTUNG IHRER WERBEMITTEL AUCH ÄLTERE UND BEHINDERTE GÄSTE!**

Werden wichtige Informationen einfach und verständlich vermittelt? Sind Ihre Printmedien auch für Gäste mit Sehbehinderung gut lesbar und verständlich? Ist Ihr Internetauftritt barrierefrei programmiert? Gestalten Sie Ihre Werbemittel attraktiv und barrierefrei!

## **6. SPRECHEN SIE IHRE GÄSTE EMOTIONAL AN UND BEGEISTERN SIE SIE!**

Vermeiden Sie defizitorientiertes und stigmatisierendes Marketing („senioren- oder behindertengerecht“). Stattdessen sollten Sie positive Begriffe wie „Qualität“ und „Komfort“ verwenden.

## **7. LASSEN SIE IHRE BARRIEREFREIEN ANGEBOTE ZERTIFIZIEREN!**

Geben Sie Ihren Gästen detaillierte und ehrliche Informationen an die Hand, damit sie selbst entscheiden können, ob Ihr Angebot für sie geeignet ist. Das bundesweite Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ bietet Ihnen und Ihren Gästen umfangreiche Informationen zu Ihrem Angebot und ermöglicht eine rasche Orientierung.

Der integrative Reitweg im Münsterland zeigt beispielhaft, wie eine schrittweise Herangehensweise an eine barrierefreie Angebotsentwicklung und Vermarktung erfolgen kann.

## EIN INTEGRATIVER REITWEG IM MÜNSTERLAND: EINE ZEHNJÄHRIGE ERFOLGSGESCHICHTE

Im Rahmen der Regionale 2004 entstand als Kooperationsprojekt zwischen Wegbereiter e. V., dem Kreis Steinfurt und den Kommunen Altenberge, Nordwalde und Greven ein Reitweg, der bestens auf Reiter mit und ohne Behinderung eingestellt ist - einfach ein Reitweg für alle. Mit der Umsetzung einzelner Streckenabschnitte beginnend, ist der Reitweg inzwischen zu einem Rundweg ausgebaut und an das Wegenetz der rund 1.000 Kilometer langen Münsterland-Reitroute angeschlossen worden. Derzeit bereiten wir gemeinsam mit unseren Partnern entlang des Weges die Teilnahme an der bundesweiten Zertifizierung „Reisen für Alle“ vor.

Der breite, zu allen Jahreszeiten gut bereite Weg ist in unterschiedlich lange Wegabschnitte unterteilt. So können Reiter mit und ohne Begleitperson die für sie geeignete Streckenlänge auswählen. Die einzelnen Stationen sind gut ausgeschildert und bequem zu erreichen. Parkmöglichkeiten für Auto und Anhänger sind vorhanden. Die Stationen selbst verfügen teils über Rampen zum Aufsitzen, Anbindebalken und behindertengerechte Toiletten, die in Eigenregie von den Partnern bereitgestellt wurden. Auch zehn Jahre nach Eröffnung sind die Einrichtungen wie auch der Weg dank der Pflege durch Wegbereiter e. V. in einem sehr guten Zustand.

Der Reitweg lebt natürlich nicht zuletzt vom Engagement seiner Partner entlang des Weges, die von Beginn an bereit waren, langfristig Verantwortung für den integrativen Reitweg zu übernehmen:

Seit Jahren werden die z. T. barrierefrei ausgebauten Ferienwohnungen des Ferienhofs Rustemeier in Altenberge von Schülerinnen und Schülern mit körperlichen und geistigen Behinderungen verschiedener Sonderschulen im Rahmen von Ferienfreizeiten oder Klassenfahrten belegt. Auch Familien mit behinderten Kindern sind regelmäßig zu Gast. Sie nutzen den integrativen Reitweg für kurze Ausritte. Dabei ist die auf dem Hof vorhandene Aufstiegsrampe ein sehr wichtiges Hilfselement.

Auch der Ferienpark Westheide in Greven hat immer wieder Gäste, die die behindertengerechten Ferienhäuser buchen und die Reitmöglichkeiten des integrativen Reitweges nutzen.

Für das leibliche Wohl sorgt unter anderem das Speichercafé in Nordwalde. Unter den hier startenden Reitern sind immer häufiger auch Reitergruppen mit behinderten Menschen.

Über die Reitschule Linkies in Nordwalde können geführte Ritte ausgehend von den Stationen gebucht werden, insbesondere auch ausgerichtet auf ängstliche oder behinderte Reiterinnen und Reiter.

Ein klare Zielsetzung und Zielgruppenorientierung, gemeinsame Angebotsgestaltung und Vermarktung mit Partnern sowie langer Atem und eine engagierte Projektkoordination: Mit diesen Erfolgsgeheimnissen haben wir es geschafft, dass der integrative Reitweg im Jahr 2014 sein zehnjähriges Jubiläum gefeiert hat.

**Für die Projektträger und -partner:  
Andreas Trappe, Wegbereiter e. V.  
Udo Schneiders, Kreis Steinfurt**

**Weitere Infos unter  
[www.wegbereiter.org](http://www.wegbereiter.org)**



# SERVICETEIL: AN WEN KÖNNEN SIE SICH WENDEN?

An folgende Institutionen und Ansprechpartner können Sie sich bei der Suche nach Partnern für die Angebotsgestaltung und Vermarktung auf **überregionaler** Ebene sowie Fragen der Förderung wenden:

## **Tourismus NRW e. V.**

Dirk Weidemann und Katja Heuer  
Völklinger Str. 4  
40219 Düsseldorf

Tel.: 0211 91 320 500  
Fax: 0211 91 320 555

info@nrw-tourismus.de  
www.dein-nrw.de

## **Ministerium für Wirtschaft, Energie, Industrie, Mittelstand und Handwerk des Landes NRW**

Berger Allee 25  
40213 Düsseldorf

Tel.: 0211 617 720  
Fax: 0211 617 727 77

poststelle@mweimh.nrw.de  
www.mweimh.nrw.de

An folgende Institutionen und Ansprechpartner können Sie sich bei der Suche nach Partnern für die Angebotsgestaltung und Vermarktung auf **lokaler und regionaler** Ebene wenden:

## **Aachen Tourist Service e. V.**

Krefelder Straße 123  
52070 Aachen

Tel.: 0241 180 290  
Fax: 0241 180 2930

presse@aachen-tourist.de  
www.aachen-tourist.de

## **Die Bergischen Drei**

Bergisches Land Tourismus  
Marketing e. V.  
Holger Piwowar  
Kölner Straße 8  
42651 Solingen

Tel.: 0212 88 160 673  
Fax: 0212 88 160 666

piwowar@die-bergischen-drei.de  
www.die-bergischen-drei.de

## **Düsseldorf Marketing & Tourismus GmbH**

Svenja Peters  
Benrather Straße 9  
40213 Düsseldorf

Tel.: 0211 172 022 248  
Fax: 0211 172 021 248

info@duesseldorf-barrierefrei.de  
www.duesseldorf-barrierefrei.de

## **Münsterland e. V.**

Kerstin Clev  
Airportallee 1  
48268 Greven

Tel: 02571 949 392  
Fax: 02571 949 399

touristik@muensterland.com  
www.muensterland-tourismus.de

## **Naturarena Bergisches Land**

Petra Hoch  
Eichenhofstraße 31  
51789 Lindlar

Tel.: 02266 4633 753  
Fax: 02266 4633 737

info@dasbergische.de  
www.dasbergische.de

## **neanderland/Kreis Mettmann**

Jasmin Jaeger  
Düsseldorfer Straße 26  
40822 Mettmann

Tel.: 02104 992 070  
Fax: 02104 995 049

jasmin.jaeger@kreis-mettmann.de  
www.neanderland.de

## **Niederrhein Tourismus GmbH**

Willy-Brandt-Ring 13  
41747 Viersen

Tel.: 02162 817 903  
Fax: 02162 817 9180

info@niederrhein-tourismus.de  
www.niederrhein-tourismus.de

**Rhein-Erft Tourismus e. V.**

Willy-Brandt-Platz 1  
50126 Bergheim

Tel.: 02271 9949 940  
Fax: 02271 9949 953

info@rhein-erft-tourismus.de  
www.rhein-erft-tourismus.de

**Ruhr Tourismus GmbH**

Stephan Reichwein  
Centroallee 261  
46047 Oberhausen

Tel.: 0208 89 959 145  
Fax: 0208 89 959 188

s.reichwein@ruhr-tourismus.de  
www.ruhr-tourismus.de

**Sauerland-Tourismus e. V.**

Johannes-Hummel-Weg 1  
57392 Schmallenberg

Tel.: 02974 969 80  
Fax: 02974 969 833

info@sauerland.com  
www.sauerland-tourismus.com

**Teutoburger Wald Tourismus**

Jahnplatz 5  
33602 Bielefeld

Tel.: 0521 9673 325  
Fax: 0521 9673 319

info@teutoburgerwald.de  
www.teutoburgerwald.de

**Tourismus & Congress GmbH**

Region Bonn/Rhein-Sieg/Ahrweiler  
Platz der Vereinten Nationen 2  
53113 Bonn

Tel.: 0228 910 410  
Fax: 0228 910 4111

info@bonn-region.de  
www.bonn-region.de

**Touristikverband****Siegerland-Wittgenstein e. V.**

Koblenzer Straße 73  
57072 Siegen

Tel.: 0271 3331 020  
Fax: 0271 3331 029

tvsw@siegen-wittgenstein.de  
www.siegerland-wittgenstein-  
tourismus.de

Weiterführende Informa-  
tionen zum bundesweiten  
Kennzeichnungssystem „Reisen  
für Alle“ erhalten Sie hier:

**Deutsches Seminar für  
Tourismus (DSFT) Berlin e. V.**

Charlottenstraße 13  
10969 Berlin

Tel.: 030 2355 190  
Fax: 030 2355 1925

info@dsft-berlin.de  
www.dsft-berlin.de

**Tourismus für Alle e. V. (NatKo)**

Fleher Straße 317 a  
40223 Düsseldorf

Tel.: 0211 3368 001  
Fax: 0211 3368 760

info@natko.de  
www.natko.de

Weiterführende Informationen  
zum barrierefreien Gestalten und  
Bauen erhalten Sie hier:

**Agentur Barrierefrei NRW**

c/o Forschungsinstitut Techno-  
logie und Behinderung (FTB)  
Grundschoßfelder Straße 40  
58300 Wetter

Tel.: 02335 968 159  
Fax: 02335 968 119

ab-nrw@ftb-esv.de  
www.ab-nrw.de

Weiterführende Informationen zu  
Hilfsmitteln für bestimmte Behin-  
derungsformen erhalten Sie hier:

**Landesarbeitsgemeinschaft  
SELBSTHILFE NRW e. V.**

Neubrückenstraße 12-14  
48143 Münster

Tel.: 0251 43 400  
Fax: 0251 519 051

info@lag-selbsthilfe-nrw.de  
www.lag-selbsthilfe-nrw.de

Vertiefende Literatur finden Sie  
zudem unter [www.dein-nrw.de](http://www.dein-nrw.de)  
(ab Frühjahr 2015: [www.barriere-  
freies-nrw.de](http://www.barriere-<br/>freies-nrw.de))



#### **Herausgeber**

Tourismus NRW e. V.  
Vertretungsberechtigter Vorstand:  
Olaf Offers  
Geschäftsführung: Dr. Heike Döll-König

Völklinger Straße 4  
40219 Düsseldorf

Tel.: 0211 91320500  
Fax: 0211 91320555

E-Mail: [info@nrw-tourismus.de](mailto:info@nrw-tourismus.de)  
Internet: [www.dein-nrw.de](http://www.dein-nrw.de)

Amtsgericht Düsseldorf  
Vereinsregisternummer: VR 10493

V.i.S.s.P. & Verantwortlicher gem.  
§ 55 Abs. 2 Rundfunkstaatsvertrag:  
Markus Delcuve, Völklinger Straße 4,  
40219 Düsseldorf

#### **Konzept/Redaktion**

Deutsches Seminar für Tourismus  
(DSFT), PROJECT M GmbH  
und NeumannConsult:  
Rolf Schrader (DSFT), Andreas Lorenz  
und Jan Schiefer (PROJECT M),  
Dr. Peter Neumann und  
Dr. Kai Pagenkopf (NeumannConsult)

#### **Texte**

Dr. Kai Pagenkopf, NeumannConsult  
und Jan Schiefer, PROJECT M

#### **Layout**

Das Büro des Präsidenten, Berlin

#### **Bildnachweis:**

Titel: Tourismus für Alle e. V. (NatKo) |  
S. 2: Tourismus für Alle e. V. (NatKo) |  
S. 3: Tourismus NRW e. V. |  
S. 5: Nationalparkforstamt Eifel |  
S. 6: Klaus Wolfertz | S. 7: privat |  
S. 8: Tourismus für Alle e. V. (NatKo) |  
S. 9: Nationalparkforstamt Eifel |  
S. 10: privat | S. 11: Nationalpark-  
forstamt Eifel | S. 13 oben: Neumann-  
Consult, unten: Kaldewei |  
S. 14: Nationalparkforstamt Eifel |  
S. 15: NeumannConsult | S. 16/17: Tou-  
rismus NRW e. V. | S. 19–21: DSFT  
Berlin e. V. | S. 22: Hotel FIT |  
S. 23: DSFT Berlin e. V. | S. 24: ADAC |  
S. 25: privat | S. 26: Nationalparkforst-  
amt Eifel | S. 27: Niederrhein Touris-  
mus GmbH | S. 29: Wegbereiter e. V. |  
Rückseite: Tourismus für Alle e. V.  
(NatKo)



EUROPÄISCHE UNION  
Investition in unsere Zukunft  
Europäischer Fonds  
für regionale Entwicklung

Ministerium für Wirtschaft, Energie,  
Industrie, Mittelstand und Handwerk  
des Landes Nordrhein-Westfalen



 **TourismusNRW**  
Dem Neuen auf der Spur