

Reisen für Alle



Kooperationspartner

TOURISMUS FÜR ALLE IM TEUTOBURGER WALD

GUTE GRÜNDE, WARUM SICH IHR ENGAGEMENT LOHNT

EINLEITUNG

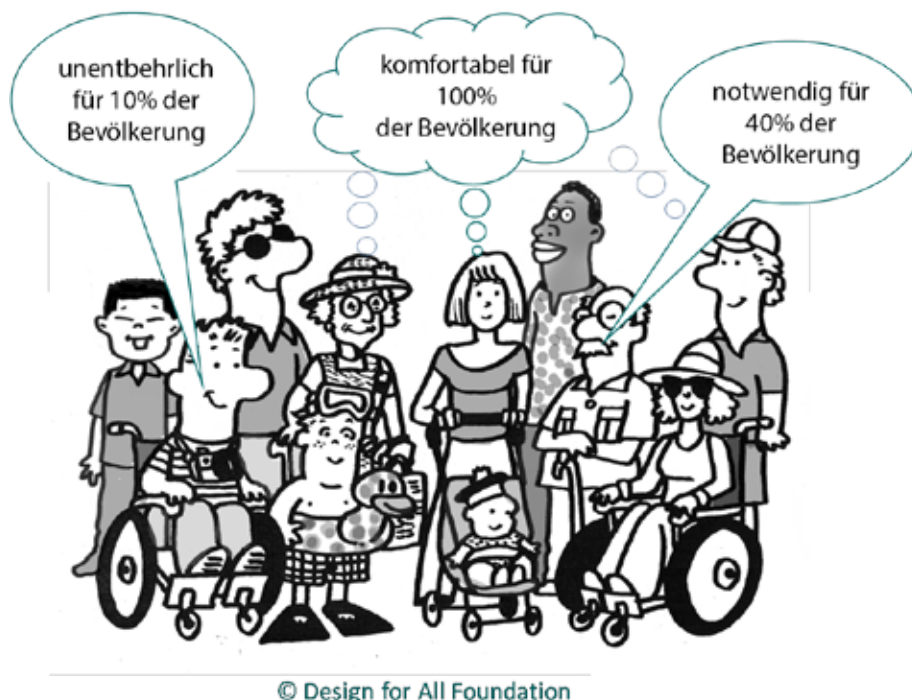
Das im EFRE Programm „Erlebnis NRW“ geförderte Projekt „Leistungsketten für barrierefreies Reisen“ hat es sich zum Ziel gesetzt, Reisemöglichkeiten für Alle zu schaffen und den Teutoburger Wald als eine der deutschlandweit führenden barrierefreien Reiseregionen zu profilieren.

Das Thema Barrierefreiheit wird in den kommenden Jahren im Tourismus eine immer größere Rolle spielen. Denn unsere Gesellschaft verändert sich und wird älter, individueller und bunter. Vor allem die Zahl älterer Menschen wird zunehmen. Mit einer höheren Lebenserwartung nimmt auch der Anteil von Menschen mit Einschränkungen zu, denn chronische Erkrankungen und Behinderungen treten deutlich häufiger mit zunehmendem Alter auf.

Für den Tourismus bedeutet dies mehr Gäste und Besucher, die trotz möglicher Einschränkungen oder Beschwerden, Urlaub machen möchten. Zudem ändern sich die Ansprüche und Erwartungen der Gäste. Die Wünsche und Bedürfnisse werden – genau wie die Gäste – vielfältiger und individueller. Als Anbieter touristischer Dienstleistungen müssen Sie sich auf diese veränderten Rahmenbedingungen einstellen.

Barrierefreie Angebote kommen allen Gästen zugute, sind aber besonders für ältere Gäste, Familien mit kleinen Kindern und Menschen mit Behinderungen wichtig.

Barrierefreiheit ist...



Diese Broschüre hilft Ihnen dabei, den jetzigen Markt besser zu verstehen und die Chancen und Potenziale eines barrierefreien Tourismus zu nutzen. Denn von Barrierefreiheit profitieren alle Gäste.

INHALTSVERZEICHNIS

Warum sich Ihr Engagement im barrierefreien Tourismus lohnt, zeigt diese Broschüre in 8 Abschnitten:

1. EIN MARKT, DER WÄCHST **Seite 4**

Ältere und mobilitätseingeschränkte Gäste sind für den Tourismus schon heute von großer Bedeutung. Aufgrund des demografischen Wandels wird die Nachfrage nach barrierefreien Angeboten weiter deutlich steigen.

2. DER TEUTOBURGER WALD IST AUF DEM WEG **Seite 6**

Im Teutoburger Wald gibt es bereits tolle barrierefreie Angebote. Diese zu vernetzen und weiter auszubauen führt zu einem echten Wettbewerbsvorteil.

3. BARRIEREFREIHEIT - MEHR QUALITÄT UND KOMFORT FÜR ALLE **Seite 8**

Barrierefreiheit bietet allen Gästen einen komfortablen, sicheren und bequemen Aufenthalt.

4. ENDLICH GIBT ES VERLÄSSLICHE STANDARDS **Seite 10**

Mit dem Siegel „Reisen für Alle – Geprüft. Verlässlich. Detailliert.“ informieren Betriebe ihre Gäste über Art und Grad ihrer Barrierefreiheit.

5. PASSGENAUE UND VERNETZTE ANGEBOTE, DIE BEGEISTERN **Seite 13**

Barrierefreiheit knüpft an die Themen des Teutoburger Waldes hervorragend an.

6. MIT GESCHICHTEN UND KONKRETEN INFORMATIONEN ERREICHEN SIE IHRE GÄSTE **Seite 15**

Der Teutoburger Wald punktet mit authentischen Geschichten und Zusatzinfos zur Barrierefreiheit.

7. SERVICE UND BARRIEREFREIER KOMFORT MÜSSEN NICHT TEUER SEIN **Seite 17**

Oftmals lässt sich mit kleinen Maßnahmen viel erreichen.

8. MIT HILFE UND UNTERSTÜTZUNG IST ALLER ANFANG LEICHT **Seite 19**

Hier bekommen Sie Unterstützung und weiterführende Informationen.

1. EIN MARKT, DER WÄCHST

Im Jahr 2015 wurden in Deutschland 3 Mio. Urlaubsreisen von Menschen mit Einschränkungen bzw. Behinderungen unternommen.

Es könnten noch deutlich mehr sein, wenn mehr Angebote und transparente Informationen zur Zugänglichkeit bereitstehen würden. Diese wünschen sich vor allem Gäste der älteren Generation. Denn mit zunehmendem Alter hört, sieht und geht man schlechter – möchte aber trotzdem verreisen und Ausflüge machen.

Dieses Potenzial für barrierefreien Tourismus wächst weiter, denn ältere Gäste über 60 Jahre sind die zahlenstarken „Babyboomer“, die derzeit gerade ins Rentenalter kommen. Im Jahr 2030 werden 35 % der Bevölkerung älter als 60 Jahre sein¹. Bis 2025 werden 10 Mio. mehr Kurzurlaubsreisen pro Jahr bei den über 70-jährigen Reisenden erwartet².

Mit der Anzahl älterer Gäste wächst aber zugleich auch die Anzahl von Gästen mit einer Behinderung, denn mit zunehmendem Alter steigt die Wahrscheinlichkeit einer Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkung deutlich an.

Barrierefreier Tourismus ist damit eines der wenigen Segmente im Tourismus, die noch wachsen und großes ökonomisches Potenzial haben. In einer alternden Gesellschaft wird sich das Nachfragepotenzial nach barrierefreien Angeboten deutlich erhöhen.

Es sind aber nicht nur die älteren oder behinderten Gäste, die barrierefreie Angebote erwarten. Auch Familien, die mit Kinderwagen oder kleinen Kindern unterwegs sind sowie alle Gäste, die Komfort und Service zu schätzen wissen, profitieren von leichter Zugänglichkeit.

10,3 Millionen*

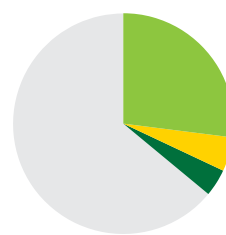
Menschen mit Behinderung in Deutschland¹

Zahl seit Jahren leicht steigend

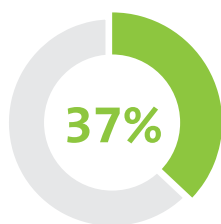
*(13% der Bevölkerung)



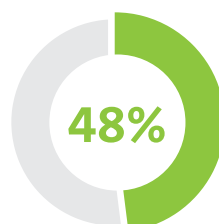
Art der Behinderung¹



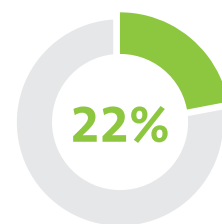
27% Mobilität
5% Sehen
4% Hören / Sprechen
64% Sonstiges



haben wegen fehlender Barrierefreiheit schon einmal **auf eine Reise verzichtet³**



würden häufiger verreisen, wenn es **mehr barrierefreie Angebote gäbe³**



empfinden es als schwierig, bei der Planung der Reise **geeignete Angebote zu finden²**

Grafik: Daten zu Behinderungen und Barrierefreiheit im Tourismus (Datenquellen: siehe Fußnote)

1 Stat. Bundesamt 2018

2 Reiseanalyse 2016

3 Neumann, P. & P. Reuber (Hrsg.); Münster (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle.

IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK:

- Sie heben sich von anderen Betrieben durch ein Mehr an Komfort, Service und Sicherheit ab.
- Sie gewinnen neue Gäste, die bislang wegen fehlender barrierefreier Angebote auf Urlaub verzichten mussten.
- Sie gewinnen Stammgäste, weil zufriedene Gäste gerne wiederkommen – ob im Urlaub, bei Tagesausflügen oder auf Geschäftsreisen.
- Sie halten Stammgäste, weil Ihre älter werdenden Gäste ganz besonders von Komfort, Service und Sicherheit profitieren und auch im hohen Alter noch zu Ihnen kommen können.
- Sie erhöhen die Auslastung in der Nebensaison, da ältere Gäste und Gäste mit Einschränkungen gerne außerhalb der Hauptsaison verreisen.
- Sie bedienen einen attraktiven Wachstumsmarkt:
 - Ältere und mobilitätseingeschränkte Gäste sind für den Tourismus schon heute von großer Bedeutung. Aufgrund des demografischen Wandels wird die Nachfrage nach barrierefreien Angeboten weiter deutlich steigen.
 - Zudem haben Gäste mit Einschränkungen eine klare Vorliebe für Urlaub in Deutschland.
 - Best Ager haben Zeit und Geld. Sie reisen gerne zu zweit oder in Gruppen. Auch Gäste mit Behinderung reisen überwiegend (80 %!) mit Begleitpersonen, mit ihrem Partner, ihrer Familie oder in der Gruppe¹.
Die Anforderungen und Wünsche von Gästen mit Behinderung bestimmen dabei maßgeblich die Reiseentscheidung.

¹ Reiseanalyse 2016

2. DER TEUTOBURGER WALD IST AUF DEM WEG

Der barrierefreie Tourismus für Alle im Teutoburger Wald befindet sich in einer sehr guten Ausgangssituation. Strategisch günstig gelegen kann die Tourismusdestination auf einen bedeutenden Quellmarkt zurückgreifen. Allein im 60-Minuten-Einzugsgebiet leben gut 1,2 Mio. Menschen mit Mobilitäts- oder Sinneseinschränkungen, die auf barrierefreie Angebote, z. B. auch im Rahmen von Tagesausflügen, angewiesen sind.

Erweitert auf eine dreistündige Anreise, z. B. im Rahmen von Kurzreisen, und unter Berücksichtigung von Zielgruppen wie älteren Menschen und Familien, die vom erhöhten Komfort ebenso profitieren, ergeben sich nochmals deutlich höhere Potenziale.

	Tagesausflügler Nahbereich (Kurz-)Übernachtungsgäste		
	Einzugsgebiet	60 Minuten	180 Minuten
Gästepotenzial: auf Barrierefreiheit angewiesen	Mobilitätseingeschränkt	0,76 Mio.	2,1 Mio.
	Sinneseingeschränkt	0,48 Mio.	1,29 Mio.
Gästepotenzial: von Barrierefreiheit grundlegend profitierend	65+	1,56 Mio.	4,2 Mio.
	Familien mit Kindern bis 6 Jahren	0,67 Mio.	1,83 Mio.

Zahl der grundsätzlich reisebereiten Menschen, die auf Barrierefreiheit angewiesen sind oder davon profitieren.

Quellen: Grobe Berechnung Neumann Consult / tourismus plan B auf Basis von Daten aus Reiseanalyse 2016, Reiseanalyse 2011, Statistisches Bundesamt und Landesbetrieb Information und Technik Nordrhein-Westfalen 2017, Regiograph Germany und unter Verwendung von Annahmen.

Schon jetzt gibt es viele Anbieter in der Region, die die Potenziale des Marktes erkannt haben und ihre Gäste mit dem entsprechenden Service und Komfort begeistern. Der TEUTO_Navigator bietet die Möglichkeit sich gezielt barrierefreie Angebote im Teutoburger Wald anzeigen zu lassen, wie Unterkünfte, Gastronomie und Touren.

Das barrierefreie Angebot soll in Zukunft noch weiter ausgebaut werden. Dieses beinhaltet Angebote entlang der gesamten touristischen Servicekette: Von der barrierefreien Broschüre über komfortable Hol- und Bringservices, gut zugänglichen Beherbergungsbetrieben und Restaurants bis hin zu einer Auswahl an attraktiven Freizeitangeboten, die von allen Gästen gerne genutzt werden.



Teutoburger Wald Tourismus informiert seine Gäste über barrierefreie Angebote im Internet

Quelle: www.teutoburgerwald.de/barrierefrei

Dazu wurde mit vielen Partnern der Region das Projekt „Leistungsketten für barrierefreies Reisen im Teutoburger Wald“ initiiert.

DAS PROJEKT „LEISTUNGSKETTEN FÜR BARRIEREFREIES REISEN“ IM RAHMEN DES EFRE PROGRAMMS „ERLEBNIS NRW“

Ziele: Profilierung der Urlaubsregion Teutoburger Wald als barrierefreies Reiseziel. Entwicklung von Angeboten für Menschen mit Beeinträchtigungen. Dazu werden viele Partner mobilisiert und miteinander vernetzt. Die Ergebnisse werden zur Bewerbung der Angebote und der Region eingesetzt.

Laufzeit: 1. September 2016 bis 31. August 2019

Ablauf:

1. Analyse der Ausgangssituation
2. Beratung der Anbieter
3. Basiskommunikation
4. Investitionen für Hilfsmittel
5. Produktentwicklung und Marketing

Wer kann mitmachen?

- Beherbergungsbetriebe
- Gastronomie
- Freizeiteinrichtungen
- Verkehrsunternehmen etc.

Wie können Anbieter konkret profitieren?

- Starkes Netzwerk und Erfahrungsaustausch
- Konkrete Unterstützung beim Abbau von Barrieren (Beratungen)
- Unterstützung bei der Angebotsentwicklung (z. B. über Workshops)
- Verbesserung der Servicequalität der Leistungsträger und Tourismusstellen durch Beratungen
- Qualifizierung und Zertifizierung
- Vermarktungsmöglichkeiten

Sie können sich mit Ihrem Betrieb beteiligen und von einem starken Netzwerk und attraktiven Vermarktungsmöglichkeiten profitieren.

Weitere Infos finden Sie auf der Projektwebseite :

tourismus.teutoburgerwald.de/partner-projekte/projekte/barrierefrei

3. BARRIEREFREIHEIT - MEHR QUALITÄT UND KOMFORT FÜR ALLE

Barrierefreiheit bietet allen Gästen einen komfortablen, sicheren und bequemen Aufenthalt. Erreichen Sie neue Gäste und machen Sie (Stamm)Kunden noch glücklicher!



„Die Nachfrage durch Gäste mit kleinen oder größeren Einschränkungen steigt in unserem Museum ständig. Ob Familien, ältere Reisende mit Gehhilfen, Gruppen mit Rollstühlen oder hörbehinderte Gäste – wir haben uns darauf eingestellt und möchten unser Angebot – z. B. durch Führungen in Gebärdensprache, Tastmodelle, Beschriftung in Brailleschrift – noch erweitern. Audioguides für sehbehinderte Besucher sind in Vorbereitung. Tipp: Für ältere Gäste werden Angebote mit kurzen Wegen, die nicht anstrengend sind, immer wichtiger.“

*Kirsten John-Stucke,
Kreismuseum Wewelsburg, Büren*

Qualität durch Service und Komfort – das ist das ganze Geheimnis des barrierefreien Tourismus. Damit dieses Mehr an Komfort gelingt und der Urlaub für alle Gäste im Teutoburger Wald zu einem unvergesslichen Erlebnis wird, sollten Anbieter die Bedürfnisse und Erwartungen ihrer Zielgruppen kennen.

Nachfolgend werden einige Gästegruppen mit besonderen Ansprüchen kurz vorgestellt:

Gäste mit Mobilitätseinschränkung:

z. B. ältere Menschen, Familien mit Kinderwagen, Rollatorennutzer, Radfahrer oder Gäste mit viel Gepäck:

- Zugänge und Wege ohne Stufen
- Treppen mit griffsicheren und beidseitigen Geländern
- Ausreichend Sitzmöglichkeiten
- Genügend Raum und Abstellmöglichkeiten für Kinderwagen, Rollatoren etc.
- Personen- und Gepäcktransport als Serviceleistung

Rollstuhlfahrer/-innen

- Keine Schwellen und Stufen
- Ausreichend breite Türen und Bewegungsflächen
- Barrierefreie Toiletten und Badezimmer
- Kommunikation auf Augenhöhe, z. B. am Tresen

Sehbehinderte Gäste

- Ausreichend große Schrift und Piktogramme mit deutlichen Kontrasten
- Ausleihbare Lesebrillen

Blinde Gäste

- Informationen sind auch akustisch abrufbar
- Blinden- und Föhrhunde dürfen mitgenommen werden
- Informationen in Blindenschrift
- Angebote persönlcher Föhrungen als Serviceleistung
- Barrierefreie Internetseiten (mit Screenreader lesbar)

Hörbehinderte und gehörlöse Gäste

- Optische Signale als Ersatz für akustische, z. B. Feualarm oder Wecker
- Bereitstellung der Informationen in schriftlicher Form
- Im Gespräch deutlich sprechen und immer Blickkontakt halten
- Im Bedarfsfall kann ein Gebärdensprachdolmetscher hinzugezogen werden



Rollstuhlfahrer mit Begleiterin vor stufenlosem Hoteleingang in Paderborn
Quelle: Römer-Lippe-Route/Dennis Stratmann

4. ENDLICH GIBT ES VERLÄSSLICHE STANDARDS



„Unsere Gäste kommen häufig zum Wandern oder Radfahren in unser gemütliches Hotel in Detmold. Darum weisen wir auf unserer Internetseite auf Freizeitangebote für aktive Menschen in der Umgebung hin. Sie alle wissen den Service und Komfort unseres integrativen Hauses zu schätzen. Und natürlich informieren wir unsere Gäste detailliert über unsere barrierefreie Ausstattung. Klar, dass wir bei „Reisen für Alle“ dabei sind.“

Timo Witt
Elisabeth Hotel, Detmold

Gäste mit Einschränkungen benötigen detaillierte und verlässliche Informationen zur Zugänglichkeit und Nutzbarkeit touristischer Angebote. Nur so können sie sich im Vorfeld bequem informieren und dann entscheiden, ob ein Angebot für sie geeignet ist oder nicht.

Um Gästen einen umfassenden Überblick zu geben, wurde das **bundesweite Informations- und Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“** entwickelt. Es bietet Ihren Gästen geprüfte Qualität und hilft bei der Reiseentscheidung.

Das bundesweite Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ ist für Gäste mit Einschränkungen eine zuverlässige Entscheidungshilfe. Über eine Suchmaske können sie auf den Internetseiten www.reisen-fuer-alle.de oder auf www.teutoburgerwald.de/barrierefrei zielgerichtet nach Angeboten suchen. Durch das Kennzeichnungssystem erhalten die verschiedenen Gästegruppen detaillierte und geprüfte Informationen zur Zugänglichkeit und Nutzbarkeit von Angeboten wie Anreise, Wegebeschaffenheit, Parkplätze, Erlebnisangebote, Gastronomie und/oder Unterbringung.

Damit die Detailinformationen verlässlich sind, werden Angebote extern „auf Herz und Nieren“ geprüft. Eine solche Prüfung ist nicht nur für Gäste, sondern auch für Sie als Anbieter hilfreich: Sie haben danach schwarz auf weiß in der Hand, was schon gut ist und wo noch Verbesserungsbedarf besteht.

Eine vollständige Barrierefreiheit ist keine Voraussetzung für die Zertifizierung. Es kommt darauf an, dass Sie Ihren Gästen genaue Informationen zur Barrierefreiheit geben, auch wenn Sie nicht allen Bedarfsgruppen gerecht werden. Darum bekommt jedes erhobene Angebot mindestens die Kennzeichnung „Informationen zur Barrierefreiheit“. Sollten zudem die Qualitätskriterien für eine oder mehrere Anspruchsgruppen erfüllt sein, erhält der Betrieb das Zeichen „Barrierefreiheit geprüft“ mit den entsprechenden Piktogrammen.

DAS KENNZEICHNUNGSSYSTEM „REISEN FÜR ALLE“



Das Kennzeichen „Information zur Barrierefreiheit“ signalisiert, dass detaillierte und geprüfte Informationen zur Barrierefreiheit für alle Gästegruppen vorliegen.



Das Kennzeichen „Barrierefreiheit geprüft“ basiert auf „Information zur Barrierefreiheit“ und bedeutet, dass zusätzlich die Qualitätskriterien für bestimmte Personengruppen teilweise oder vollständig erfüllt sind.

Das Logo „Barrierefreiheit geprüft“ wird um Piktogramme der Anspruchsgruppen ergänzt. Sie signalisieren, welche Anforderungen das Angebot für die jeweiligen Personengruppen erfüllt.

Piktogramme, die zusätzlich ein „i“ beinhalten, weisen darauf hin, dass die Anforderungen nur teilweise erfüllt wurden.



Menschen mit Gehbehinderung



Rollstuhlfahrer



Menschen mit Hörbehinderung



Gehörlose Menschen



Menschen mit Sehbehinderung



Blinde Menschen



Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen

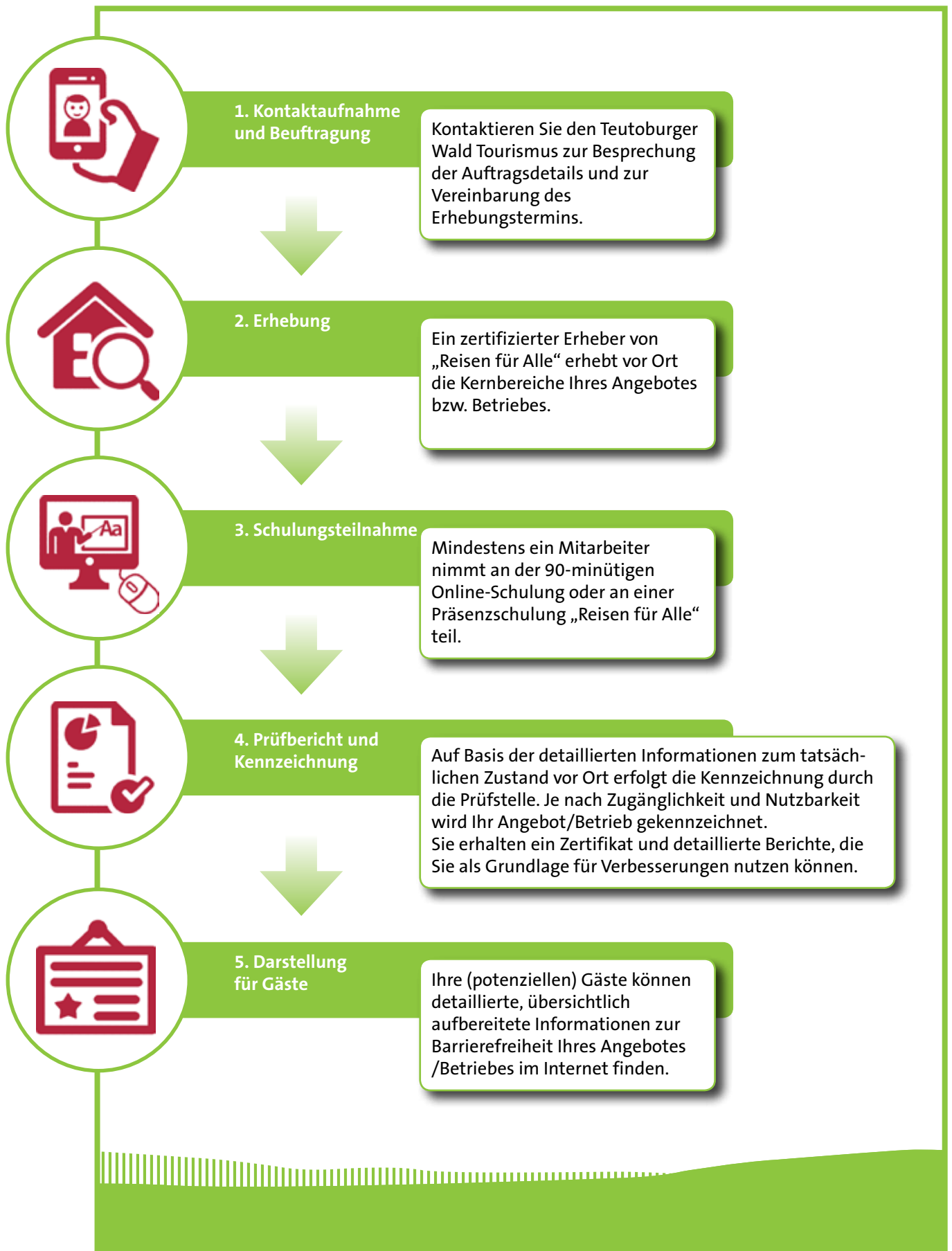


Piktogramm mit „i“: teilweise barrierefrei

Haben Sie Interesse an einer Zertifizierung?

Dann wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner vom Teutoburger Wald Tourismus (siehe Kapitel 8). Er bespricht mit Ihnen den Ablauf und stimmt einen Erhebungstermin mit Ihnen ab.

Die Kosten für die Zertifizierung sind abhängig von der Größe des Betriebes und beginnen ab 395 €. Die Zertifizierung ist für drei Jahre gültig.



5. PASSGENAUE UND VERNETZTE ANGEBOTE, DIE BEGEISTERN



„**Unsere Gäste sind begeistert von unseren selbstgebackenen Torten und Kuchen und vom farbenfrohen Ambiente unseres Cafés in Lemgo. Viele besuchen auch unsere liebevoll zusammengestellten kulturellen Veranstaltungen. Barrierefreiheit sorgt für das Plus an Komfort und lockt auch Gäste an, die wegen ihrer Einschränkung sonst kaum ein Café besuchen können. Inklusion ist für uns Programm.**“

*Ina Meise-Laukamp
Café Vielfalt, Lemgo*

Barrierefreiheit ist in der Regel kein Reiseanlass.

Gäste mit Einschränkungen haben an ihr Urlaubsziel grundsätzlich ähnliche Wünsche und Erwartungen wie alle anderen Gäste auch. Sie wollen die Besonderheiten und Sehenswürdigkeiten der Region erleben und müssen ebenso wie alle Gäste überzeugt werden, den Teutoburger Wald und seine Angebote zu besuchen.

Wichtig ist es, sich Gedanken über die Zielgruppe für das eigene Angebot zu machen: Wen kann ich mit welcher Leistung begeistern und auf welchem Kanal erreichen? Was ist der konkrete Nutzen für den Gast?

Neben unterschiedlichen Motiven und Interessen, z. B. Kultur oder in der Natur aktiv sein, müssen natürlich die jeweiligen zusätzlichen Anforderungen von Menschen mit besonderen Bedürfnissen berücksichtigt werden. Die Zielgruppe dabei nur über die Art der Einschränkung einzugrenzen, ist selten erfolgreich.

Bei der Produktgestaltung funktionieren thematisch orientierte Angebote gut. Hier bieten sich insbesondere die Schwerpunktthemen der Reiseregion Teutoburger Wald an, die im touristischen Masterplan festgelegt wurden und aktuell beworben werden. Sie bieten hervorragende Anknüpfungspunkte für barrierefreie Erlebnisse.

NACHFRAGE ENTSTEHT, WENN...

- **Kundenerwartungen bedient werden.**
Stellen Sie Reiseanlässe heraus, die Gäste in den Teutoburger Wald locken: Kultur kennenlernen, aktiv in der Natur sein (Wandern, Radfahren, Spazieren), Entspannen und Energie tanken im Heilgarten Deutschlands (Wellness und Gesundheit etc.).
- **besondere Highlights ins „Schaufenster“ gestellt werden.**
Präsentieren Sie die besten Angebote, die die Interessen der Zielgruppen besonders gut bedienen (z.B. barrierefreie Mehrtagestour auf der Römer-Lippe-Route). Sie strahlen auf die Breite des Angebots in der gesamten Region ab.
- **die Servicekette möglichst vollständig geschlossen ist.**
So entstehen unvergessliche Erlebnisse – egal ob bei einem Tagesausflug oder einer Urlaubsreise mit Übernachtung. Dazu ist die Zusammenarbeit der Leistungsträger vor Ort und in der Region eine unabdingbare Voraussetzung.
- **Angebote vor allem auf Einheimische und Tagesausflügler zugeschnitten sind.**
und im Einzugsgebiet von 60 bis 90 Fahrminuten sowie an Übernachtungsgäste aus NRW und Norddeutschland vermarktet werden.



6. MIT GESCHICHTEN UND KONKRETEN INFORMATIONEN ERREICHEN SIE IHRE GÄSTE



„**Transparenz ist besonders wichtig. Es gibt viele Leistungsträger mit barrierefreien Angeboten, aber die Informationen dazu liegen uns nicht immer vor. Damit die Beratung in der Tourist-Info erfolgreich ist, benötigen wir verlässliche Informationen zur Barrierefreiheit.**“

*Sarah Strickmann
Bielefeld Marketing GmbH*

Um die Gäste zu begeistern sollten authentische Reiseerlebnisse herausgestellt werden. Ein Werkzeug ist dabei das Erzählen von Geschichten, die den Gast unmittelbar berühren und ihm unterhaltsam die Urlaubsregion Teutoburger Wald näherbringen. Denn im Überangebot von Informationen und Werbung ist es schwieriger geworden, die Aufmerksamkeit der potenziellen Gäste zu erreichen.

Beim sogenannten „Storytelling“ steht nicht die Angebotswerbung direkt im Vordergrund, sondern spannende Inhalte rund um das Produkt, die inspirieren sollen:



Landschaftliche Besonderheiten, historische Begebenheiten, eine exemplarische Reise des Kunden oder spannende Geschichten der Anbieter machen Lust auf Urlaub.

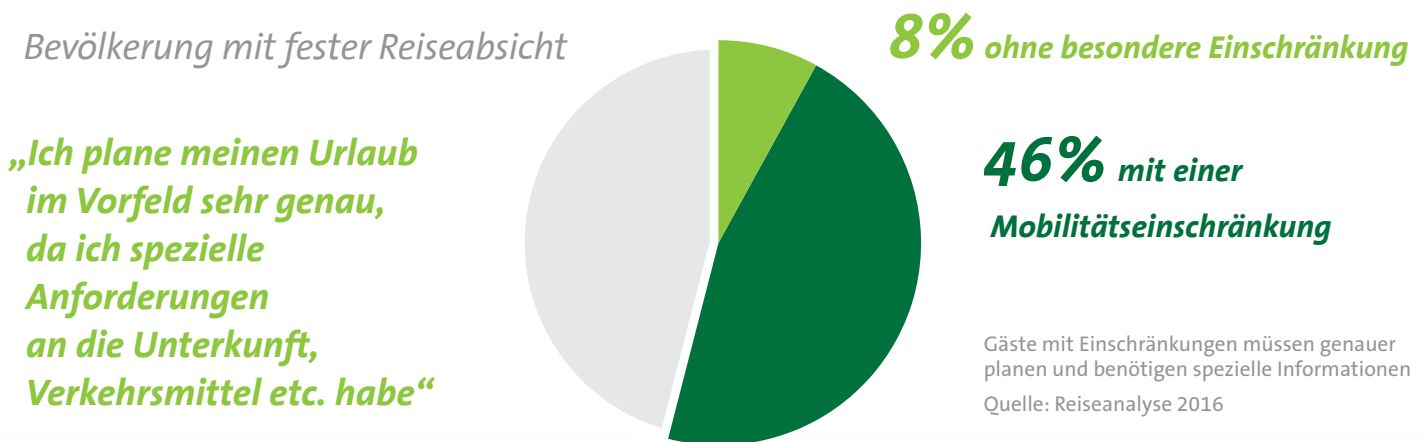
Die Möglichkeiten, Erlebnisse, Emotionen und Werte zu vermitteln, sind vielfältig.

Dabei kommt es sowohl bei der Wortwahl als auch bei der Bildsprache auf eine emotionale Ansprache mit starken Bildern, Videos und kurzweiligen Texten an.

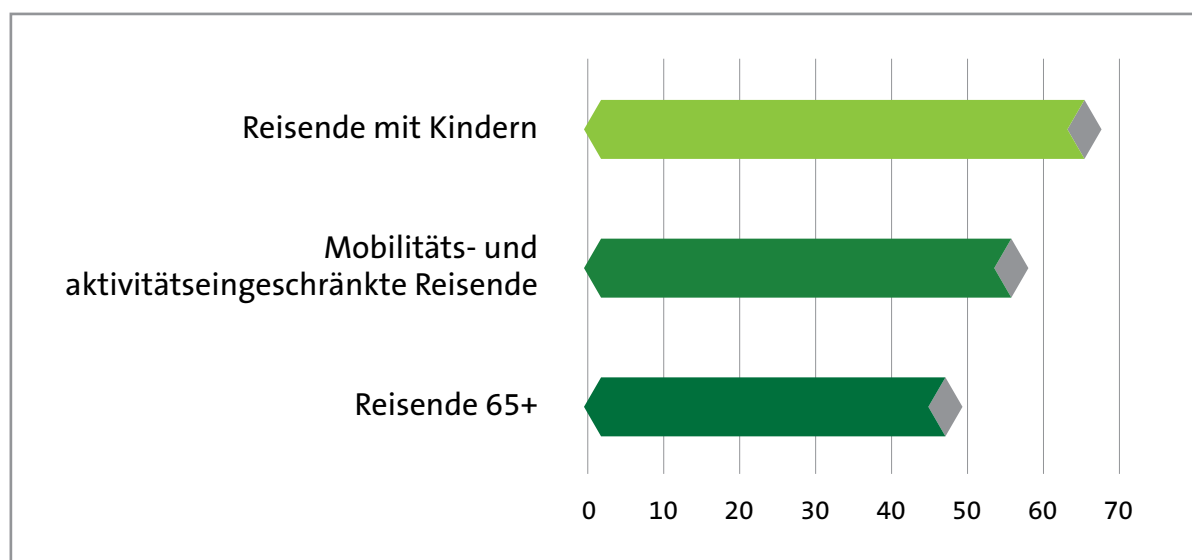
Gäste mit Fahrrad, Kinderanhänger und Handbike auf der Brücke vor der Burgruine in Bad Lippspringe

Quelle: Römer-Lippe-Route/Dennis Stratmann

Zusätzlich benötigen die Anspruchsgruppen jedoch spezifische Informationen, mit denen sie entscheiden können, ob sich das Angebot für sie eignet oder nicht (siehe „Reisen für Alle“ im Kapitel 4).



Überraschend: Besonders Familien mit Kindern wünschen sich Informationen über die barrierefreie Zugänglichkeit von Reiseangeboten.



Reisende, die sich vor Reiseantritt über Zugänglichkeitsbedingungen informieren (Angaben in %)

Quelle: GfK Belgien, University of Surrey, NeumannConsult & ProAsolutions (2014): Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe. Eine Studie im Auftrag der EU-Kommission. Brüssel.

Selbstverständlich müssen auch Broschüren, Flyer und Internetauftritt barrierefrei und für alle Gästegruppen leicht verständlich sein. Neben der Bereitstellung digitaler Daten sind gedruckte Informationen nach wie vor wichtig:

Reisende mit besonderen Anforderungen nutzen überdurchschnittlich häufig ausschließlich Printprodukte (36 % bei den Reisenden mit Einschränkung gegenüber 27 % bei der Gesamtbevölkerung).

Ein paar einfache Tipps helfen bei der Gestaltung der Informationsmedien:

Tipps für Flyer, Broschüren und Internetseiten:

- Die Schrift ist ausreichend groß und kontrastiert zum Hintergrund. Die Leserlichkeit von Schriften regelt die DIN 1450.
- Linksbündiger Flattersatz ist deutlich besser zu lesen als Blocksatz.
- Text und Bild sind getrennt, die Schrift läuft nicht über Bildhinterlegern.
- Bildmotive sollten zusätzlich in sog. Alternativtexten beschrieben sein
- Gedruckte Informationen sollten auch im Internet verfügbar sein (blinde Gäste können sie sich so vom Computer vorlesen lassen).
- Digitale Dokumente wie z.B. Speisekarten sollten möglichst gut strukturiert sein. Das gelingt mit Formatvorlagen oder sog. „PDF-Tags“, z.B. für Überschriften.

- Die Informationen auf der Webseite müssen aktuell und verlässlich sein.
- Die Navigation ist übersichtlich, erwartungskonform und leicht verständlich.
- Links auf externe Informationen (z. B. zu „Reisen für Alle“) sind gesetzt.
- Ein Menüpunkt für barrierefreie Angebote ist vorhanden.
- Suchmaschinenoptimierung (SEO) und Barrierefreiheit stellen sehr ähnliche Ansprüche an die Programmierung einer Webseite.
- Der Standard für barrierefreie Internetseiten heißt „WCAG 2.1“ (seit 05.06.2018).

Sprechen Sie mit Ihrer Agentur über diese Punkte!

7. SERVICE UND BARRIEREFREIER KOMFORT MÜSSEN NICHT TEUER SEIN

Oftmals genügen schon kleine, preiswerte Maßnahmen, um den Komfort für die Gäste deutlich zu erhöhen. Bei allen Neubau- oder Umbaumaßnahmen sollten jedoch die Belange der Barrierefreiheit umfassend berücksichtigt werden. Von vorneherein eingeplant, sind barrierefreie Lösungen oft kostenneutral oder mit geringen Mehrkosten verbunden. Hier helfen Ihnen geschulte Architekten und Handwerker gerne weiter.

Neben der baulichen Infrastruktur ist Kunden- und Serviceorientierung für die Zufriedenheit der Gäste von zentraler Bedeutung.

Die folgende kurze Checkliste gibt Ihnen Tipps zur Verbesserung der Barrierefreiheit:

CHECKLISTE BARRIEREFREIHEIT

Am Anfang steht der Service

- Ich kenne die individuellen Bedürfnisse meiner Gäste und kann diese im Service berücksichtigen.
- Mitarbeiter mit unmittelbarem Gästekontakt sind im Umgang mit Gästen mit Behinderung geschult (z. B. im Rahmen von „Reisen für Alle“).
- Informationen sind verständlich und leicht zu finden.

Barrierefreie Infrastruktur im Außenbereich

- Parkplätze für Menschen mit Behinderung liegen in unmittelbarer Nähe zum Eingangsbereich.
- Wege im Außenbereich sind bequem begeh- und befahrbar und gut ausgeleuchtet.
- Komfortable Sitzgelegenheiten zum Ausruhen sind ausreichend vorhanden.
- Die Beschilderung vor Ort ist eindeutig, gut sichtbar und kontrastreich in einer gut lesbaren Höhe angebracht.

Barrierefreie Infrastruktur im Innenbereich

- Der Eingangsbereich ist kontrastreich gestaltet und gut beleuchtet; die Durchgangstür ist mindestens 90 cm breit.
- 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, die Steigung beträgt höchstens 6 %.
- Wichtige Gänge und Flure sind mindestens 120 cm breit.
- Treppen haben einen beidseitigen Handlauf.
- Stufenkanten sind kontrastreich gekennzeichnet.
- Der Aufzug hat eine Kabinengröße von mindestens 110 x 140 cm und eine Aufzugstür mit mindestens 90 cm Durchgangsbreite.
- Der Tresen/Counter ist teilweise auf 80 cm abgesenkt und unterfahrbar.
- Glastüren haben gut sichtbare Sicherheitsmarkierungen.
- In den Zimmern gibt es freie Bewegungsflächen vor Türen und wichtigen Elementen von mindestens 120 x 120 cm, besser 150 x 150 cm.
- Öffentliche barrierefreie Toiletten sind in ausreichender Zahl vorhanden.
- Wickeltisch und ggf. Hochstuhl für Kleinkinder sind vorhanden.

8. MIT HILFE UND UNTERSTÜTZUNG IST ALLER ANFANG LEICHT

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



Teutoburger Wald Tourismus

Fachbereich der OstWestfalenLippe GmbH

Turnerstr. 5-9

33602 Bielefeld

Telefon: 0521 / 967 33 - 25

Fax: 0521 / 967 33 - 19

E-Mail: info@teutoburgerwald.de

Internet: www.teutoburgerwald.de/barrierefrei

Ihr Ansprechpartner:

Fabian Paßlick

Telefon: 0251 / 967 33 - 182

E-Mail: f.passlick@teutoburgerwald.de

Gäste auf einer Tour vor Schloss Neuhaus, Paderborn; Quelle: Römer-Lippe-Route/Dennis Stratmann



WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN



Informationen von Tourismus NRW zum barrierefreien Tourismus in Nordrhein-Westfalen

www.nrw-tourismus.de/barrierefrei



Tourismus NRW (Hrsg.) (2014): Praktikerleitfaden: Barrierefreier Tourismus in NRW

www.touristiker-nrw.de/...



Informationen zum EFRE Projekt „Leistungsketten für barrierefreies Reisen“

tourismus.teutoburgerwald.de/partner-projekte/projekte/barrierefrei



Barrierefrei unterwegs im Teutoburger Wald: Informationen für Gäste zu den barrierefreien Angeboten des Teutoburger Waldes

www.teutoburgerwald.de/reiseziele-kultur/das-ist-mein-tag/barrierefrei-reisen

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN



Das bundesweite Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“

www.reisen-fuer-alle.de



Sie planen eine Veranstaltung und möchten dabei auch Aspekte der Barrierefreiheit berücksichtigen?

Dann ist diese Checkliste der Stadt Herford für Sie ein praktischer Begleiter:

Hansestadt Herford in Zusammenarbeit mit dem Behindertenbeirat (Hrsg.) (2017):
Barrierefreie Veranstaltungen. Checkliste

www.herford.de/veranstaltungen

[Download der Checkliste hier...](#)

Herausgeber:

Teutoburger Wald Tourismus

Fachbereich der OstWestfalenLippe GmbH

Turnerstr. 5-9

33602 Bielefeld

Tel.: 0521 96733-25

Fax: 0521 96733-19

E-Mail: info@teutoburgerwald.de

Internet: www.teutoburgerwald.de

Amtsgericht Bielefeld

Register-Nr. HRB 3 44 89

V.i.S.d.P. & Verantwortlicher gem. § 55 Abs. 2 RStV: Herbert Weber, Geschäftsführer

Inhaltliches Konzept und Texte

Sandra Hamer und Dr. Kai Pagenkopf

NeumannConsult – www.neumann-consult.com

Redaktion

Sandra Hamer und Dr. Kai Pagenkopf

NeumannConsult – www.neumann-consult.com

Christoph Creutzburg

tourismus plan B GmbH – www.tourismusplanb.de

Layout und Grafik

Simon Kesting

kesting | projektdesign – www.simonkesting.de

Titelfoto

Lippequelle in Bad Lippspringe; Quelle: Römer-Lippe-Route/Dennis Stratmann

Stand: Juni 2018

Das Projekt „Leistungsketten für barrierefreies Reisen“ wird gefördert durch:



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung



EFRE.NRW
Investitionen in Wachstum
und Beschäftigung

Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen

