Barrierefreies Reisen in Brandenburg

Netzwerk Tourismus LAG Fläming-Havel, 28.04.2015

Kerstin Lehmann
TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

BRANDENBURG Das Weite liegt so nah.

Agenda

- Einführung in das Thema
- Vermarktung durch die TMB
- Beispiele aus dem Hohen Fläming

Welche Barrieren gibt es?

Bauliche Barrieren

- Schwellen
- Treppen
- Bewegungsflächen
- Möblierung
- …

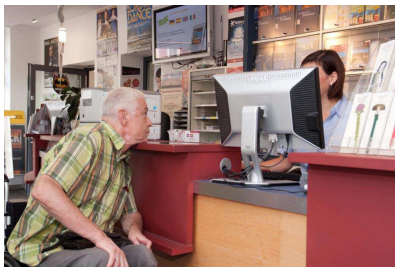


Foto: TMB/ U. Seibt

Welche Barrieren gibt es?

Sensorische Barrieren

- visuelle Kontraste
- akustische Signale

Foto: TMB

Welche Barrieren gibt es?

Barrieren im Service

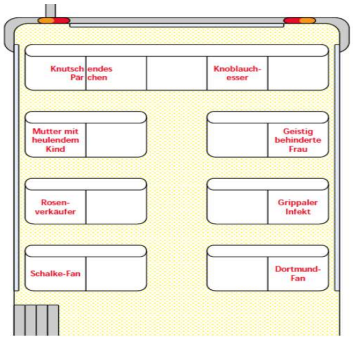
- Verfügbarkeit von Informationen
- Bedienung technischer Geräte

Bild: schoepp-die-schrauber.de

Welche Barrieren gibt es?

Barrieren zwischenmenschlicher Art

- Kommunikation
- Berührungsängste



Comic: Phil Hubbe. Grafik: Aktion Mensch

Anforderungen an Barrierefreiheit

Aus Sicht von Rollstuhlfahrern:

- ausreichend große Bewegungsflächen, Türen, Durchgänge und Wendemöglichkeiten
- stufenlose Wege mit geringen Steigungen, alternativ: technische Hilfsmittel
- alle Bedienelemente aus Sitzhöhe zu erreichen (85 cm- auch gut für kleinwüchsige Menschen und Kinder!)
- Fußbodenbeläge fest, glatt und mit griffiger Oberfläche
- Verzicht auf Stufen, Kanten und Schwellen
- ausreichend große Parkplätze

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Anforderungen an Barrierefreiheit

Aus Sicht gehbehinderter Menschen:

- ausreichend große Bewegungsflächen
- kurze Wege mit stolperfreien, griffigen Fußbodenbelägen
- Stufen und Treppen mit geringer Steigung
- Handläufe beidseitig und durchgängig mit Überhang
- leichtgängige Türen
- ausreichend Sitzmöglichkeiten

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Information anbieten

Fotos: TMB

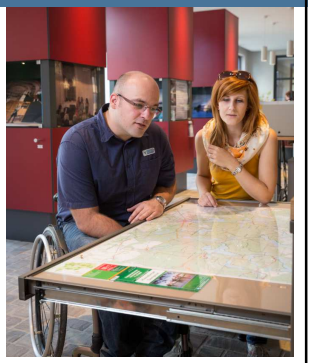
© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Gäste- WC: so bitte nicht

Fotos: TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

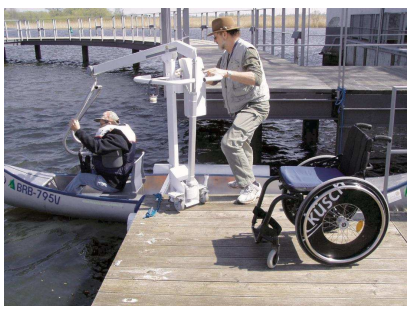
Angebote auf Augenhöhe



Fotos: Tourist-Info Rheinsberg. TMB/ Y. Maecke

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

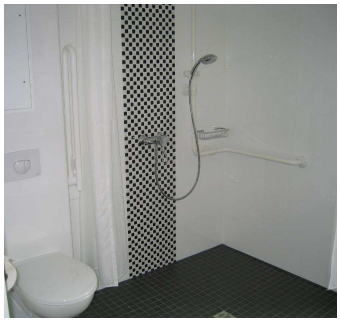
Kreative und technische Lösungen



Fotos: Brandenburgkanu; Hotel Radduscher Hafen, TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Ästhetische Lösungen



Fotos: Louisenhof Burg (Spreewald), TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Anforderungen an Barrierefreiheit

Aus Sicht von sehbehinderten und blinden Menschen:

- SICHERHEIT!
  - Sicherung von Gefahrenstellen (z.B. Gegenstände, Treppen…)
  - Orientierungshinweise im Raum/ vor Treppen durch gute Fußbodenstruktur (z.B. Wechsel zwischen Fliesen und Teppichboden)
  - Bewegungsflächen frei von Hindernissen (z.B. Prospektständer)
- Informationen (z.B. Prospekte/ Internetseite) in geeigneter Schrift und Größe

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

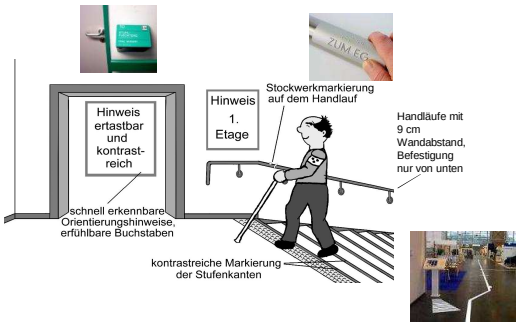
Anforderungen an Barrierefreiheit

Aus Sicht von sehbehinderten und blinden Menschen:

- kontrastreiche Gestaltung (nicht „Ton in Ton“), z.B.:
  - farblich abgesetzte Eingänge bzw. Türrahmen (Glastüren mit deutlich sichtbaren Kontraststreifen)
  - Treppenkanten jeder Stufe kontrastreich und möglichst auch taktil gestaltet
  - Treppen mit durchgehenden Handläufen (mindestens auf einer Seite), Hinausragen der Handläufe vom 30cm über die erste und letzte Stufe hinaus

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

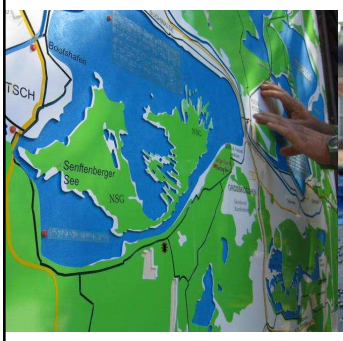
DIN Bsp. Informations- und Orientierungssysteme



Quelle: Stadt Münster, 2003; Fotos: www.nullbarriere.de

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Taktile Informationen



Fotos: Taktile Karte aktiv tours, TMB. Tastmodell Sanssouci, TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Speisekarte in Groß- und Brailleschrift

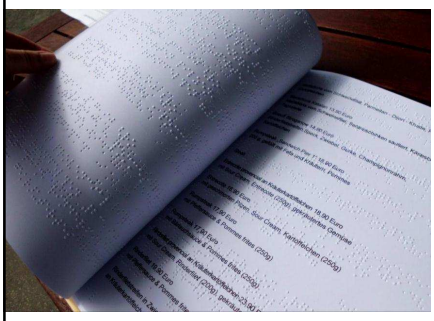


Foto: Restaurant PierEins am Stadthafen Senftenberg, TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Kontrastreiche Gestaltung Hotelflur

Fotos: Hotel Fiedermannhof Burg (Spreewald), TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Bsp. für Kontraste, Schriften -Printprodukte

Quelle: „Gut gestaltet, gut zu lesen. Tipps für barrierearme Gestaltung von Printmedien", Stadt Münster

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Anforderungen an Barrierefreiheit

Aus Sicht von schwerhörigen und gehörlosen Menschen:

- Einhaltung des „Zwei-Sinne-Prinzips“
  → z.B. akustisch und visuell
- alternative Wege der Verständigung
  (Lippen ablesen, Gebärdensprache)
- visuelle Hilfsmittel (Lichtsignale an Klingel, Telefon, Alarm)
- technische Hilfsmittel: z.B. Induktionsschleife, FM- Anlage
- Kommunikation
  - Fax, SMS, E-Mail
  - schriftliche Informationen in leichter Sprache

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Gebärdensprache

Foto: Biosphäre Potsdam. Screen shot: www.yopegu.de

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Service für gehörlose Gäste

Fotos: Gebärdensprachführung am Schloss Charlottenhof, TMB; www.touristikdepeche.de

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Anforderungen an Barrierefreiheit

Aus Sicht von Menschen mit Lernschwierigkeiten/ so genannter „geistiger Behinderung“

- Verwendung einfach zu verstehender Signale (Piktogramme, Fotos z.B. bebilderte Stadt- oder Reiseführer)
- deutliche und eindeutige Kommunikation: ruhig und deutlich sprechen, keine verschachtelten Sätze oder Fremdwörter benutzen
- Leichte Sprache und zusätzliche Erklärungen sind hilfreich
- Vorurteile und Bemitleiden vermeiden, Gäste wollen ernst genommen werden

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Leichte Sprache

Leichte Sprache muss die Regel sein!

Leichte Sprache muss die Regel sein. Wenn Dinge leicht erklärt und gut zu verstehen sind, sind sie für viel mehr Menschen interessant. Dann können auch mehr Menschen in die Naturparke kommen und etwas über die besondere Natur dort lernen. Sie können diese Natur besser verstehen.

Logo: Aktion Mensch. Text: www.leichtesprache.org

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Verwendung von Piktogrammen, Farben

Foto: ElsterPark Herzberg (Elster), TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Führungen in Leichter Sprache

Foto: Straußenfarm Happy Ostrich, TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

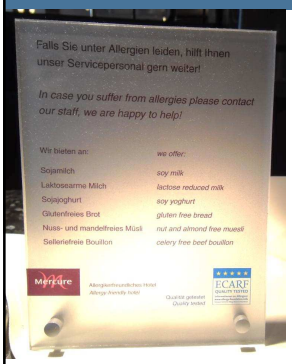
Anforderungen an Barrierefreiheit

Aus Sicht von Gästen mit Allergien und speziellem Ernährungsbedarf (Hotel/ Restaurant)

- haustier- und rauchfreie Zonen
- emissions- und schadstoffarme Materialien/ Inneneinrichtung
- Verzicht auf Staubfänger
- Kontrolle der Belüftungsanlagen, Pollenfilter an Fenstern
- spezielle Bettwäsche und „encasings“ für Allergiker
- Reinigungsmittel ohne Duftstoffe
- Verzicht auf bestimmte Lebensmittel/ Einhaltung besonderer Diäten (z.B. glutenfrei, laktosefrei, ohne Hauptallergene z.B. Nüsse usw.)
- Gut informiertes, auskunftsfähiges Personal

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Allergiker-Info in Hotel und Restaurant



Fotos: Hotel Mercure Potsdam, TMB; www.restaurant-pfingstberg.de

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Faustregeln zur barrierefreien Gestaltung

- **„Räder-Füße“-Regel**:
  können die Angebote sowohl für Rollstuhlnutzer als auch für gehende Besucher durchgängig genutzt werden?
- **„Zwei-Sinne-Prinzip“**:
  sind die Informationen durch mindestens zwei der Sinne (Sehen, Hören, Fühlen) wahrnehmbar?
- **„KISS“-Regel**:
  werden die Informationen nach der Regel „Keep it short and simple“ (= „Drücke es einfach und verständlich aus“) angeboten?

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

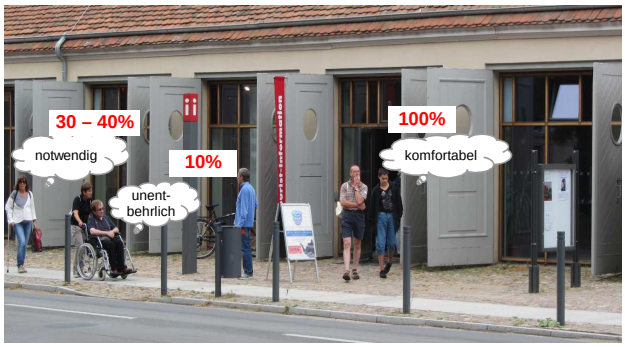
Literatur zum Thema:

- Studien (BMWi) mit Schwerpunkt Barrierefreier Tourismus:
  - Ökonomische Impulse eines Tourismus für Alle (2003)
  - Barrierefreier Tourismus in Deutschland- Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung (2008)
- Ratgeber der Tourismusakademie Brandenburg
- Planungshilfen „Natur für Alle“
- Leitfaden DeHoGa „Gute Gastgeber für Allergiker“
- …

→ Downloads und viele weitere Infos unter:
www.barrierefrei-brandenburg.de
bei „Anbieter-Infos“

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Wer profitiert von Barrierefreiheit?



Zitat: Design for all foundation. Foto: TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Agenda

- Einführung in das Thema
- Vermarktung durch die TMB
- Beispiele aus dem Hohen Fläming

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Brandenburg ist… für alle da!

- Gäste mit Mobilitätseinschränkungen
- blinde und sehbehinderte Gäste
- gehörlose und schwerhörige Gäste
- Gäste mit Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“
- Gäste mit Allergien und speziellem Ernährungsbedarf

- sehr unterschiedliche Bedürfnisse innerhalb der Gästegruppen!
- „i“ = detaillierte Informationen im Internet

→ **Gast kann selbst entscheiden, was für ihn barrierefrei ist.**

Piktogramme: TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Integration der Piktogramme in die landesweite Vermarktung

Barrierefreier Tourismus als Querschnittsthema:

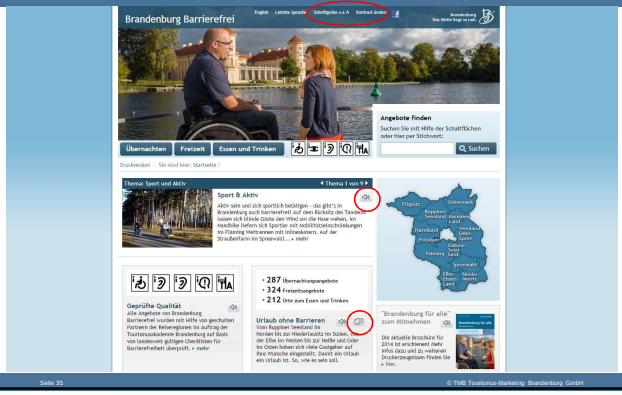
- In Printprodukten der TMB und vieler Reisegebiete
- Im Internet, z.B. auf:
  www.reiseland-brandenburg.de,
  www.landkarte-brandenburg.de,
  mobil.reiseland-brandenburg.de,
- im Reservierungssystem TOMAS, …

Broschüren: TMB/ PTS

Poi-Datenbank auf www.reiseland-brandenburg.de

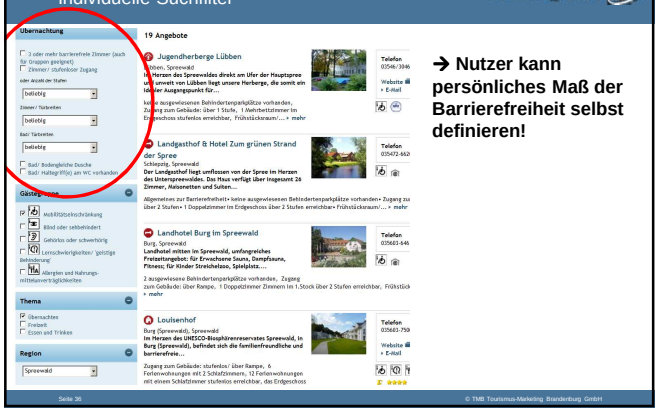
© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Barrierefreie Infoplattform: www.barrierefrei-brandenburg.de



© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Individuelle Suchfilter



→ Nutzer kann persönliches Maß der Barrierefreiheit selbst definieren!

Große Datentiefe, detaillierte Informationen zur Barrierefreiheit

Social Media
Brandenburg Barrierefrei auf facebook

Special- Interest Broschüre

Broschüre „Brandenburg für alle. Barrierefrei reisen“ (seit 2012)

- Magazin mit lohnenswerten Ausflugstipps und Urlaubsreisen in Brandenburg
- Kooperationsprodukt zwischen Berliner Verlag terra press und der TMB
- 2013 Auszeichnung auf der Messe CMT mit dem „Goldenen Rollstuhl“
- Kostenfrei als barrierefreies PDF zum Download auf der Internetseite www.barrierefrei-brandenburg.de

Messen: persönliches Feedback der Gäste!

Beteiligung in Kooperation mit Länderarbeitskreis Tourismus für Alle:

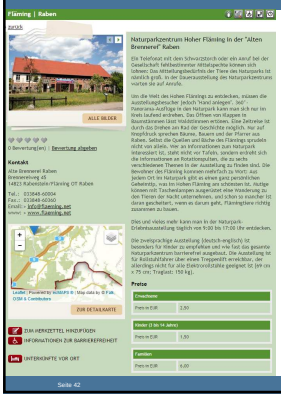
- REHACARE Düsseldorf
- Rehab Karlsruhe
- Landesgesundheitsmesse Berlin-Brandenburg
- Miteinander Leben Berlin
- IRMA Bremen/ Hamburg
- …

Fotos: TMGS, TMB

Agenda

- Einführung in das Thema
- Vermarktung durch die TMB
- Beispiele aus dem Hohen Fläming

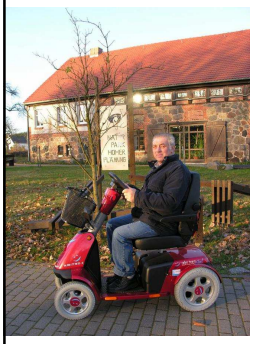
Naturparkzentrum Alte Brennerei, Raben



- Ausstellung gut zugänglich, z.T. mit Blindenschrift, viele akustische Elemente
- Treppenlift ins 1. OG (nicht für alle E-Rollis nutzbar), Flämingladen nur über Stufen
- Verleih: Faltrollstuhl, Elektro-Mobil, therapeutisches Tandem, Tandem
- geführte barrierefreie Touren und Wanderungen durch den Naturpark, spezielle Programme und Kurse
- Flyer in Großschrift, Duft- & Hochbeete

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

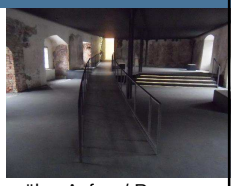
Naturparkzentrum Alte Brennerei, Raben



Fotos: Naturparkverein Hoher Fläming (links), TMB (2x)

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Bischofsresidenz Burg Ziesar



- Burghof: grobes Kopfsteinpflaster
- Ausstellungsräume im Burginneren stufenlos bzw. über Aufzug/ Rampe erreichbar (Ausnahme: Kellerraum, Kreuzgewölberaum)
- Exponate und Infotafeln gut aus sitzender Position lesbar
- Bergfried nur über Stufen zugänglich
- Kapelle nur über Stufen zugänglich, Rampe geplant
- Gäste-WC für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen vorhanden
- spezielle Führung: "... aufgeschlossen! Die Burg mit allen Sinnen erleben" auf Anfrage buchbar

Foto: TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Burg Eisenhardt Bad Belzig

- ebenes bis grobes Kopfsteinpflaster auf dem Burghof
- Gäste-WC für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen vorhanden
- Auf den Wegen zu Ausstellungsräumen sind Stufen zu überwinden (Höhe: 11 cm; 14 cm), Ausstellungsraum im OG sowie Burgturm sind nur über Treppen erreichbar
- Ausstellungsobjekte aus Sitzposition gut einsehbar

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Burg Hotel Ziesar

- Nebeneingang vom Hof stufenlos
- 1 Zimmer für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen gut nutzbar
- Rolli-WC auch im Restaurantbereich

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Familienhotel Brandtsheide

- 3 DZ auch für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen gut nutzbar
- Gute Kontakte zu Pflegediensten, Betten erhöhbar
- Zielgruppe Gäste mit Allergien/ Nahrungsmittelunverträglich-keiten

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Ferienhaus Mühlenblick, Cammer

- Schlaf- und Wohnzimmer, Bad im EG gut für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen nutzbar, mobile Rampe in die Sauna
- Farbkonzept zur besseren Orientierung
- Infos in Leichter Sprache auf Webseite

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

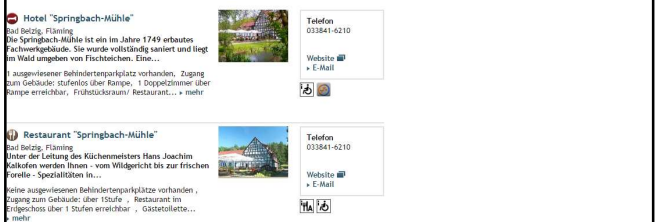
Ferienhaus Hübner, Medewitzerhütten

- Ferienhaus mit 4 Schlafzimmern samt Bad gut für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen nutzbar

Foto: TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

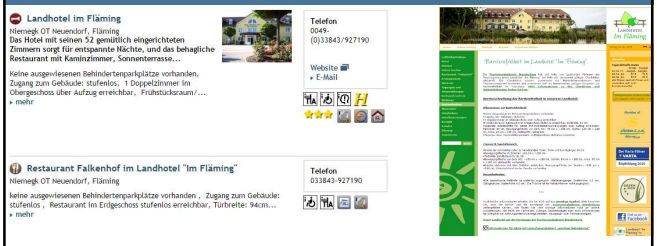
Hotel Springbach-Mühle



- 1 DZ samt Bad für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen gut nutzbar
- Frühstücksraum/ Restaurant über Stufe à 4,5cm zugänglich
- Separates Rolli-WC im Restaurantbereich vorhanden

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

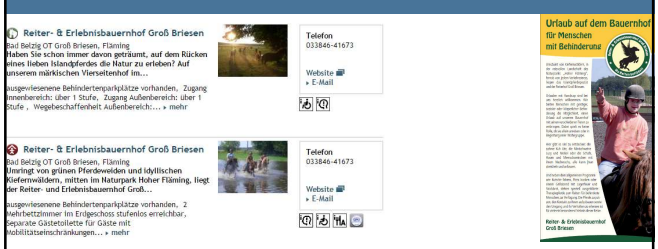
Landhotel im Fläming



- 1 DZ samt Bad für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen gut nutzbar; Verbindungstür zum Nachbarzimmer (z.B. für Familie/ Betreuer)
- Separates Rolli-WC im Restaurantbereich vorhanden

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Reiter- und Erlebnisbauernhof Groß Briesen



- 2 Mehrbettzimmer samt Bad für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen gut nutzbar; Kopfsteinpflaster auf dem Hof
- (therapeutisches) Reiten dank Aufsitzrampe, Kremserfahrten für Rollifahrer. Hofbesitzerin = Reitlehrerin für Behindertensport

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

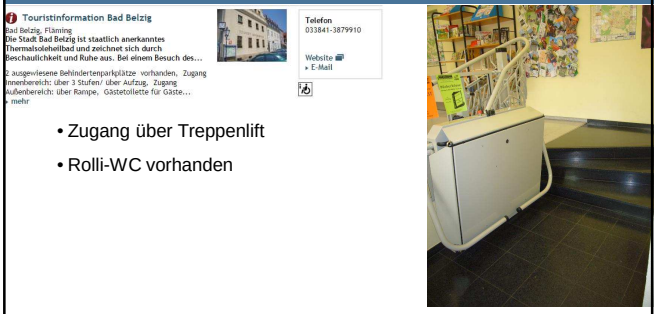
SteinTherme Bad Belzig

- technische Einstiegshilfe für Hauptschwimmbecken, Therapiebecken, LichtKlangRaum. Nicht für Außenbecken.
- Dusch-Rolli kann ausgeliehen werden
- MediFitZentrum mit allen Anwendungsbereichen stufenlos erreichbar, Saunalandschaft per Aufzug erreichbar, jedoch nicht speziell für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen eingerichtet. Steingrottensauna nur über Stufen zugänglich
- Restaurant vom Foyer der Therme stufenlos, vom Badebereich per Treppenlift erreichbar

Foto: TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Tourist-Information Bad Belzig



- Zugang über Treppenlift
- Rolli-WC vorhanden

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Gutspark Dahlen

Fotos: TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Servicekette

Die touristische Servicekette

An- und Abreise

Vorbereiten, Informieren und Buchen

Ausflug und Shopping

Unterhaltung und Kultur

Service und Assistenz

Erinnern und Bestätigung finden

Ankommen und Orientieren

Wohnen und Schlafen

Essen und Trinken

Freizeit und Sport

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Veranstaltungen der TAB für Touristiker

Seminare & Workshops rund um das

- Basis-Seminar: Brandenburg für Alle- barrierefreier Tourismus
- Workshops: Marketing, Angebote für Gäste mit Sinneseinschränkungen, Gäste mit Nahrungsmittelallergien, Demographischer Wandel, barrierefreies Internet, Leichte Sprache, Innenraumallergie…

Fotos: TMB

© TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH
Am Neuen Markt 1, 14467 Potsdam
Tel: + 49 331 – 29873-786
kerstin.lehmann@reiseland-brandenburg.de