



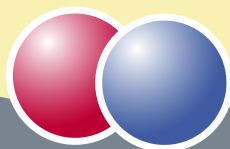
Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

DTV



**Bundespreis
2003** | Bundes-
wettbewerb

Willkommen im Urlaub
Familienzeit ohne Barrieren



**Familienurlaub
auch barrierefrei**

**Erkenntnisse aus dem
Bundeswettbewerb 2003**

**Anregungen für
Touristiker und Anbieter**

Impressum

Herausgeber

Deutscher Tourismusverband Service GmbH
Bertha-von-Suttner-Platz 13
53111 Bonn
Internet: www.deutschartourismusverband.de

im Auftrag des

Bundesministeriums
für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
11018 Berlin
Internet: www.bmfsfj.de

Projektleitung und Redaktion

Heinz-Hermann Doermer
Deutscher Tourismusverband Service GmbH, Münster

Konzeption und Text

Sabine Neumann und Horst Schwartz
Redaktionsbüro Schwartz, Berlin

Konzeption und Gestaltung

Sonja Licht und Mathias Behrens-Egge
BTE - Tourismusmanagement, Regionalentwicklung, Hannover & Berlin

Druck

Hahn-Druckerei, Hannover

Bildnachweis

Fotos: Seite 8, 9 und 18: Ferienwohnung Frank; Seite 23 und 62: Hotel Viktoria; Seite 55: Rhön Camping-Park; Seite 72: Familotel; Titel und alle weiteren Fotos: Sabine Neumann, Horst Schwartz, Berlin und Heinz-Hermann Doermer, Münster. Sie sind während der Reise und Begutachtung der Teilnehmer vor Ort entstanden, die die Bundesbewertungskommission des Bundeswettbewerbs „Willkommen im Urlaub – Familienzeit ohne Barrieren“ im Sommer 2003 unternahm.

Bonn, März 2004

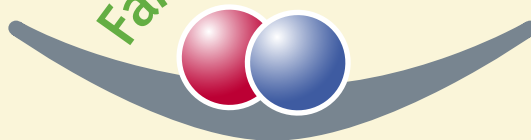
© 2004 Deutscher Tourismusverband Service GmbH, Bonn

Alle Eigentums- und Verfügungsrechte des Werkes einschließlich aller seiner Teile liegen bei der Deutschen Tourismusverband Service GmbH, Bonn und sind von ihr vorbehalten. Jede Verwertung ist ohne ausdrückliche Zustimmung des Herausgebers unzulässig. Kein Teil darf in irgendeiner Form (Fotokopie, Vervielfältigung, Übersetzungen, Mikroverfilmung, Digitalisierung oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung durch den Herausgeber veröffentlicht, veräußert, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verwendet werden.

Familienurlaub auch barrierefrei

Bundespreis 2003 | Bundes-
wettbewerb

*Willkommen im Urlaub
Familienzeit ohne Barrieren*



**Erkenntnisse aus dem
Bundeswettbewerb 2003**

**Anregungen für
Touristiker und Anbieter**



Inhaltsüberblick

Zwei Ziele hat die Dokumentation zum Bundeswettbewerb „Willkommen im Urlaub – Familienzeit ohne Barrieren“. Sie will über den Wettbewerb informieren und die ausgezeichneten Preisträgerinnen und Preisträger mit ihrem großen Engagement in Wort und Bild würdigen. Sie will aber auch eine praxisorientierte Handlungsanleitung für Touristiker und Anbieter sein, die sich dem Thema „Familienurlaub auch barrierefrei“, also dem integrativen Urlaub widmen und Reisenden mit und ohne Handicap zuwenden wollen.

Die Beispiele von Wettbewerbsteilnehmenden geben eine Fülle von Denkanstößen und liefern praktikable Lösungen. Die Aufzählung schließt nicht aus, dass andere Teilnehmerinnen und Teilnehmer gleiche oder ähnliche Lösungen erdacht haben. Die im Wettbewerb gewonnenen Erkenntnisse stehen allen offen, die sich der Thematik stellen und bereit sind, ihr bestehendes Angebot zu optimieren und Fehler zu vermeiden.

- **Kapitel 1** und die **Vorworte** führen in das Thema ein.
- **Kapitel 2 bis Kapitel 3** erläutern den Bundeswettbewerb mit Zielen, Jury und Teilnehmern. Die Preisträgerinnen und Preisträger werden mit ihrem ausgezeichneten Angebot vorgestellt.
- **Kapitel 4 bis Kapitel 11** beschreiben Erkenntnisse aus dem Wettbewerb zur Nachahmung.

Inhalt

	Vorworte	4
Kap. 1	Einführung	6
Kap. 2	Der Bundeswettbewerb 2003	10
Kap. 3	Preisträger und Teilnehmer im Überblick	13
Kap. 4	Menschen mit Behinderungen	27
Kap. 5	Information, Beschilderung, Gästeansprache	29
Kap. 6	Destinationen	39
Kap. 7	Unterkünfte	48
Kap. 8	Gastronomie	57
Kap. 9	Programme	62
Kap. 10	Mobilität	66
Kap. 11	Vermarktung	69
Kap. 12	Fazit	74
	Adressen und Literaturhinweise	75



Neue Maßstäbe im Familienurlaub

Die Europäische Union hat das Jahr 2003 zum Europäischen Jahr der Menschen mit Behinderungen erklärt. Wir wollten es nicht bei Aufrufen und Appellen bewenden lassen, sondern die Chance für konkrete Verbesserungen der Lebensbedingungen von Menschen mit Behinderungen nutzen. Deshalb haben wir den Bundeswettbewerb „Willkommen im Urlaub – Familienzeit ohne Barrieren“ ins Leben gerufen, der maßgeblich dazu beitragen soll, Menschen mit Behinderungen und deren Familienangehörigen das Reisen und den Urlaub in Deutschland künftig zu erleichtern.

Ziel des Wettbewerbs war es, im Tourismus neue Maßstäbe für familienfreundliche und barrierefreie Produkte zu setzen, vorbildliche Angebote zu finden und Anreize zu schaffen, sich besser auf die Bedürfnisse von Familien und deren Angehörige mit Behinderungen einzustellen. Selbstbestimmung, Gleichstellung, uneingeschränkte Teilhabe am Reise- und Urlaubsgeschehen – das waren die zentralen Voraussetzungen für die Festlegung der Bewertungskriterien in unserem Wettbewerb. Denn nur wenn diese Aspekte konsequent berücksichtigt sind, können wir von einer echten Integration sprechen, wie wir sie anstreben und von der nicht nur Menschen mit Behinderungen, sondern wir alle etwas haben. Schließlich profitieren von barrierefreien Reiseangeboten auch Menschen mit vorübergehenden Unfallfolgen, werdende Mütter, Familien mit kleinen Kindern und ältere Menschen.

Erfreut waren wir über die Resonanz auf diesen ersten Bundeswettbewerb seiner Art: 166 Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben sich unserer kritischen Überprüfung unterzogen. Ein Beweis dafür, dass an dem Thema barrierefreies Reisen ein großes Interesse besteht, dass es ernst genommen wird und dass wir uns, da wir den Stein nun ins Rollen gebracht haben, für die Zukunft weitere Erfolge erhoffen dürfen.

Mein besonderer Dank gilt allen Stellen und Organisationen, die zum Gelingen des Bundeswettbewerbs beigetragen haben. Neben meinem Haus als Auslober und dem Deutschen Tourismusverband als Geschäftsführung waren das Bundesministerium für Gesundheit und soziale Sicherung, die Bundesarbeitsgemeinschaft Familienerholung, der Bundesverband für Körper- und Mehrfachbehinderte, der Bundesverband behinderter und chronisch kranker Eltern, die Bundesvereinigung Lebenshilfe, der Deutsche Familienverband, die Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle und das Umweltbundesamt beteiligt. Für ihr enormes Engagement und die vorbildliche Zusammenarbeit möchte ich mich herzlich bedanken.

Der Bundeswettbewerb hat ein Zeichen gesetzt. Wir haben einen Anstoß gegeben, dass sich Beherbergungsbetriebe, Tourismusgemeinden und touristische Projekte stärker als bisher den Herausforderungen des barrierefreien Reisens stellen. Ich werde die Entwicklung weiter verfolgen, zum Wohle der Betroffenen und ihrer Familien, denen ich mich besonders verpflichtet fühle.

Renate Schmidt

Renate Schmidt

Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Chancen im Deutschlandtourismus

Urlaub und Reisen sind für die meisten Familien selbstverständliche Bestandteile der Lebensgestaltung. Wann immer uns der Sinn danach steht, nehmen wir es als selbstverständlich hin, die Koffer zu packen, uns auf den Weg zu machen und, am Zielort angekommen, unseren Urlaub zu genießen.

Dieses unbefangene Vergnügen jedoch lässt sich für einen Teil unserer Gesellschaft, nämlich für die Menschen mit Behinderungen oder Beeinträchtigungen sowie für deren Familienangehörige oder Lebenspartner, oftmals nur unter großen Anstrengungen realisieren. Häufig bleibt es ihnen sogar gänzlich verwehrt, denn leider treffen Menschen mit Behinderungen hierzulande auch heute noch auf Hindernisse, die ihnen den Zugang zu selbst gewählten Urlaubszielen und somit eine selbstbestimmte Teilhabe am Reisegeschehen verwehren. Dies haben wir als Anlass genommen, den vierten Bundeswettbewerb für Familienurlaub in Deutschland um den zusätzlichen Aspekt der Barrierefreiheit zu ergänzen.

Mehr als 20 Prozent der bundesdeutschen Bevölkerung sind nach Einschätzung der Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle (NatKo) in ihrer Mobilität eingeschränkt. Rund die Hälfte der mobilitätseingeschränkten Menschen – und mit ihnen ihre Begleitpersonen – würden häufiger verreisen, wenn es mehr entsprechende touristische Angebote für sie gäbe.

Ziel des im Europäischen Jahr der Menschen mit Behinderungen 2003 ausgerufenen Wettbewerbs „Willkommen im Urlaub – Familienzeit ohne Barrieren“ war es, neue Maßstäbe zu setzen, vorbildliche familienorientierte und barrierefreie Angebote zu finden und bei den touristischen Anbietern Anreize zu schaffen, sich besser auf die Bedürfnisse von Familien sowie auf Reisende mit Handicaps einzustellen. Denn schließlich profitieren neben Familien mit kleinen Kindern und Menschen mit körperlicher oder geistiger Behinderung auch werdende Mütter, Personen mit vorübergehenden Unfallfolgen, Gäste mit sperrigem Gepäck sowie auch ältere Menschen, deren Anteil an der Bevölkerung in den nächsten Jahrzehnten stark zunehmen wird, von der Einrichtung familienorientierter und barrierefreier Reiseangebote.

Wir müssen heute die Chancen des Wettbewerbsvorteils nutzen, die familienfreundliche und barrierefreie Angebote bieten. Im nationalen und internationalen Vergleich werden sich insbesondere diejenigen Anbieter gut positionieren, die sich jetzt auf die Bedürfnisse von Familien und Menschen mit Handicaps einstellen. Die Weichen für die Zukunft sind gestellt. Mit unserem Wettbewerb haben wir einen ersten großen Schritt hin zu mehr Akzeptanz, Freiheit und Selbstbestimmung für Familien und Angehörige mit Behinderungen getan. Für die Zukunft erhoffen wir uns weitere Schritte in diese Richtung, und zwar in Begleitung einer beachtlichen Anzahl touristischer Akteure.



Tilo Braune

Präsident des Deutschen Tourismusverbandes e.V.

1 Einführung

Im Europäischen Jahr der Menschen mit Behinderungen 2003 erweiterte das Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend seinen bewährten Bundeswettbewerb für familienfreundliche Ferienangebote in Deutschland um ein wichtiges Kriterium. In den Blickpunkt rückten nun Familien mit behinderten Angehörigen. Es sind nicht immer nur die Großeltern, es können auch Kinder und Eltern sein, die ein Handicap haben. Ein Jahr nach Einführung des Behindertengleichstellungsgesetzes vom Mai 2002 wurde im Rahmen des vierten Familienwettbewerbs unter dem neuen Titel „Willkommen im Urlaub – Familienzeit ohne Barrieren“ und der Geschäftsführung des Deutschen Tourismusverbandes e.V. (DTV) eine erste Bestandsaufnahme gemacht: Können Menschen mit Beeinträchtigungen mit Familienangehörigen oder allein problemlos und unbeschwert Urlaub in Deutschland machen?

Die Jury wertete zu gleichen Teilen Kriterien für Familienfreundlichkeit und Barrierefreiheit. Das Hauptaugenmerk galt dabei der Integrationsfähigkeit der am Wettbewerb teilnehmenden Unterkünfte, Orte und Projekte: Werden Familien mit behinderten Angehörigen oder auch Alleinreisende mit Handicap in die Gemeinschaft einbezogen? Kommen sie in Kontakt zu anderen Familien? Können sie am Freizeitprogramm, an Aktivitäten und Ausflügen problemlos teilnehmen? Nur wer in den Ferien Urlaubsgäste mit und ohne Beeinträchtigungen zusammenbringt, konnte im

Sinne des Bundeswettbewerbs ausgezeichnet werden. Wo Betroffene unter sich bleiben, und sei es in noch so vorbildlichen Unterkünften, ist der integrative Anspruch im Sinne des Bundeswettbewerbs und damit die Zugangsvoraussetzung nicht erfüllt.

Marktmacht Familie

Deutschlands Urlaubsangebote für Reisende mit Kindern haben sich in den letzten Jahren erheblich verbessert. Dazu haben die bisherigen Familienwettbewerbe zum Thema Familienurlaub mit Vorlauf auf Landesebene beigetragen. Veranstalter, Zielorte, Quartiere und andere touristische Leistungsträger haben erkannt, welch ungeheure Marktmacht Familien im Tourismus darstellen. In der Bundesrepublik gibt es 12,71 Millionen Familien – Ehepaare, Nicht-Verheiratete und Alleinerziehende – mit im Haushalt lebenden ledigen Kindern. Von diesen sind 15,05 Millionen unter 18 Jahren (Statistisches Bundesamt, April 2002).



Untersuchung „Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle“

Ein standardisierter Fragebogen wurde an eine in Zusammenarbeit mit großen Behindertenorganisationen, einem Spezialreiseveranstalter und dem ADAC entstandene Adressenliste von rund 20.000 in Deutschland lebenden Menschen mit Behinderungen verschickt und zusätzlich barrierefrei ins Internet gestellt. Mit 4.401 ausgefüllten Fragebögen übertraf der Rücklauf alle Erfahrungen. Statistisch verwertbar waren 4.062 Antworten. Mehr als die Hälfte aller Beteiligten sind über 65 Jahre, zwei Drittel geben an, Rentenbeziehende oder erwerbsunfähig zu sein. Da es schon bei der Auswahl der Teilnehmenden nicht möglich war, eine streng repräsentative Stichprobe der Grundgesamtheit aller mobilitäts- und aktivitätseingeschränkter Menschen zu erheben, wurde auch kein streng repräsentatives Ergebnis erwartet. Die Zahl der verwertbaren Fragebögen lässt nach Einschätzung der Verfasser jedoch „statistisch gesicherte und wissenschaftlich fundierte Analysen“ zu. Außerdem wurden die Ergebnisse einer Sonderbefragung zum Thema „Menschen mit Mobilitätseinschränkungen“ innerhalb der Reiseanalyse (RA) 2003 herangezogen. In einem dritten Schritt wurden Zielgebietsbefragungen in fünf deutschen Reisedestinationen und Experteninterviews mit touristischen Leistungs- und Entscheidungstragenden geführt. Auf die im Dezember 2003 veröffentlichte Untersuchung beziehen sich, falls nicht ausdrücklich anders erwähnt, alle im weiteren Textverlauf genannten Umfrage-Ergebnisse.

Nach Erhebungen der Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e.V. (F.U.R.) in der Reiseanalyse (RA) 2002 lebten im Jahr 2001 22,1 Prozent der Deutschen, das sind 14,2 Millionen Erwachsene, mit Kindern unter 14 Jahren unter einem Dach – 6,4 Millionen haben kleine Kinder bis zum vollendeten fünften Lebensjahr und 7,7 Millionen größere Kinder zwischen sechs und 13 Jahren. 77,4 Prozent der Familien mit kleinen Kindern fuhren in den Urlaub, 82 Prozent der Familien mit größeren Kindern. Insgesamt wurden 13,9 Millionen Urlaubsreisen mit Kindern gebucht – ein Fünftel aller Ferienreisen. Die Ausgaben der Familien lagen erheblich unter dem Durchschnitt. Reisende mit kleinen Kindern gaben im Schnitt 496 Euro pro Person aus. 542 Euro pro Person kosteten die Urlaubsreisen der Familien mit größeren Kindern. Im Gesamtdurchschnitt bezahlten Reisende 792

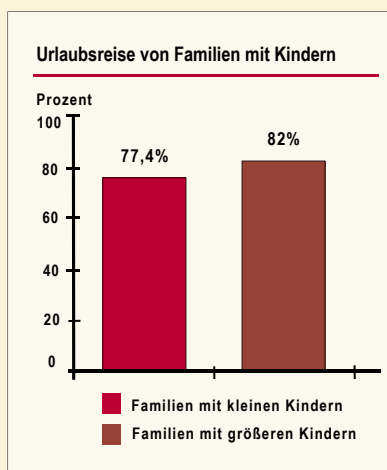
Euro. Ein Drittel wählte Deutschland als Reiseziel. Die Renner sind Bayern, Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, Baden-Württemberg und Niedersachsen.

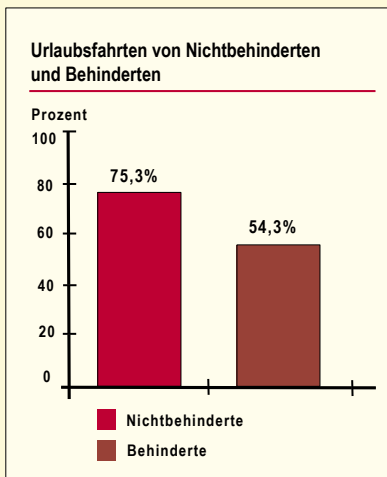
Was suchen Familien im Urlaub? In erster Linie Entlastung vom Alltag, Entspannung,

Ruhe – und Zeit füreinander. Bei der Urlaubsplanung legen sie vor allem auf folgende Punkte Wert: bequeme An- und Abreise, familienfreundliche Quartiere, Angebote für die Freizeit, Veranstaltungen, touristische Attraktionen und Familienprogramme. Die wichtigste Urlaubsaktivität ist „mit den Kindern spielen“.

Reisende mit Handicap - ein unterschätzter Markt

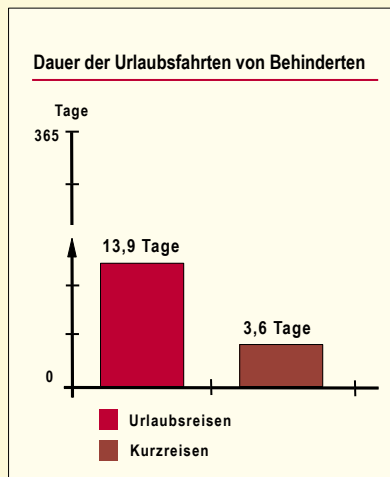
Acht Prozent der Deutschen, 6,6 Millionen, haben eine schwere Behinderung. Die vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit zum Europäischen Jahr der Menschen mit Behinderungen 2003 in Auftrag gegebene Untersuchung „Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle“ liefert der Reisebranche zum ersten Mal verlässliche Daten über das Nachfrage- und Reiseverhalten behinderter Reisender (siehe Kasten, Seite 7).





Insgesamt reisen mobilitäts- und aktivitätseingeschränkte Menschen weniger als Personen ohne Handicap. Liegt die Reiseintensität allgemein bei 75,3 Prozent, erreicht sie bei Behinderten nur den Wert von 54,3 Prozent. Fast die Hälfte der Menschen mit Beeinträchtigungen

würde häufiger reisen, wenn es zusätzliche barrierefreie Angebote gäbe. 37 Prozent haben aus diesem Grund schon auf eine Reise verzichtet. Gehen sie aber auf Reisen, reisen Behinderte fast so oft und so lange wie die Gesamtbevölkerung: Sie unternahmen 2002 1,3-mal im Jahr eine Urlaubsreise (von 13,9 Tagen) und 2,3-mal eine Kurzreise (von 3,6 Tagen), die bei Menschen mit Mobilitätseinschränkungen vorzugsweise eine Städtereise ist – vermutlich wegen der städtischen Infrastruktur. 41,2 Prozent von ihnen verlebten ihren letzten Haupturlaub in Deutschland, zu 80 Prozent wurde auch der Kurzurlaub im Inland verbracht. Die deutschen Feriengebiete, vor allem die südlichen Bundesländer, aber auch Schleswig-Holstein, sind für die Zielgruppe Reisende mit Handicap besonders attraktiv.

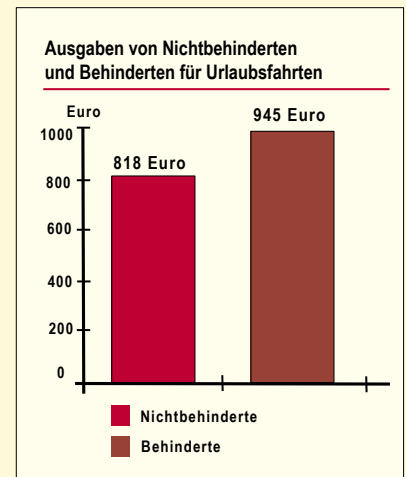


Die Reisemotive ähneln denen der Urlauber und Urlauberinnen ohne Handicap, nur spielt der Gesundheitsaspekt eine viel größere Rolle: Gesundes Klima, etwas für die Gesundheit tun und Natur erleben sind wichtige Reisegründe. Bevorzugte Reisezeit sind die Nebensaison-Monate Mai, September und Oktober, denn 88 Prozent sind bei der Reiseplanung nicht auf die Schulferien angewiesen. Mit 945 zu 818 Euro liegen die Ausgaben der Reisenden mit Handicap erheblich über dem Bundesdurchschnitt. Zwei Drittel würden sogar höhere Kosten für die Bereitstellung zusätzlicher barriere-

freier Angebote und Leistungen akzeptieren. Bis zu 200 Euro reicht die Spanne, die 85 Prozent der Urlauber mehr bezahlen würden, 15 Prozent würden sogar noch darüber gehen. Schon jetzt erzielt der barrierefreie Tourismus einen Nettoumsatz von 2,5

Milliarden Euro und sichert damit 65.000 Arbeitsplätze. Tages-, Kurz- und Geschäftsreisen sind in dieser Summe ebenso wenig enthalten wie die Ausgaben von Begleitpersonen, auf die 52 Prozent der Menschen mit Beeinträchtigungen während ihrer Reisen angewiesen sind.

So unumgänglich private oder professionelle Begleitpersonen unterwegs oft sind, so wenig dürfen sie als Ausgleich für nicht beseitigte Barrieren herangezogen werden. Mobile Behinderte erheben zu Recht den Anspruch, ihre Ferien ebenso wie nicht behinderte Urlauberinnen und Urlauber möglichst allein und selbst bestimmt gestalten zu können. Sie fordern entsprechend dem Gleichstellungsgesetz eine uneingeschränkte Teilhabe am Reisegeschehen statt ausgrenzender Fürsorge. „Uns unseren eigenen Weg gehen zu lassen, diesen aber möglichst barrierefrei anzulegen, das verstehen wir unter Integration!“ sagt Klaus Dickneite, Vorstandsmitglied des Bundesverbandes für Körper- und Mehrfachbehinderte und Vorsitzender der Jury des Bun-



des Wettbewerbs. Ein Beispiel: Brandschutztüren müssen jederzeit von jedem Behinderten selbst zu öffnen sein.

Trendmarkt Seniorinnen und Senioren

Nur langsam setzt sich in der Reisebranche die Erkenntnis durch, dass Investitionen in eine barrierefreie Reise- und Erlebniswelt die Leistung und die Qualität des Angebots für alle Urlauber erhöhen – größere Zimmer mit mehr Bewegungsraum, Aufzüge, in die Reisende nicht eingepfercht werden, Zufahrtswege ohne Stolpersteine. Barrierefreiheit erstreckt sich auch auf Verkehrsmittel, Informations- und Kommunikationssysteme, Dienstleistungs- und Serviceangebote. Für zehn Prozent der Bevölkerung ist eine barrierefrei zugängliche Umwelt „zwingend erforderlich“, für 30 bis 40 Prozent ist sie „notwendig“ – und für die gesamte Bevölkerung komfortabel. Von ihr profitieren z.B. Reisende mit Kinderwagen und kleinen Kindern, Urlauber mit schwerem Gepäck, durch Sportverletzungen vorübergehend Gehbehinderte und ältere Menschen.

Apropos ältere Menschen. Seniorinnen und Senioren reisen gern. Nach einer Marktanalyse der Deutschen Bahn unternahmen 1998 11,7 Millionen Personen im Seniorenalter 16,2 Millionen Urlaubsreisen – ein Anteil von 25,6 Prozent an allen Urlaubsreisen. Die Reiseintensität liegt zwar unter dem Gesamtdurchschnitt, hat aber in den letzten Jahren erheblich zugenommen. Bei den 60- bis 69-Jährigen wird ein Anstieg auf stattliche 74 Prozent erwartet. Ein Viertel der älteren Reisenden sind ausgesprochene Vielfahrer. Dabei sind sie mehr als doppelt so oft über fünf Tage unterwegs als der Bundesdurchschnitt.

Auf die Seniorenmarkt hat sich die Touristikindustrie mit differenzierten Angeboten eingestellt. Auch dem Trend, dass immer mehr Großeltern außerhalb der Hochsaison mit den Enkeln verreisen, haben Veranstalter Rechnung getragen. Doch derzeit werden – abgesehen von Spezialveranstaltungen – meist nur die Reisewünsche der jung und fit Gebliebenen befriedigt und seltener der in ihrer Mobilität eingeschränkten Senioren. Es liegt auf der Hand, dass der Abbau von Reisebarrieren umso dringender wird, desto spürbarer die demografischen Veränderungen der Gesellschaft werden.

Der Gesamtanteil der Seniorinnen und Senioren an der Bevölkerung wächst rapide. Im Jahr 2010 wird jeder vierte

Deutsche über 60 Jahre alt sein, 2030 sogar jeder dritte. Demografische Erhebungen der Europäischen Verkehrsministerkonferenz kommen zu dem Schluss, dass schon bald über 30 Prozent der europäischen Bevölkerung Probleme mit ihrer Mobilität haben. Hier eröffnet sich für die Reisebranche ein weites Betätigungsfeld mit wirtschaftlichen Chancen. Modellrechnungen in der Untersuchung „Ökonomische Impulse ...“ gehen langfristig und bei umfassender Barrierefreiheit von einem Steigerungspotenzial aus, das zwischen 620 Millionen und 1,930 Milliarden Euro liegt. Gesamtwirtschaftlich betrachtet könnte das ökonomische Impulse von bis zu 4,825 Milliarden Euro und bis zu 90.000 neue Vollzeit-Arbeitsplätze ergeben. Zusätzliche Impulse erwachsen aus dem barrierefreien Tagestourismus, den Begleitpersonen behinderter Reisender und dem ausländischen Kundenpotenzial. Schon jetzt registriert die Deutsche Zentrale für Tourismus (DZT) eine nicht unbedeutende Nachfrage nach barrierefreien Reiseangeboten in Deutschland aus den USA und den Niederlanden sowie von dänischen Busreiseveranstaltern.

Doch bis Barrierefreiheit, wie es sich so viele wünschen, zu einem Markenzeichen im Deutschland-Tourismus – mit wirtschaftlichem Faktor und mit einem nicht zu unterschätzenden Imagefaktor – wird, ist noch ein weiter Weg zurückzulegen. Mentale Barrieren sind ebenso abzubauen wie konkrete. Der DTV fordert auf, sich dabei auf bestehende Konzepte und Schulungen zu stützen, wie sie beispielsweise die Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. (NatKo) aufbereitet hat. „Verantwortliche und Mitarbeiter der Reisebranche ebenso wie die Leistungsträger vor Ort können dadurch Wissensdefizite über die Gästegruppen abbauen und sich qualifizieren“, heißt es dazu im Positionspapier „Barrierefreies Reisen in Deutschland“ des DTV (siehe www.deutschertourismusverband.de). Dann können sie „ihre Angebote erfolgreich entlang der gesamten touristischen Servicekette auf die Urlauber mit Mobilitätseinschränkungen ausrichten“.

Auf diesem Weg will diese Broschüre helfen, die viele positive Beispiele aus dem Wettbewerb „Willkommen im Urlaub – Familienzeit ohne Barrieren“ dokumentiert. Als Handlungsanleitung zum Nachahmen zeigt sie auch auf, wo sich das Angebot für Familien noch verbessern lässt. Erst beides zusammen, Barrierefreiheit und Familieneignung, macht möglich, was Hauptanliegen des Wettbewerbs ist: Integration im Urlaub.

2 Der Bundeswettbewerb 2003

Ziel des Wettbewerbs

Der Bundeswettbewerb „Willkommen im Urlaub – Familienzeit ohne Barrieren“ wurde auf Initiative des Deutschen Bundestages ins Leben gerufen. Den Start verkündete Bundesministerin Renate Schmidt im Februar 2003. Der Wettbewerb hat öffentlichkeitswirksam einen Impuls zur Ausweitung von familienorientierten und barrierefreien Urlaubsangeboten gegeben.



Ziel des Wettbewerbs war es, vorbildliche Urlaubsangebote von Tourismusgemeinden und Beherbergungsbetrieben sowie Tourismusprojekte auszuzeichnen, die Familienurlaube ohne Barrieren in Deutschland anbieten und fördern. Für die Prämierung der Angebote galten folgende Kriterien:

- familienorientiert
- barrierefrei
- Integration in den typischen Urlaub vor Ort

Für die Menschen mit Beeinträchtigungen wurden dabei die Grundsätze des Europäischen Jahres der Menschen mit Behinderungen 2003 berücksichtigt:

- nicht mehr ausgrenzende Fürsorge, sondern uneingeschränkte Teilhabe
- nicht mehr abwertendes Mitleid, sondern völlige Gleichstellung
- nicht mehr wohlmeinende Bevormundung, sondern das Recht auf Selbstbestimmung

Die Wettbewerbsteilnehmer hatten für die Gästegruppe Familien ein klares Profil im Marktsegment Familienurlaub in Deutschland vorzuweisen. Möglichkeiten für Familien,

die mit Menschen mit Behinderung ihren Urlaub im Inland verbringen, sollten das Profil abrunden.

Ausgezeichnet wurden Urlaubsangebote, die sich in der Praxis bewährt haben und vorbildlich für eine gemeinsame Urlaubsgestaltung von Erwachsenen, Kindern und Angehörigen mit Behinderung sind.

Teilnehmer des Wettbewerbs

Teilnahmeberechtigt waren Beherbergungsbetriebe, die für jeden Urlauber zugänglich sind. Sie hatten familienorientiert und zumindest für eine der in der Ausschreibung aufgeführten Gruppen von Menschen mit Behinderung barrierefrei zu sein. Dazu gehörten Angebote und Leistungen für Menschen mit Körperbehinderung, für Menschen mit Hörbehinderung / Gehörlosigkeit, für Menschen mit Sehbehinderung / Blindheit sowie für Menschen mit Lernschwierigkeiten / geistiger Behinderung. Bei den Familien durfte der Schwerpunkt auf einer oder mehreren Hauptaltersgruppen der Kinder im Alter vom Baby bis zu Jugendlichen (ab 16 Jahren) liegen. Die Bewerbungen konnten in vier Kategorien eingereicht werden:

1. Tourismusgemeinden

Eine Tourismusgemeinde durfte sich nur in Verbindung mit maximal vier Beherbergungsbetrieben bewerben. In der Wertung wurde sie nur gemeinsam mit mindestens zwei Beherbergungsbetrieben ausgezeichnet. Ausgeschlossen waren Kurkliniken, Sanatorien, Häuser von Versicherungsträgern und Rehabilitationseinrichtungen.

2. Kommerzielle Beherbergungsbetriebe

Hotels, Gasthöfe, Pensionen, Ferienwohnungsanlagen, Campingplätze, Feriendörfer etc. wurden im Zusammenwirken mit ihrem jeweiligen Umfeld bewertet. Bewarben sich ein Ort und ein kommerzieller Beherbergungsbetrieb zusammen, und erfüllte das Angebot des Ortes nicht die Wettbewerbsanforderungen, konnte der Betrieb dennoch allein in der Kategorie Kommerzielle Beherbergungsbe-

etriebe prämiert werden. Bei einer erfolgreichen gemeinsamen Bewerbung konnten kommerzielle Beherbergungsbetriebe auch zweimal ausgezeichnet werden, in der Kategorie 1 und 2.

3. Gemeinnützige Beherbergungsbetriebe

Gemeinnützige Familienferienstätten, Erholungsbetriebe und Feriendörfer etc. wurden ebenfalls im Zusammenwirken mit ihrem jeweiligen Umfeld bewertet. Auch sie konnten gemeinsam mit einem Ort teilnehmen und, im Falle eines nicht erfolgreichen Abschneidens des Ortes, allein in ihrer Kategorie prämiert werden.

4. Integrative tourismusfördernde Projekte

Die Förderung der Integration im gemeinsamen Urlaub mit der Familie und Impulse zur Ausweitung von familienorientierten und barrierefreien Angeboten waren die Bewertungskriterien für integrative tourismusfördernde Projekte für Menschen mit Behinderungen. Projekte konnten von Einzelpersonen, Vereinen und Verbänden, Institutionen, touristischen Dienstleistern oder auch Gemeinden eingereicht werden.

Den für ihre Leistungen ausgezeichneten 38 Gemeinden, Betrieben und Projekten wurde im Rahmen einer Festveranstaltung am 14. November 2003 in Berlin in der Landesvertretung Mecklenburg-Vorpommern eine Urkunde und Plakette vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und dem Deutschen Tourismusverband e.V. überreicht.





Die Wettbewerbskommission

Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend hat eine Bundesbewertungskommission berufen. Ihr gehörten Vertreterinnen und Vertreter aus zwei Bundesministerien und von Spitzenverbänden der Tourismuswirtschaft, der Familienverbände, der Behindertenverbände und der Kommunalen Spitzenverbände an

- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)
- Bundesministerium für Gesundheit und soziale Sicherung (BMGS)
- Arbeitsgemeinschaft der deutschen Familienorganisationen e.V. (AGF)
- Bundesarbeitsgemeinschaft Familienerholung (BAGFE)
- Bundesverband behinderter und chronisch kranker Eltern e.V. (bbe)
- Bundesverband für Körper- und Mehrfachbehinderte e.V. (BVKM)
- Bundesvereinigung Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung e.V.
- Deutscher Städte- und Gemeindebund (DStGB)
- Deutscher Tourismusverband e.V. (DTV) als Geschäftsführung
- Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. (NatKo)
- Umweltbundesamt (UBA)

In einer Vorauswahl bewertete die Bundesbewertungskommission die Wettbewerbsunterlagen der 166 Teilnehmerin-

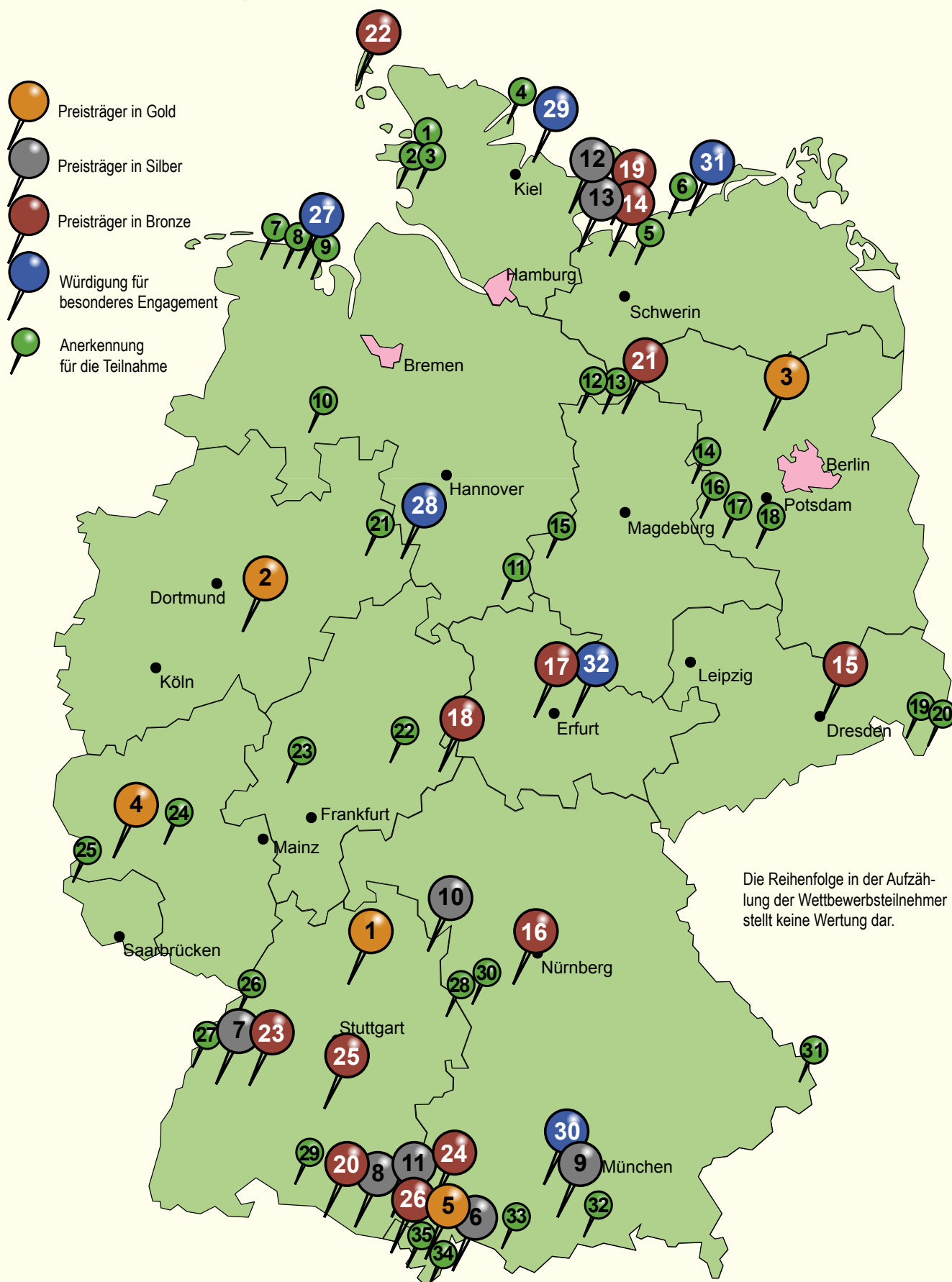
nen und Teilnehmer. Die aussichtsreichsten 82 Bewerbungen wurden auf vier jeweils einwöchigen Inspektionsreisen im August und September 2003 vor Ort begutachtet. Dabei legte die Jury im barrierefreien Konferenzbus 8.000 Kilometer zurück. Bei der Bewertung hatten Angebote in unterschiedlichen Regionen und unterschiedlicher Größe, von einfacher bis zur Luxusqualität gleiche Chancen.

Barrierefreier Konferenzbus

Dem persönlichen Engagement des Reisebusunternehmers Matthias Joram aus Wildenfels verdankt die Bundesbewertungskommission, dass sie in einem barrierefreien Konferenzbus auf Inspektionsreise gehen konnte. Die Firma Neoplan fertigte das Sondermodell nach seinen Plänen an, denn in Deutschland gibt es keine Vorgaben oder Empfehlungen für barrierefreie Reise- oder Konferenzbusse. Auf seiner Jungfernfahrt bei diesem Bundeswettbewerb erregte der Bus bei jeder Station Aufsehen, wenn im Rollstuhl sitzende Jurymitglieder an der hinteren Bustür mit dem Hublift ein- und ausstiegen. Für sie gab es an Bord eine Rollstuhltoilette und einen Sessellift, mit dessen Hilfe sie sich durch den Bus bewegen und auf jeden Platz umsetzen konnten. Während der Fahrzeiten ermöglichten die variable Konferenzausstattung und der Service der Bundesbewertungskommission ein produktives Arbeiten. Bei der Preisverleihung in Berlin dankte die Jury Matthias Joram und seinem Fahrer Klaus Lorenz für ihren Einsatz. Die Firma Joram-Reisen, die schon seit Jahren Reisen für Urlauber mit Handicap in ganz Europa durchführt, verfügt mit diesem Bus über ein weiteres Flaggschiff.



3 Preisträger und Teilnehmer im Überblick



Die Preisträger des Bundespreises in Gold

1

Food Court Biergarten

Kategorie

Integratives tourismusförderndes Projekt

Bundesland

Baden-Württemberg

Kontakt

Food Court Biergarten

c/o Akrogast GmbH

Urbanstr. 1

74072 Heilbronn

Tel.: (07131) 62 91 80

Fax: (07131) 8 59 59

ta@akrogast.de

www.food-court.de

Im ungewöhnlichen Biergarten Food Court, einem von 17 Biergärten in Heilbronn, herrschen eigene Gesetze: Spielplatzregeln von und für Kinder. Thomas Aurichs Konzept eines familien- und behindertengerechten Ausflugslokals ist mehr als überzeugend: mitreißend. Der Name klingt nicht schwäbisch, das stört die Gäste aber nicht. Sie kommen wegen der Atmosphäre und des leckeren Apfelsafts aus der regionalen Kelterei des Nachbarbauernhofs. Die Preise sind fair. Immer wieder denken sich Thomas Aurich und sein Team für Kinder und Menschen mit Handicap witzige Details aus: eine gesponserte Kletterwand, mit Fingerabdruck bezahlen, Getränkeservice für Rollstuhlfahrer oder ein Aushang mit der Wettervorhersage.



2

Gesundheitsjugendherberge Finnentrop-Heggen

Kategorie

Gemeinnütziger Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Nordrhein-Westfalen

Kontakt

Ahauser Str. 22-24

57405 Finnentrop-Heggen

Tel.: (02721) 5 03 45

Fax: (02721) 7 94 60

jh-finnentrop.heggen@djh-wl.de

www.gesundheitsjugendherberge.de



Ein Arzt und eine Krankenschwester sind die Herbergseltern in der bundesweit einzigen Gesundheitsjugendherberge. Marion und Stefan Jarzombek geben durch ihr überdurchschnittlich breites und originelles Raum- und Programm-Angebot Gästen mit und ohne Handicap Gelegenheit, Gesundheit zu begegnen und zu erleben. Zur originellen Ausstattung gehören drei „Sinnesstraßen“ mit wunderschönen Rahmen und Kästen, die buchstäblich im Vorbeigehen zum Riechen, Tasten und Sehen animieren, und fünf nach den Elementen Wasser, Erde, Luft, Äther und Feuer gestaltete Hallen. Beim großen Verpflegungsangebot werden auch kompliziertere Diätwünsche berücksichtigt. Der vernünftige Übernachtungs- und Verpflegungspreis ermöglicht auch einkommensschwachen Familien den Aufenthalt.



Familie Lamprecht hat mit dem idyllischen Landhaus Seebeck in Brandenburgs Reisegebiet Ruppiner Land, nahe Rheinsberg direkt am Vielitzsee, ein Kleinod für große Familien und Menschen mit Beeinträchtigungen geschaffen. Fünf barrierefreie Ferienwohnungen im Fünf-Sterne-Standard verteilt auf drei Ferienhäuser überzeugen von der geschmackvollen Ausstattung im Landhausstil, den behindertengerechten Badezimmern und Pflegebetten, denen man ihre Aufgabe nicht ansieht, dem automatischen Außenlift und vom Konzept: Familie Lamprecht unterstützt die Integration sowohl von Behinderten und ihren Angehörigen im Familienurlaub als auch von Behinderten und Nicht-Behinderten im gemeinsamen Wohngruppenurlaub durch sehr günstige, von ihr subventionierte Preise.



Landhaus Seebeck

Kategorie

Kommerzieller Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Brandenburg

Kontakt

Hauptstr. 24a
16835 Seebeck
Tel.: (04435) 9 21 02
Fax: (04435) 9 21 02
landhaus.seebeck@t-online.de
www.landhaus-seebeck.de

Der herzliche Service im Familien-Hotel Hochwald lässt Urlauberinnen und Urlauber jeden Gedanken an das Schlagwort von der Service-wüste Deutschland vergessen. Das Hotel, in dem ein älterer Bauteil und ein Neubau nahtlos ineinander verwoben sind, ist auffallend hell und farbig! Selbst bis zum Teenie sind Kinder im Familien-Hotel Hochwald gut aufgehoben: Es gibt überraschend viele Spiel-, Aufenthalts- und Bastelräume, Betreuung, gemeinsame Unternehmungen, Programme. Die Eltern selbst kommen mit Biergarten und Braustube, Bücherei, Café, Fitnessraum und vielem mehr auf ihre Kosten. Wie selbstverständlich werden große und kleine Gäste mit Handicap in die Urlaubswelt des Hotels integriert, das auch baulich darauf eingestellt ist.



„Familien-Hotel Hochwald“

Kategorie

Gemeinnütziger Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Rheinland-Pfalz

Kontakt

St.-Georg-Str. 1
54497 Horath
Tel.: (06504) 91 91 00
Fax: (06504) 91 91 11
haumann@familienhotel.de
www.familienhotel.de



Barrierefreie Internet-Auftritte sind im Tourismus noch die Ausnahme. Zu diesen zählt die Homepage www.oberstdorf-barrierefrei.de mit über 1.000 Seiten. Dafür werden die wichtigsten touristischen Informationen laufend aufbereitet: zur Quartiersuche mit Filter für barrierefreie Wohnungen, zu Angeboten für Gäste mit Rollstuhl mit Veranstaltungen und Ausflugstipps sowie zur Infrastruktur, z.B. zu Toiletten, Parkplätzen und Verleihstellen. Wenn es doch mal hakt bei der Nutzung, steht eine Hotline zur Verfügung, die weiterhilft – damit auch die letzte Barriere verschwindet.



„Oberstdorf barrierefrei erleben“

Kategorie

Integratives tourismusförderndes Projekt

Bundesland

Bayern

Kontakt

Kurverwaltung - Tourist-Information
Marktplatz 7
87561 Oberstdorf
Tel.: (08322) 70 00
Fax: (08322) 70 02 36
info@oberstdorf.de
www.oberstdorf.de

Die Preisträger des Bundespreises in Silber

6

**Gemeinde Oberstdorf Allgäu
gemeinsam mit Hotel Bergland
und Hotel Viktoria**

Kategorie

Tourismusgemeinde in Verbindung mit
kommerziellen Beherbergungsbetrieben

Bundesland

Bayern

Kontakt

Kurverwaltung - Tourist-Information
Marktplatz 7
87561 Oberstdorf
Tel.: (08322) 70 00
Fax: (08322) 70 02 36
info@oberstdorf.de
www.oberstdorf.de

Oberstdorf hat sich einfühlend auf Gäste mit Behinderungen eingestellt: Da ist Platz für sie in einem Kino, wie selbstverständlich befördert die Seilbahn sie hinauf aufs Nebelhorn, und auch das Oberstorfer Marktbähnle, das Urlauber durch die verschiedenen Ortsteile befördert, nimmt Rollstühle mit. Oberstdorf hat durch das Wirken einer „Zukunftswerkstatt“ erkannt, wie sehr Gäste mit Behinderungen solche Anstrengungen honorieren. Nicht weniger groß ist das Bemühen um Familien, denen ausgeklügelte Programme und Arrangements geboten werden. Für kleine Gäste gibt es sogar ein eigenes, bunt bebildertes Programmheft mit vielen Anregungen für abwechslungsreiche Ferien. Mit Oberstdorf haben sich die Hotels Viktoria und Bergland, das sich auf Familien mit behinderten Angehörigen spezialisiert hat, beworben.



7

Haus am Labbronnen

Kategorie

Kommerzieller Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Baden-Württemberg

Kontakt

Labbronnerweg 53
72270 Baiersbronn-Mitteltal
Tel.: (07442) 12 28 78
Fax: (07442) 12 28 77
PeterSpang@t-online.de



Tiere muss man mögen, wenn man im Haus am Labbronnen wohnt, das herrlich an einem Hang zwischen Baiersbronn und Mitteltal im Schwarzwald liegt. Zum Hund gesellen sich Ponys und Pferde, Katzen und Hühner. Peter Spang und seine Frau, eine Heilpraktikerin, haben sich auf geistig behinderte Kinder und deren Familien spezialisiert. Die Gäste haben viel persönlichen Kontakt mit den Gastgebern. Betreutes Reiten auf eigenem Reitplatz am Haus ist nur eine von vielen gemeinsamen Aktivitäten. Hilfe bei der Tierpflege und Stallarbeiten gehören zum Schlechtwetterprogramm. Ungezwungen ist der Umgang zwischen nicht behinderten und behinderten Gästen.



Den ganzen Tag warten die Gästekinder, darunter viele von Stammgästen, auf den Moment, in dem Robert Egger heimkommt und mit ihnen Traktor fährt. Kinder fühlen sich zu Hause im Ferienhof Egger im schönen Argental, nur fünf Kilometer vom Bodensee entfernt. Angelika Egger hat nicht nur ein Herz für Kinder, sondern auch für Menschen mit Beeinträchtigungen. Integration wird im Ferienhof Egger tagtäglich praktiziert. Die Gastgeberin hat sich – unterstützt von ihrem Mann und den Schwiegereltern – alles Wissen zum Thema Barrierefreiheit selbst erarbeitet. Das Angebot kann sich sehen lassen, nicht nur wegen der wohlthuend bunten Badezimmer.

8 Ferienhof Egger

Kategorie

Kommerzieller Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Baden-Württemberg

Kontakt

Gitzensteig 2
88069 Tettnang
Tel.: (07543) 84 28
Fax: (07543) 84 98
info@ferienhof-egger.de
www.ferienhof-egger.de

Dreckige Wäsche fällt an beim Bauernhofurlaub, wenn Kinder mit in den Stall gehen, beim Füttern der Tiere helfen und Bauer Johann Klostermeier Löcher in den Bauch fragen. Der Waldhauser-Hof in der Nähe des Starnberger Sees wird voll bewirtschaftet. Deshalb hat sich Hertha Klostermeier von ihrem Mann im Haus der Ferienwohnungen einen praktischen Wäscheschacht bauen lassen. Sie hat ein Herz für Kinder und behinderte Menschen, die mit in den Stall können. Als einer der wenigen Anbieter im Starnberger Fünf Seenland hat das Ehepaar eine seiner fünf Ferienwohnungen rollstuhlgerecht umgebaut. Ihr jüngster Stolz ist der Sauna- und Wellnessraum.



9 Waldhauser-Hof

Kategorie

Kommerzieller Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Bayern

Kontakt

Brunnenstraße 28
82541 Holzhausen
Tel.: (08177) 85 49
Fax: (08177) 92 67 68
info@waldhauser-hof.de
www.waldhauser-hof.de



Weite, Wärme und Wohlgefühl verbreitet das Familotel Granfamissimo in Bad Mergentheim. Das Vier-Sterne-Ferienhotel in einer ehemaligen Kurklinik ist für Familien mit Kindern und behinderten Angehörigen in der räumlichen Großzügigkeit einfach außergewöhnlich. Phantasievoll und farbenfroh sind Aufenthalts- und Kinderspielräume, Badelandschaft und die weiten Flure gestaltet. Sie bieten Platz, um Spielobjekte zum Tasten, Begreifen und Hineinschauen aufzustellen. Farben sorgen für Atmosphäre und eine gute Orientierung im weitläufigen Haus. Großzügigkeit und Klarheit prägen die teilweise auch behindertengerecht ausgestatteten Zimmer. Kinder haben ihr eigenes Zimmer zum Schlafen mit Spielecke.

10 Familotel Granfamissimo

Kategorie

Kommerzieller Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Baden-Württemberg

Kontakt

Hotel Granfamissimo
Vötisch Hotel GmbH
Erlenbachweg 17
97980 Bad Mergentheim
Tel.: (07931) 59 90
Fax: (07931) 59 99 99
info@granfamissimo.de
www.granfamissimo.de

11 Rollstuhlgerechter Naturerlebnisweg Isny

Kategorie

Integratives tourismusförderndes Projekt

Bundesland

Baden-Württemberg

Kontakt

Kurverwaltung Isny
Unterer Graben 18
88316 Isny
Tel.: (07562) 98 41 10
Fax: (07562) 98 41 72
info@kurverwaltung.isny.de
www.isny.de

Der Naturerlebnisweg in Isny im Allgäu will, dass Besucher die Natur riechen, schmecken, sehen, fühlen und z.B. mit dem Hörrohr hören. Wenn entlang des Rundweges, der in 1,5 und 3,3 Kilometer Länge angeboten wird, erklärende Tafeln stehen, sind sie pfißig gemacht. „Fisch und fröhlich“ wird über das Leben der Fische informiert, „Schöner Wohnen“ heißt es beispielsweise bei der Vorstellung der Nisthilfen der heimischen Vogelwelt – die Nistkästen hängen gleich an den Bäumen nebeneinander. Der Naturerlebnisweg ist 1,80 Meter breit und fast eben, sodass Gäste mit und ohne Rollstuhl gleichermaßen Spaß an der herrlichen Natur haben.



12 Hansa-Park Freizeit- und Familienpark

Kategorie

Integratives tourismusförderndes Projekt

Bundesland

Schleswig-Holstein

Kontakt

Hansa-Park GmbH & Co.KG
Am Fahrenkrog 1
23730 Sierksdorf
Tel.: (04563) 47 40
Fax: (04563) 47 41 00
infos@hansapark.de
www.hansapark.de



Einmal ohne Rücksicht auf besondere Lebenssituationen Stunden voller Spaß zu erleben, ist die Philosophie des „barrierefreien und familienfreundlichen Freizeitparks“ Hansa-Park in Sierksdorf. Es ist zwar noch nicht alles perfekt, aber es gibt lobenswerte Ansätze: Der Park wird laufend perfektioniert und ausgebaut, sowohl für Familien mit kleinen Kindern als auch für Familien mit behinderten Angehörigen. Vor dem Karussell oder der Parkbahn bleiben Rollstuhlfahrer nicht stehen, sie können mitfahren. Themenbezogene Hinweisschilder helfen ihnen, die Zustiegsmöglichkeiten, geeignete Wege und Behinderten WCs überall im Park zu finden. Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist attraktiv.

13 Ferienwohnungen Frank Boltenhagen

Kategorie

Kommerzieller Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Mecklenburg-Vorpommern

Kontakt

Ferienwohnungen Frank
Lemsahler Landstraße 68
22397 Hamburg
Tel.: (040) 6 08 33 43
Fax: (040) 6 08 33 44
Ferienwohnungen-Frank@web.de
www.Ferienwohnungen-Frank.de

Die drei großzügigen Ferienwohnungen von Gudrun und Paul-Günther Frank im Ostseheilbad Boltenhagen lassen keinen Wunsch von Familien und behinderten Feriengästen unberücksichtigt, nicht in der Küche, nicht im Bad und nicht im Schlafzimmer. Wo gibt es schon einen Whirlpool mit Lifter in einer Ferienwohnung? Und sie sind ein Beweis, dass eine behindertengerechte Ausstattung nicht zu Lasten von Atmosphäre und Gemütlichkeit geht. Mit dem Architekten Paul-Günther Frank war ein Fachmann am Werk, einer, der die DIN-Vorschriften kennt und sie darüber hinaus mit Verstand und Verständnis umsetzt.



Die Preisträger des Bundespreises in Bronze



Im Ostseebad Boltenhagen nimmt die Bäderbahn Carolinchen auch Rollstuhlfahrer und Kinderwagen mit auf die Fahrt. Das Traditions-Seebad erfreut sich großer Beliebtheit als Familien-Ferienort: überschaubar und verkehrssicher, mit Kinderprogrammen und Badeparadies, vielen Privatunterkünften und Ferienhotels. Die Flachküste am feinsandigen Badestrand gewährt Kindern ein gefahrloses Spiel am und im Wasser. Boltenhagen unternimmt große Anstrengungen, als Ferienort auch für Menschen mit Beeinträchtigungen attraktiv zu sein. Die Tourismusgemeinde wurde bei ihrer Bewerbung von zwei ausgewiesenen Spezialisten unterstützt: dem AURA Hotel „Ostseeperlen“, das sich professionell und liebevoll auf Menschen mit Sehbehinderungen eingestellt hat, und den Ferienwohnungen Frank, die keinen Wunsch körperbehinderter Gäste unberücksichtigt lassen.



**14 Ostseebad Boltenhagen
gemeinsam mit Ferienwoh-
nungen Frank und AURA
Hotel „Ostseeperlen“**

Kategorie

Tourismusgemeinde in Verbindung mit kommerziellen und gemeinnützigen Beherbergungsbetrieben

Bundesland

Mecklenburg-Vorpommern

Kontakt

Kurverwaltung
Ostseeallee 4
23946 Ostseebad Boltenhagen
Tel.: (038825) 36 00
Fax: (038825) 3 60 30
ostseebad-boltenhagen@t-online.de
www.boltenhagen.de

Als Projektträger ließ die Dresden Werbung und Tourismus GmbH ein Konzept zur Stadterkundung für Menschen mit Sehbehinderung entwickeln, um auch ihnen die touristischen Highlights der Stadt nahe zu bringen. Beim „einfühlsamen Rundgang durch Zwinger und historische Altstadt“ erfühlen Blinde auf einem Grundrissplan die Anordnung des Zwingers, fahren die Formen der Gebäude nach und orientieren sich durch das Befühlen unterschiedlicher Oberflächen im Gelände. Am Modell wird die Frauenkirche ertastet. Der Rundgang ist ein Vorschlag aus den Broschüren „Dresden – Gäste mit Handicap“ und „Dresden Days für Familien“, die Gästen mit Handicap und Familien barrierefreie Angebote in der sächsischen Hauptstadt vorstellen.



**15 Dresden für Gäste mit Handicap
& Dresden Days für Familien**

Kategorie

Integratives tourismusförderndes Projekt

Bundesland

Sachsen

Kontakt

Dresden-Werbung und Tourismus GmbH
Ostraallee 11
01067 Dresden
Tel.: (0351) 49 19 21 15
Fax: (0351) 49 19 21 46
marketing@dresden-tourist.de
www.dresden-tourist.de

16

„Behindertengerechte Ferienunterkünfte und Einrichtungen“ Fränkisches Seenland barrierefrei

Kategorie

Integratives tourismusförderndes Projekt

Bundesland

Bayern

Kontakt

c/o Beratungsstelle Mittelfränk. Seengebiet

Gartenstraße 18

91710 Gunzenhausen

Tel.: (09831) 6 73 54

Fax: (09831) 15 53

ernst.bimmeyer@lwa-wb.bayern.de

www.seenland-barrierefrei.de



Im Fränkischen Seenland können auch Gäste mit Handicap baden. Am Brombach- oder am Rothsee gibt es rollstuhlgerichte Baderampen, auf denen der Rolli direkt ins Wasser fährt und während des Badevergnügens geparkt werden kann. Auch das Umfeld ist rollstuhlgerichtet. In den 70-er Jahren begannen Gemeinden, Gewerbe und Handel, die Seenzweckverbände und touristischen Organisationen unter professionellem Management, aus dem Fränkischen Seeland eine barrierefreie Urlaubsregion zu machen. Was klein begann, hat sich zu einem organisch gewachsenen Pilotprojekt entwickelt. Heute gibt es über 40 barrierefreie Unterkünfte mit mehr als 270 Gästebetten, die gemeinsam vermarktet werden.

17

Hotel Grenzenlos

Kategorie

Gemeinnütziger Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Thüringen

Kontakt

Jonny-Schehr-Straße 12

99085 Erfurt

Tel.: (0361) 60 13 26 00

Fax: (0361) 60 13 26 01

vdberf@t-online.de

www.behindertenverband-erfurt.de

Das Hotel des Verbands für Behinderte in Erfurt verbirgt sich in einem renovierten Jugendstilhaus, das vollständig saniert und barrierefrei umgebaut wurde. Wie ernst die barrierefreie Ausstattung im Hotel Grenzenlos genommen wird, zeigt sich im Detail: ein von zwei Seiten befahrbarer Fahrstuhl, der spricht und eine gut lesbare Tastatur in rollstuhlgerichter Höhe hat. Oder Behindertentoiletten, die den Spülknopf in der Armstütze haben und an der Rückwand mit einem Polster zum Anlehnen versehen sind. Das Hotel leistet seinen Beitrag zur Integration, in dem es auch nicht behinderten Reisenden offen steht.



18

Rhön Camping-Park

Kategorie

Kommerzieller Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Hessen

Kontakt

An der Ulster 1

36115 Ehrenberg-Wüstensachsen

Tel.: (06683) 12 68

Fax: (06683) 12 69

info@rhoen-camping-park.de

www.rhoen-camping-park.de



Direkt am Fuße der Wasserkuppe im UNESCO-Biosphären-Reservat erstreckt sich auf 35.000 Quadratmetern der Rhön Camping-Park in Ehrenberg-Wüstensachsen. Er ist als Rasenfläche ausgebildet und wie ein Landschaftsgarten mit einheimischen Bäumen und Sträuchern bepflanzt. 145 Stellplätze mit eigenen Strom- und Satellitenanschlüssen, Frisch- und Abwasserleitungen, Zelt- und Kinderspielplatz sowie der spannende Themenpark Wasser werden von Anneliese Keidel mit hohem Anspruch an Service und Qualität betrieben. Camper fühlen sich bei ihr wie bei Müttern. Die Sanitäranlagen mit einem Bereich für Rollstuhlfahrer sind immer blitzblank. Kochküche und Waschküche sind allen Urlaubern, ob mit und ohne Handicap, zugänglich.



In Ferienzeiten geht es im Familienferiendorf Boltenhagen turbulent zu zwischen den schwedischen Holzhäusern direkt hinter dem Ostseestrand. Mit dem integrativen Projekt „Erholsam und Gepflegt“ schafft die Evangelische Kur- und Erholungsstätten gGmbH für pflegende Angehörige und ihre Schützlinge in speziellen Ferienhäusern ein Urlaubsdomizil, das es ihnen miteinander und gemeinsam mit vielen anderen Familien ermöglicht, erholsame Ferien in gesunder Meeresluft zu verbringen. Den Pflegenden wird professionell unter die Arme gegriffen, sie haben Zeit für sich. Das zu betreuende Familienmitglied wird wie zu Hause umsorgt.

Zur Apfelverwertung haben sich Lisa und Hubert Langenstein ein zweites Standbein aufgebaut. Ihr Gästehaus ist ein Neubau, hell und freundlich und mit ebensolchen Möbeln ausgestattet. Familien werden hier herzlich aufgenommen. Auch Reisende mit Handicap finden hier ein Zuhause auf Zeit, übrigens von der Gastgeberin vortrefflich vor der Reise und vor Ort informiert; darauf legt sie großen Wert. Für die Gäste halten die Vermieter einen großen Fuhrpark – vom Dreirad bis zum Tourenrad – bereit, schließlich liegt der Bodensee vor der Haustür. Als Proviant und „Souvenir“ gibt's frisches Bodensee-Obst.



Das freizeitpädagogische Konzept der Familienerholungsstätte Arendsee in der Altmark wendet sich an Familien und Alleinerziehende, Gruppen und Schulklassen mit oder ohne Handicap. Auf zwei rege bespielten Kegelbahnen ist beispielsweise niemand ausgegrenzt, auch Rollstuhlfahrer kegeln mit. Träger der nur 100 Meter vom See entfernten Anlage ist der Paritätische Wohlfahrtsverband Sachsen-Anhalt. Im weiten Gelände steht ein Aufzug, damit Rollis und Kinderwagen das Gefälle zum Speisesaal bequem bewältigen können. Auch das Seebad hat sich auf behinderte Gäste eingestellt. Hier zieht das Altmarkstädtchen Arendsee mit der Familienerholungsstätte am selben Strang.

19 Erholsam und Gepflegt – Familienferiendorf Boltenhagen

Kategorie

Integratives tourismusförderndes Projekt

Bundesland

Mecklenburg-Vorpommern

Kontakt

Ev. Kur- und Erholungsstätten gGmbH

Ostseeallee 101

23946 Ostseebad Boltenhagen

Tel.: (038825) 4 31 00

Fax: (038825) 4 32 05

FFDBoltenhagen@gmx.de

www.feriendorf-boltenhagen.de

20 Apfelhof Langenstein

Kategorie

Kommerzieller Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Baden-Württemberg

Kontakt

Fritz-Kopp-Straße 14

88090 Immenstaad am Bodensee

Tel.: (07545) 9 49 91 40

Fax: (07545) 9 49 9147

info@Apfelhof-Langenstein.de

www.Apfelhof-Langenstein.de

21 Integrationsdorf Arendsee Familienerholungsstätte

Kategorie

Gemeinnütziger Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Sachsen-Anhalt

Kontakt

Harper Weg 3

39619 Arendsee

Tel.: (039384) 9 80 90

Fax: (039384) 2 77 95

familien-ida@t-online.de

www.ida-arendsee.de

22

Haus Stegerwald, Rantum / Sylt

Kategorie

Gemeinnütziger Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Schleswig-Holstein

Kontakt

Stegerwald Betriebs GmbH

Gürzenich Str. 19

50667 Köln

Tel.: (04651) 2 30 25

Fax: (0221) 9 20 59 20

stegerwald.bg@t-online.de

www.haus-stegerwald.de



Auf den ersten Blick wirkt die ehemalige Kasernenanlage am Rande von Rantum auf Sylt, in denen heute Haus Stegerwald untergebracht ist, etwas kalt. Aber im Innern besticht sie durch ihre konsequente Konzentration auf die Zielgruppen Familien und Behinderte, wobei auch die Integration nicht zu kurz kommt. Um die vielen langen Flure der Anlage wohnlicher zu machen, haben die Betreiber Kinder dazu animiert, bei der Ausgestaltung zu helfen – durch eigene Gemäldegalerien oder durch die Umwandlung von Kellerfenster-Nischen zu „Aquarien“, natürlich mit selbst gezeichneten Fischen.

23

Gemeinde Baiersbronn mit Haus am Labbronnen & Komfortferienwohnungen Goldener Hahn

Kategorie

Tourismusgemeinde in Verbindung mit kommerziellen Beherbergungsbetrieben

Bundesland

Baden-Württemberg

Kontakt

Baiersbronn Touristik

Rosenplatz 3

72270 Baiersbronn

Tel.: (07442) 8 41 40

Fax: (07442) 84 14 48

info@bailersbronn.de

www.bailersbronn.de

Für Familien ist die Tourismusgemeinde Baiersbronn im Schwarzwald seit eh und je Spitze. Da gibt es Murgel's Spielhaus, Haufs Märchenmuseum, das Naturschutzzentrum Ruhestein, originelle Familienpassagen und vieles, vieles mehr. Mit großem Engagement bemüht sich die Gemeinde, auch bei den Urlaubsangeboten für Gäste mit Handicap möglichst viele Barrieren abzubauen. Gäste mit und ohne Handicap verbringen gemeinsam den Urlaub. Zum Erfolg dieses Konzepts tragen auch die Quartiere Haus am Labbronnen und Komfortferienwohnungen Goldener Hahn bei, mit denen sich der Ort dem Wettbewerb gestellt hat.



24

Ferienwohnungen Haus Käser

Kategorie

Kommerzieller Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Bayern

Kontakt

Joergstraße 2

87509 Immenstadt-Stein

Tel.: (08323) 71 39

Fax: (08323) 28 67

haus-kaeser@t-online.de

www.haus-kaeser.de



Nicht nur das Angebot, das Melitta Käser in ihren geräumigen Ferienwohnungen und Appartements für Familien bereithält, ist erstaunlich groß, sondern auch das für Gäste mit Behinderungen. So ist in einer Wohnung die Küchenzeile mit dem Rollstuhl unterfahrbar, und vom Schlafraum gibt es einen Deckenlifter ins Bad. Der große Swimmingpool, der bei schlechtem Wetter überdacht werden kann, ist auch mit einem Lifter ausgestattet. Ein großer Garten und ein überdachter Grillplatz gehören ebenfalls zum Angebot der Fünf-Sterne-Wohnungen. Noch wichtiger als der Komfort ist der herzliche, persönliche Service.



Riesig ist das Gelände des Ferien- und Erlebnisdorfes Sonnenmatte, das auf 750 Meter Höhe auf der Schwäbischen Alb liegt. Für Gäste mit Gehbehinderungen stehen komfortable Quartiere zur Verfügung, aber nicht jeder Weg in dem Gelände ist für sie geeignet. Abgesehen von diesen topografischen Problemen bemühen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, jede Barriere beiseite zu räumen. Integration ergibt sich von selbst, denn Gäste ohne Handicap und solche mit verschiedenen Behinderungen, auch mit Seh-, Hör- und Lernschwierigkeiten, machen ungezwungen miteinander Urlaub. Groß ist auch das Angebot für Familien mit Kindern aller Altersstufen.

25

Ferien- und Erlebnisdorf Sonnenmatte

Kategorie

Gemeinnütziger Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Baden-Württemberg

Kontakt

Sonnenmatte 51.1
72820 Sonnenbühl-Erpfingen
Tel.: (07128) 92 99 10
Fax: (07128) 92 99 20
h.viesel@die-sonnenmatte.de
www.die-sonnenmatte.de

Das Angebot an Unternehmungen ist für ein relativ kleines Hotel wie das Viktoria im Oberstdorfer Ortsteil Rubi außergewöhnlich groß und reicht von Ponyreiten und Skifahren über Wanderungen bis hin zu Handybike-Touren für Rollstuhlfahrer. Entsprechend groß ist das Lager an Hilfs- und Fortbewegungsmitteln. Nichts setzt Julia Ess-Meier, die Chefin des Hauses, aufs Programm, was sie nicht selbst ausprobiert hat. Integration bleibt deshalb kein Schlagwort, sondern stellt sich ganz von selbst ein. Außergewöhnlich sind auch Information und Hilfestellung bei Vorbereitung und Durchführung der Ferien für Gäste mit und ohne Beeinträchtigungen.



26

Hotel Viktoria

Kategorie

Kommerzieller Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Bayern

Kontakt

Riedweg 5
87561 Oberstdorf-Rubi
Tel.: (08322) 97 78 40
Fax: (08322) 9 77 84 86
hotel_viktoria@t-online.de
www.viktoria-oberstdorf.de

Statistik des Bundeswettbewerbs

5 Auszeichnungen in Gold

- 1 x Kommerzieller Beherbergungsbetrieb
- 2 x Gemeinnützige Beherbergungsbetriebe
- 2 x Integrative tourismusfördernde Projekte

8 Auszeichnungen in Silber

- 1 x Tourismusgemeinde in Zusammenarbeit mit Beherbergungsbetrieben
- 5 x Kommerzielle Beherbergungsbetriebe
- 2 x Integrative tourismusfördernde Projekte

13 Auszeichnungen in Bronze

- 2 x Tourismusgemeinden in Zusammenarbeit mit Beherbergungsbetrieben
- 4 x Kommerzielle Beherbergungsbetriebe
- 4 x Gemeinnützige Beherbergungsbetriebe
- 3 x Integrative tourismusfördernde Projekte

6 Würdigungen für besonderes Engagement

- 1 x Tourismusgemeinde
- 3 x Gemeinnützige Beherbergungsbetriebe
- 2 x Integrative tourismusfördernde Projekte

35 Anerkennungen für die Teilnahme

... darüber hinaus

- 166 eingereichte Wettbewerbsunterlagen
- 82 inspizierte Wettbewerbsangebote
- ca. 8.000 km im barrierefreien Konferenzbus zurückgelegte Strecke



Würdigungen für hervorragendes Engagement

27 Natur für alle - Planungshilfen zur Barrierefreiheit

Kategorie

Integratives tourismusförderndes Projekt

Bundesland

Niedersachsen

Kontakt

Lebenshilfe e.V., Drostenstr. 8
26409 Wittmund
Tel.: (04462) 94 23 33
Fax: (04462) 94 23 35
lebenshilfe.wittmund@ewetel.net
www.lebenshilfe-wittmund.de

Der Name ist Programm: „Natur für alle – Planungshilfen zur Barrierefreiheit“ nennt sich das Projekt der Lebenshilfe Wittmund, bei dem sieben Planungshilfen zur barrierefreien Umweltkommunikation und zum barrierefreien Umwelterleben geschaffen worden sind. Da gibt es eine zur Ausstellungsplanung, eine andere zur Schaffung barrierefreier Vogel-Beobachtungsstationen, eine dritte zum Thema barrierefreie Wegekonstruktionen, Rastmöglichkeiten und Beschilderung. In den Planungshilfen wird eine klare Sprache gesprochen, mit vielen praktischen Beispielen gearbeitet und ausgezeichnet illustriert.



28 „Handicapped-Erlebnisurlaub“

Kategorie

Integratives tourismusförderndes Projekt

Bundesland

Nordrhein-Westfalen

Kontakt

Heike und Thomas Höke
Meinolfusstr. 22
33034 Brakel-Bellersen
Tel.: (05276) 80 28
Fax: (05276) 98 67 47
info@.Handicapped-Erlebnisurlaub.de
www.handicapped-erlebnisurlaub.de



Ein Lama, das behinderte wie nichtbehinderte Kinder küsst, ist eine der vielen ungewöhnlichen Ideen von Heike und Thomas Höke. Ihr Handicapped-Urlaubsservice stellt ein intensives Urlaubserlebnis in den Vordergrund. Dabei gehen die beiden sensibel auf die Bedürfnisse und Möglichkeiten einzelner Gäste ein und bauen Berührungsgänge zwischen behinderten und nicht-behinderten Gästen spielend ab. Gelegenheiten dazu gibt es viele: Ausflüge, Unternehmungen in der freien Natur, Begegnungen mit den Lamas und verschiedenen Kleintieren, Spiel- und Bastelstunden. In Kooperation mit Partnern vor Ort führen die Hökes individuelle Programme durch, die in das ländliche Umfeld eingebettet sind.

29 Integratives Ferienhaus Heidkate

Kategorie:

Gemeinnütziger Beherbergungsbetrieb

Bundesland:

Schleswig-Holstein

Kontakt:

Korshagener Redder 3
24217 Schönberger Strand
Tel.: (04344) 80 30
Fax: (04344) 48 74
info@ferienhaus-heidkate.de
www.ferienhaus-heidkate.de

Für die Verwirklichung ihrer integrativen Ferienstätte sind Karin und Michael Sonnenberg von Bayern an den Schönberger Strand umgezogen, weil der Ort an der Ostsee engagiert Barrieren abbaut. Sind die Umbau- und Neubaumaßnahmen abgeschlossen, ist das Ferienhaus Heidkate für Familien mit geistig Behinderten ebenso wie für Sehbehinderte, Rollstuhlfahrer und Autisten geeignet. Die persönliche Identifizierung mit der integrativen Idee geht ins Detail, z.B. mit einprägsamen Zimmer- und Orientierungsschildern. Damit Eltern und Pflegepersonen mal ausspannen können, gibt es einen Entlastungsdienst.



Eine Rollstuhlschaukel besitzt Wartaweil in Hersching direkt am Ammersee. Zur Abkühlung können sich Rollstuhlfahrer mit einem Lifter vom Steg in den See heben oder vom herrlichen Garten der Sinne verzaubern lassen. Die Begegnungsstätte, die besonders für Familien mit schwerstbehinderten Kindern geeignet ist, wird vom Landesverband Bayern für Körper- und Mehrfachbehinderte e.V. getragen und ist auch Schullandheim und Bildungsstätte. Gesunde und behinderte, alte und junge Menschen, Lernende und Lehrende, Kinder und Eltern, Betreuende und Betreute lernen beim gemeinsamen Aufenthalt voneinander und überwinden innere Barrieren.



Wartaweil gGmbH Begegnungs- & Bildungsstätte, Schullandheim

Kategorie

Gemeinnütziger Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Bayern

Kontakt

Wartaweil 45
82211 Hersching / Ammersee
Tel.: (08152) 9 39 80
Fax: (08152) 93 98 98
info@wartaweil.de
www.wartaweil.de



In der Familienferienstätte „St. Ursula“ in Graal-Müritz in Mecklenburg-Vorpommern hängen die einzelnen Willkommensbilder der Gastfamilien an der Glastür zum Speisesaal. Fähnchen auf einer Deutschlandkarte zeigen, woher die Familien kommen. Die katholischen Missionsschwestern vom hl. Namen Mariens achten darauf, dass sich ihre Gäste schnell kennen lernen. Der familiären und von den Schwestern charmant geleiteten Atmosphäre, dem aktiven Miteinander aller Hausbewohner – ob mit oder ohne Handicap – und den altersgerechten Betreuungsangeboten kann sich kaum jemand entziehen. Täglich versammeln die Schwestern ihre Gäste zum Gedankenaustausch, zum Gebet oder zur Manöverkritik.



Familienferienstätte „St. Ursula“

Kategorie

Gemeinnütziger Beherbergungsbetrieb

Bundesland

Mecklenburg-Vorpommern

Kontakt

Caritas Mecklenburg e.V.
Ribnitzer Straße 1
18181 Graal-Müritz
Tel.: (038206) 70 50
Fax: (038206) 70 54 00
St.Ursula@caritas-mecklenburg.de
www.caritas-mecklenburg.de/sanktursula

Die Erfurt Tourismus Gesellschaft mbH macht die Stadt für Reisende mit Handicap erlebbar. Die mit Betroffenenverbänden entwickelte Städtereisen-Broschüre „Erfurt erlebbar für alle“ ist vorbildlich. Sie bereitet für mobile Behinderte alle Informationen für einen Städteurlaub übersichtlich und kompakt auf: Anreise und Unterkünfte, zugängliche Freizeit- und Kulturangebote, barrierefreie Restaurants und Service- und Assistenzadressen. Anhand der Broschüre können Menschen mit Mobilitäts- oder anderen Einschränkungen bereits zu Hause entscheiden, ob Erfurt für sie als Reiseziel in Frage kommt. Die Umsetzung ist konsequent: Farb- und Bildauswahl, Schriftgröße und leicht verständliche Piktogramme sind auf die Zielgruppe Behinderter zugeschnitten.



Stadt Erfurt

Kategorie

Tourismusgemeinde

Bundesland

Thüringen

Kontakt

Erfurt Tourismus Gesellschaft mbH
Benediktsplatz 1
99084 Erfurt
Tel.: (0361) 6 64 02 00
Fax: (0361) 6 64 02 90
management@erfurt-tourist-info.de
www.erfurt-tourismus.de

Anerkennungen für die Teilnahme

Schleswig Holstein		
1	Apparthaus Jasmin	25761 Nordsee - Heilbad Büsum, Föhrer Weg 9
2	Klar Kimming - Feriensuiten	25761 Nordsee - Heilbad Büsum, Landweg 40
3	Kur und Tourismus Service	25761 Nordsee - Heilbad Büsum, Südstrand 11
4	Ostseehotel Damp	24351 Ostseebad Damp, Seeuferweg 10
Mecklenburg-Vorpommern		
5	AURA Hotel „Ostseeperlen“	23946 Boltenhagen, Strandpromenade 53
6	AWO SANO Familienferiendorf Rerik	18230 Ostseebad Rerik, John-Brinckmanstr. 6c
Niedersachsen		
7	Campingplatz Schillig	26434 Wangerland - Horumersiel - Schillig, Zum Hafen 3
8	Ferien- und Erholungszentrum Schillig	26434 Wangerland - Horumersiel, Inselstraße 2
9	Wangerland Touristik GmbH	26434 Wangerland - Horumersiel, Zum Hafen 3
10	Café - Pension Wahlde	49434 Neuenkirchen - Vörden, Wahlde 4
11	Kolping-Familienferienzentrum Duderstadt	37115 Duderstadt, Bischof-Janssen-Str.
Sachsen-Anhalt		
12	KIEZ Arendsee e.V.	39619 Arendsee, Am Lindenberg 4-7
13	Stadt Arendsee / Altmark	39619 Arendsee, Friedensstrasse
14	VCH Hotel Haus am See & Mühlenbergbrauerei	14715 Schollene, Am Mühlengerg 13
15	Waldhotel „Am Ilsestein“	38871 Ilseburg / Harz, Ilsetal 09
Brandenburg		
16	Familienhotel Brandtsheide	14827 Wiesenburg / Jeserig, Bahnhofstr. 8c
17	Kur und Freizeit Belzig GmbH	14806 Belzig, Straße der Einheit 5
18	Naturparkverein Fläming e.V.	14823 Rabenstein / Fläming, Brennereiweg 45 - OT Raben
Sachsen		
19	DRK - „Haus am Jonsberg“	02796 Kurort Jonsdorf, Hainstr. 15
20	Haus Oberlausitz	02796 Jonsdorf, An der Hutungswiese 13
Nordrhein-Westfalen		
21	Schloß Gehrden	33034 Brakel-Gehrden, Schloßstraße 6
Hessen		
22	Das Dorf im Vogelsberg, Kolping-Feriendorf	36358 Herbstein, Adolph-Kolping-Straße 22
23	Familienferienstätte Dorfweil	61389 Schmitten, Auf der Mauer 5
Rheinland-Pfalz		
24	Moseltal-Jugendherberge	56812 Cochem, Klottener Str. 9
Saarland		
25	Hotel Saarpark	66693 Mettlach, Bahnhofstraße 31
Baden-Württemberg		
26	Komfortferienwohnungen Goldener Hahn	72270 Baiersbrunn, Oberdorfstraße 72,
27	Kurverwaltung Sasbachwalden	77887 Sasbachwalden, Talstraße 51 - im Kurhaus „Zum Alde Gott“
28	Gästehaus Oßwald	73467 Kirchheim am Ries, Badgasse 8
29	Scherer Ferienwohnungen	88693 Deggenhausertal, Ortsteil: Unterhomburg 10
Bayern		
30	Gästehaus „Barbara“	91802 Meinheim, Hagenbuchring 30
31	Familien- & Sporthotel Reutmühle	94065 Waldkirchen, Frauenwaldstraße 7
32	Gästehaus „Ludwig-Thoma“	83684 Tegernsee, Ludwig-Thoma-Weg 21
33	Bildungs- und Erholungsstätte Langau e.V.	86989 Steingaden, Langau 1
34	Du-Familotel Krone	87541 Bad Hindelang, Sorgschrofenstr. 2
35	Hotel Bergland	87561 Oberstdorf - Rubi, Oberstdorferstr. 10

4 Menschen mit Behinderungen

Sie fallen am ehesten auf, die Menschen im Rollstuhl, wenn sie in ihren unterschiedlichen Fortbewegungsmitteln, mal klein und sportlich bunt, mal groß und kantig mit Kopf- und Fußstützen, ein Restaurant aufsuchen, mit der Bahn oder dem Bus fahren, in einer Ferienanlage unterwegs sind. Ihr Gefährt kennzeichnet sie als Menschen mit Mobilitätseinschränkungen. Damit sie sich ungehindert bewegen können, müssen bestimmte bauliche Zustände wie Rampen oder Behinderten-Toiletten gegeben sein. Mit 58 Prozent* bilden sie die größte Gruppe von Menschen mit Beeinträchtigungen, die auch Gehbehinderte und klein- und großwüchsige Menschen mit einbezieht. Folgerichtig schließen viele Nicht-Betroffene daraus, dass das blaue Schild mit weißem Rollstuhl als das Symbol für Behindertenfreundlichkeit schlechthin gilt.

Behinderte sitzen nicht immer im Rollstuhl. Auch die Teilnehmer des Bundeswettbewerbs setzten vielfach die – oft nur vermeintliche – Rollstuhltauglichkeit ihres Angebots mit Barrierefreiheit gleich. Behindertengerechte Anbieter, die sich z.B. in Gastgeberverzeichnissen ihrer Orte und Gemeinden profilieren wollen, sind meist in deren Kurzdarstellungen auf das Rollstuhl-Piktogramm als Erkennungszeichen angewiesen. Im Fränkischen Seenland, das sich seit drei Jahrzehnten konsequent zum Feriengebiet für Rollstuhlfahrer und ihre Angehörigen entwickelt hat, ist die Kennzeichnung der über 40 barrierefreien Unterkünfte mit mehr als 270 Gästebetten mit Rollstuhlpiktogrammen dagegen konsequent und zielgruppenorientiert.

Im Ostseebad Boltenhagen werden neben Urlaub für mobilitätseingeschränkte Gäste, auch besondere Möglichkeiten für Sehbehinderte und Blinde angeboten. Diese machen mit fünf Prozent* zwar einen geringeren Anteil unter den Behinderungsarten aus, sind wegen ihrer Beeinträchtigung aber nicht minder auf bestimmte Hilfsmittel und Dienstleistungen angewiesen. Für sie spielen akustische Orientierungshilfen wie ein Windspiel an der Eingangstür oder ein sprechender Fahrstuhl eine ebenso wichtige Rolle wie Geländer, die sinnvoll durch Haus und Außengelände führen. Sehbehinderten helfen kontrastreiche Gestaltungen des Fußbodens und der Wände und der Einsatz unterschiedlicher Materialien. Glastüren müssen mit optischen Zeichen, z.B. Vögeln oder großformatigen Aufklebern, versehen sein, um keine Gefah-



* Die Zahlenangaben zu den Arten der Schwerbehinderung sind Berechnungen des Instituts für Tourismus- und Bäderforschung in Nordeuropa GmbH (N.I.T.) nach Angaben des Statistischen Bundesamtes. Sie sind dem „Themenpaket zu barrierefreiem Tourismus“ (Untertitel) mit dem Titel „Tourismus für Alle“ der Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. (NatKo) entnommen.



renquelle darzustellen. Sinnvoll sind schriftliche Informationen nur, wenn sie kontrastreich und in einer deutlich erkennbaren Schriftgröße gestaltet sind. Ist die Schrift erhaben, können Sehbehinderte sie zusätzlich ertasten. Die Blindenschrift Braille können nur 15 Prozent der Menschen mit Sehbeeinträchtigungen „lesen“.

Klare Symbole und die Verwendung einer gut lesbaren Schrift unterstützen nicht nur Menschen mit Seh- und Lernschwierigkeiten, sondern auch kleinere Kinder, sich in unbekannten Gebäuden und Ferienanlagen leichter zurechtzufinden. In größeren Einheiten empfiehlt es sich, Trakte oder Etagen durch unterschiedliche Farben oder Symbole zu kennzeichnen. Einheitlich gestaltete Zimmerfluchten oder Appartementhäuser überfordern diese Gästegruppe.



„Behinderung“ und „Barrierefreiheit“

Menschen sind behindert, wenn ihre körperliche Funktion, geistige Fähigkeit oder seelische Gesundheit mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate von dem für das Lebensalter typischen Zustand abweichen und daher ihre Teilhabe am Leben in der Gesellschaft beeinträchtigt ist.

Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind.

[Auszüge aus dem Behindertengleichstellungsgesetz]

Einzelne Zimmer sollten sich zum leichteren Wiedererkennen voneinander abheben, z.B. durch einprägsame Zimmerschilder, die Bild und Schrift kombinieren.

Mit 15 Prozent* (siehe Fußnote Seite 27) aller Schwerbehinderungen ist der Anteil der Menschen mit nervlichen Störungen, seelischen sowie geistigen und Lern-Behinderungen fünfmal so groß wie die Gruppe der Hörbehinderten, Gehörlosen und Tauben, deren Anteil drei Prozent beträgt. Leider werden für Menschen mit Hörbehinderungen Hilfen im Alltag nur selten angeboten. Wo gibt es in öffentlichen Räumen oder Sälen schon so genannte Hörschleifen, die Hörgeschädigten eine akustische Teilnahme am Geschehen ermöglichen? Und welcher Hotelier denkt daran, einem Gast mit Hörbehinderung ein Fax zur freien Verfügung zu stellen, das er anstelle eines Telefons zur Kommunikation benutzt?

Viele Wettbewerbs-Teilnehmer haben die Wichtigkeit der verschiedenen Hilfs- und Orientierungsmittel für unterschiedliche Behinderungsarten erst im Gespräch mit der Jury erkannt. Es hilft immer wieder, sich in die Rolle eines Betroffenen zu versetzen bzw. Menschen mit Beeinträchtigungen zu bitten, das eigene Angebot zu testen und an Verbesserungen mitzuwirken.

5 Information, Beschilderung, Gästeansprache

Eins haben Familien und Mitmenschen mit Handicap gemeinsam: Nur selten schnüren sie spontan ihr Bündel, um auf Reisen zu gehen. Ihre Ferien wollen geplant sein, und dafür benötigen sie viele Informationen. Haben die Kleinen im Quartier ein eigenes Zimmer? Wo kann ich Babynahrung aufbereiten? Ist für die 16-jährige eine Disco erreichbar? Kann der Rolli bequem durchs Zimmer und ins Bad fahren? Wie groß sind die Steigungen, die im Ort zu bewältigen sind? Ist stets ein Behinderten-WC in der Nähe der wichtigsten Attraktionen? Von Spezialinformationen für Hör-, Seh- oder Lernbehinderte ganz zu schweigen...

Prospekt-Informationen

Was „familienfreundlich“ heißt, versteht jeder: Hier sind Familien mit Kindern willkommen, mögen sie klein und lebhaft oder schon größer und anspruchsvoll sein. Deshalb sind Anzeigen, Prospekte und Broschüren mit „familienfreundlichen“ Angeboten nur selten missverständlich. Schade ist, dass Quartiere fast nie und Urlaubsorte noch recht selten spezielle Familien-Prospekte herausgeben. Dabei müssen diese nicht aufwendig und teuer sein.

- Die **Dresden Werbung und Tourismus GmbH** beispielsweise gibt zusätzlich zu aufwendigeren Familienbroschüren die Unterlage „In Dresden mit Kindern unterwegs“ heraus, elf einfach gestaltete und kaum illustrierte, kopierte und simpel geheftete Seiten. Dafür verspricht der Untertitel einen wahren Schatz an Informationen: „...von Dresdner Eltern empfohlen“.

Fachleute wissen, wie sehr Reiseentscheidungen in Familien vom Votum der Kinder abhängen. Warum kommen nur so wenige auf die Idee, bei der Produktion von Werbeträgern in die Hocke zu gehen und ihr Angebot aus Kindersicht zu analysieren und anzupreisen? Ein Musterbeispiel:

- „Liebe Kinder, wir haben uns eine Menge für euch einfällen lassen“, verspricht die **Oberstdorfer Kurverwaltung** den sechs- bis elf-jährigen Nachwuchsgästen im 44 Seiten dicken Ferienprogramm. Angebote und Aktivitäten von „Disco-Hits für Kids“ über Kinderaerobic und einem

Besuch bei der Feuerwehr bis zum Waldtag mit Förster Zimmermann werden konsequent aus Kindersicht vorgestellt. Der Nebeneffekt ist gewollt: Für so viel Spaß reicht ein einziger Urlaub gar nicht aus.

Noch viel zu selten sind qualifizierte Prospektinformationen für Reisende mit Einschränkungen. Vielleicht nutzt deshalb nur jeder fünfte Deutschland-Urlauber die Informationen der Tourismusbüros? (siehe Kasten) Nur 9,1 Prozent der deutschen Reiseziele bieten für Reisende mit Handicap Spezialbroschüren an. Zwar kennzeichnen drei Viertel der Tourismusorganisationen ihre „barrierefreien“ Angebote in den allgemeinen touristischen Broschüren, aber meist werden diese auf das Piktogramm „Rollstuhlfahrer“ oder auf eine Tabellenspalte „barrierefrei“ ohne weitere Erläuterung reduziert. Schlimmer noch: Oft werden die Begriffe „behindertengerecht“ und „behindertenfreundlich“ verwendet, die aber in der Kombination von „behindert“ und „gerecht bzw. freundlich“ bei Menschen mit Beeinträchtigungen falsche Hoffnungen auf besondere Ausstattung und Serviceleistungen auslösen können. Sie sollten deshalb vom Begriff „barrierefrei“ abgelöst werden.

Netzwerkinformationen

Die Untersuchung „Ökonomische Impulse...“ weist beim Thema Informationsmedien auf folgenden Nebenaspekt. Unabhängig vom eigentlichen touristischen Markt hat sich in den letzten Jahren ein Submarkt „Urlaub für mobilitätseingeschränkte Menschen“ entwickelt. Es existieren beispielsweise spezielle Publikationen, Datenbanken und Informationsquellen innerhalb der „Behinderten-Netzwerke“, die über positive wie auch negative Beispiele informieren. Sie werden von den Reisenden mit Behinderung für ihre Urlaubsorganisation gern genutzt. Bislang besteht keine Vernetzung mit gängigen touristischen Informationsmedien. Doch auch hier ist Vorsicht geboten. Einige Publikationen leben von den Anzeigen der Unterkünfte und dem Verkauf der Bücher. Eine Überprüfung der oft detaillierten Angaben vor Ort findet nur sporadisch statt.

- Wie man es besser machen kann, belegt der „Schönbergführer für mobilitätsbehinderte Menschen“, herausgegeben vom Schönberger Strand in Schleswig-Holstein in dem mit Akribie – und völlig korrekt – die Bedeutung der verwendeten Piktogramme erläutert wird. Da wird zwischen den Eigenschaften „zugänglich“, „eingeschränkt zugänglich“ und „nicht zugänglich“ für Rollstühle unterschieden, wobei die Bedingungen in Geschäften („Wege ohne Stufen“ oder „Kasse nicht erreichbar“), auf Bahnhöfen und an Schiffsanlegern gesondert bewertet werden. Bei Parkplätzen und Aufzügen, Toiletten, Klingelanlagen und Stellplätzen bei Veranstaltungen lässt das Taschenbuch kein Detail außer Acht – vorbildlich!
- Es geht, zumindest für den Anfang, auch mit weniger Aufwand. Behinderten-Informationen hat der **Kur und Tourismus Service Büsum** in einem schmalen Heftchen zusammengefasst. Ausdrücklich werden Nutzerinnen und Nutzer zur Mithilfe aufgefordert, das Heft bis zur nächsten Auflage zu verbessern.
- Eine ähnlich einfach gestaltete Broschüre hat auch das „**Fränkische Seenland**“ zusammengestellt. Allerdings verrät schon der Titel „Behindertengerechte Ferienunterkünfte“, dass z.T. noch die überholten „falschen“ Begriffe verwendet werden. Doch die verwendeten Piktogramme sind exakt erklärt, um jedes Missverständnis auszuschließen; das Heft unterscheidet zwischen „rollstuhlgerichten“ und „bedingt rollstuhlgerichten“ Quartieren. Andere Behinderungen sind (noch) nicht berücksichtigt. Das schmale Heft lässt kaum vermuten, dass sich hier eine ganze Region schon seit drei Jahrzehnten dem barrierefreien Tourismus verschrieben hat (siehe Kap. 6, Seite 40).
- In einer der jüngsten Broschüren für Reisende mit Beeinträchtigungen auf dem Markt, die in Gestaltung und Inhalt mit jeder anderen Special Interest Broschüre konkurrieren kann, verwendet die **Dresden Werbung und Tourismus GmbH** wieder die Begriffe „behindertengerecht“ und „behindertenfreundlich“, erklärt diese aber sehr umfangreich. Auch die Bedürfnisse von Hörgeschädigten / Gehörlosen und Sehbehinderten / Blinden berücksichtigt die einjährige Projektarbeit. Bewertet werden nicht nur Quartiere und eine Auswahl von Restaurants, sondern auch die Anreise per Bahn und Flugzeug, Museen und andere Kultureinrichtungen, der Bereich Shopping und

vieles mehr. Selbstkritisch haben die Dresdner auch ihre eigenen Touristinformationen am Bahnhof und am Theaterplatz sowie den Ticket-Service im Kulturpalast unter die Lupe genommen – und der Information am Theaterplatz das Prädikat „behindertengerecht“ verweigert. Die Broschüre „Dresden – Gäste mit Handicap“ leistet auch einen nachahmenswerten Beitrag zur Integration, indem sie Angebote für Familien mit behinderten Angehörigen vorstellt. Vorbildlich sind Programmvorschlüsse für Stadtrundgänge für Gäste mit Handicap (siehe Kasten Kap. 9, Seite 64).

- Mit Stadtführungen exklusiv für blinde und sehschwache Gäste, für Hörgeschädigte und für mobilitätseingeschränkte Teilnehmer an (siehe Kap. 9, Seite 62) profiliert sich auch die Stadt Erfurt. Von Anfang an arbeitete die **Erfurt Tourismus Gesellschaft mbH** mit Betroffenenverbänden zusammen. Gemeinsam entwickelten sie den Reiseplaner „Erfurt erlebbar für alle“ für Stadtbesucher mit Handicap – ein Vorzeigewerk. Die Umsetzung ist konsequent: Farb- und Bildauswahl, Schriftgröße und leicht verständliche Piktogramme sind auf die Zielgruppe behinderte Menschen zugeschnitten. Zum Inhalt gehören Anreise- und Unterkunftsmöglichkeiten, zugängliche Freizeit- und Kulturangebote, barrierefreie Restaurants sowie Service- und Assistenzadressen. Die Broschüre hilft Menschen mit Mobilitäts- oder anderen Einschränkungen, bereits zu Hause zu entscheiden, ob Erfurt für sie als Reiseziel in Frage kommt.



Absolute Ehrlichkeit ist bei allen Werbe- und Informationsmedien wichtig. Darauf sind Reisende mit Handicap noch viel mehr angewiesen als Familien. Was hat ein Familienhotel in Brandenburg davon, im Prospekt sieben barrierefreie Zimmer anzubieten, von denen keines auch nur annähernd dieses Prädikat verdient? Barrierefrei heißt nicht, dass ein Zimmer ebenerdig zu erreichen ist. Viermal konnten die Jurymitglieder, die im Rollstuhl unterwegs waren, bei den Inspektionsreisen zu diesem Wettbewerb nicht das für sie gebuchte Zimmer beziehen, weil es entweder nicht zur Verfügung stand – oder, Thema Prospekt Ehrlichkeit, gar nicht barrierefrei war. Der Bundesbewertungskommission fiel auch auf, dass bei einigen sehr weitläufigen Geländen in den Prospekten nicht vermerkt ist, ob und welche Bereiche barrierefrei erreichbar sind und welche nicht. Keine Betrugsabsicht, sondern eher Gedankenlosigkeit ist hier im Spiel – und zum Teil erschreckende Unwissenheit über die Bedürfnisse und Möglichkeiten von Reisenden mit Handicap.

Vernachlässigtes Medium Internet

Während 51 Prozent der deutschen Gesamtbevölkerung laut RA 2003 bei der Reisevorbereitung das Internet nutzen, greifen nur 9,8 Prozent der Urlaubsreisenden mit Behinderungen auf dieses Informationsmedium zurück. Kein Wunder: Nur bei einem Drittel der Reiseziele werden barrierefreie Angebote auf den touristischen Internetseiten gekennzeichnet. Meist handelt es sich dabei um die Auflistung barrierefreier Angebote unter dem Menüpunkt „Gastgeber“. Nur bei 12,5 Prozent der Internetauftritte, meist Städtezielen, werden eigene Menüpunkte angeboten. Nur selten ist die Gestaltung des Barrierefrei-Bereichs selbst barrierefrei. Zu den positiven Ausnahmen zählt

- die Homepage www.oberstdorf-barrierefrei.de der **Kurverwaltung - Tourist-Information Oberstdorf Allgäu** mit über 1.000 Seiten plus, z.B. bei der Quartiersuche, dynamischen Seiten. Dafür werden die wichtigsten touristischen Informationen laufend aufbereitet und neue Inhalte erstellt: zur Quartiersuche mit Filter für barrierefreie Wohnungen, zu Angeboten für Rollstuhlfahrer mit Veranstaltungen und Ausflugstipps sowie zur Infrastruktur, z.B. zu Toiletten, Telefonzellen, Parkplätzen und Verleihstellen. Wenn es doch mal hakt bei der Nutzung, steht eine Hotline zur Verfügung, die weiterhilft – damit auch die letzte Barriere verschwindet.



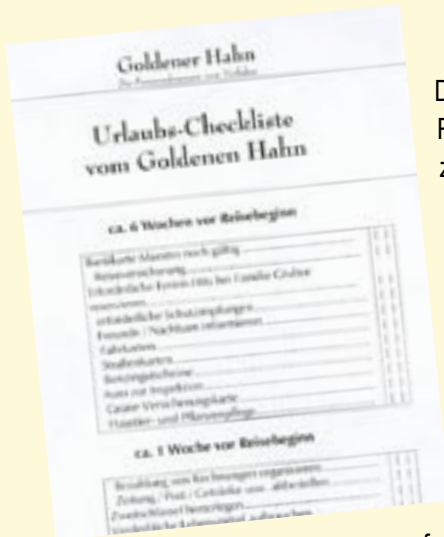
Infoblätter und Checklisten

Eine preiswerte Möglichkeit, Gäste – hier Familien, Reisende mit Behinderungen – zu informieren, ist der Versand von Infoblättern bei Anfragen. Da hier nicht der Werbeeffect ausschlaggebend ist, sind sie schnell produziert.

- Wer beispielsweise eine Anfrage an das **Appartementhaus Jasmin in Büsum** richtet, erhält nicht nur einen netten Brief, sondern auch Orts- und Anreiseinformationen. An Rollstuhlfahrer werden spezielle Briefe mit auf sie zugeschnittenen Informationen verschickt. Ist die Buchung perfekt, liegt den Unterlagen eine „Kleine Checkliste für den stressfreien Urlaub“ zur Reisevorbereitung bei.

Solche Checklisten sind eine bei Urlaubern willkommene Serviceleistung, die ein Vermieter zusätzlich anbieten kann. Sie sind leicht zu entwerfen, Muster finden sich im Internet: bei www.google.de das Suchwort „Reisechecklisten“ eingeben – und schon wird man bei Reiseveranstaltern und einem Reiseversicherer fündig.

- Einen regelrechten Countdown veranstalten die **Komfortferienwohnungen Goldener Hahn** in Baisersbronn mit ihren Checklisten: Da werden die Aufgaben für sechs Wochen, eine Woche und einen Tag vor Reisebeginn aufgelistet und durch den „Reisebeginn letzter Check“ erweitert. Familien mit kleinen Kindern erhalten eine eigene Packliste „für unterwegs“ und „für den Aufenthalt“. Daneben gibt es noch eine Aufstellung mit „Services für Menschen mit Behinderungen“, mit der Hilfsmittel vom



Duschrollstuhl über einen Rollator (Gehhilfe) bis hin zum Sauerstoff-Konzentratoren – teilweise kostenfrei, teilweise gegen Aufpreis – vor der Reise bestellt werden können; das Formular ist zugleich eine wertvolle Planungshilfe.

► Dreieinhalb DIN A4-Seiten ist die

umfassendste Checkliste lang,

die der Jury präsentiert wurde. Das **Landhaus Seebeck** verschickt sie an seine Ferienwohnungsgäste. Selbst an ausgefallene Artikel wie Ahornsirup, Haarspangen und Kompass wurde bei der Zusammenstellung gedacht.

Informationsbüros

Tourist-Informationen sind so etwas wie die Visitenkarte eines Ferienortes. Hier offenbart sich Familien und Reisenden mit Handicap sofort, ob sie im gewählten Reiseziel wirklich willkommen sind. Abgesehen vom bereitgehaltenen Informationsmaterial muss sich eine Touristen-Information auch baulich auf diese Klientel einstellen. Das fängt beim kinderwagentauglichen Zugang an, der stufenlos und mit breiten, möglichst automatischen Türen versehen sein sollte. Damit Kinder und Menschen im Rollstuhl mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Informationsstelle in Augenhöhe sprechen können – und ihnen auch eine Schreibfläche zur



Verfügung steht –, hat zumindest ein Teil des Infocounters abgesenkt zu sein. Zur Ausstattung gehören auch eine barrierefreie Toilette, ein Wickelraum, ein Trinkwasserautomat und ein Spielbereich. Nur allzu viele Gäste-Informationsstellen erfüllen keines dieser Kriterien, von Audio-Informationen für Hör- und speziell aufbereitetem Lesematerial für Sehbehinderte ganz abgesehen. Drei der Ausnahmen:

- Die Fremdenverkehrsinformation in **Arendsee** ist im Haus des Gastes, einem restaurierten Gründerzeitbau, untergebracht und muss von der Straße aus in einigen Stufen erklimmen werden. Um Gästen im Rollstuhl und Eltern mit Kinderwagen den Zugang zur Information zu ermöglichen, ist an der Rückseite des Gebäudes ein Eingang mit automatischem Türöffner und einem Treppenlift geschaffen worden.
- In einem großzügigen Spielbereich können sich die kleinen Gäste in der Touristen-Information der **Baiersbronn Touristik** die Wartezeit vertreiben.
- Das „**Fränkische Seenland**“ hat eine Videokassette angefertigt, auf der Urlauberinnen und Urlauber im Rollstuhl zeigen, wie selbstverständlich sie sich im Feriengebiet bewegen und am Geschehen teilhaben können.

Die Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel „Anerkannte Tourist-Informationsstelle“ (ATIS) durch den Deutschen Tourismusverband, das folgende Kriterien garantiert, sollte heutzutage Standard sein:

- zentrale Lage
- gute Beschilderung, ggf. eingebunden in ein innerörtliches Verkehrsleitsystem
- leicht erreichbar durch einen barrierefreien Zugang
- Wiedererkennungseffekt durch einheitliche Beschilderung der Touristen-Informationen in Deutschland mit weißem „i“ auf rotem Grund
- einheitliche Kernöffnungszeiten
- umfassende Informationen über das touristische Angebot auch in der näheren Umgebung



Was sich Familien und behinderte Urlauber von einer Touristen-Information wünschen:

- stufenloser Eingang mit breiten, automatischen Türen
- abgesenkter Counter
- barrierefreies WC
- Wickelraum für Väter und Mütter zugänglich
- Spielbereich
- Kinder- und Jugendinformationen
- Informationen für Menschen mit Behinderungen
- Trinkwasserstelle und umfassende Öffnungszeiten

Zertifizierungsgesellschaft RWTÜV als „kinderfreundlich“ entsprechend den Kriterien des Deutschen Kinderschutzbundes eingestuft wurde.

- Einzelne übertreiben es: An einem Hotel fand die Jury gleich sechs Großplaketten, darunter dreimal die Auszeichnung „Nationalparkfreundliches Hotel“ von 1998, 1999 und 2000.



Hinweisschilder

Sind schon die Touristen-Büros manchmal schwer zu finden, weil sie mangelhaft ausgeschildert sind, irren Urlauber oft auf der Suche nach ihrer Unterkunft durch den Ort: Entweder ist der Hinweis auf das Quartier zu dürftig – oder genau umgekehrt: Vor lauter Schildern verlieren Ortsfremde den Überblick. Wenn sich aber Gastgeber in die Lage eines Ortsunkundigen versetzen, merken sie schnell, wie es um die Ausschilderung zu ihrer Unterkunft bestellt ist. Oft fehlt auch ein großes Namensschild direkt an der Zufahrt zum Hotel. Vor dem Gebäude sehen sich Rollstuhlfahrer und Eltern mit Kinderwagen mit dem nächsten Problem konfrontiert: Sie benötigen bei einigen Quartieren kriminalistisches Gespür, um den ihnen zugedachten barrierefreien Eingang zu finden. Vor allem bei Altbauten befindet er sich wegen der nachträglichen Anbringung einer Zufahrtsrampe nicht immer beim Haupteingang.

Plaketten und Urkunden mit erworbenen Prädikaten und Auszeichnungen werden mit Stolz über das Erreichte deutlich sichtbar präsentiert. Die Gäste erfahren so schnell, dass beispielsweise:

- das **Hotel Viktoria** in Oberstdorf vom Deutschen Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA) klassifiziert und in die Kategorie Drei Sterne eingestuft wurde oder
- das **Familotel Granfamissimo** den „TÜV Service Check OK für Kids“ bestanden und von der unabhängigen

Gästebegrüßung

Eine herzliche Begrüßung der Gäste in der Ferienunterkunft – ob großes Hotel, Ferienanlage, kleine Pension, Campingplatz oder Privatquartier – ist eine Selbstverständlichkeit. Manche Gastgeber tun noch mehr und begrüßen ankommende Urlauber mit originellen, teils selbst gebastelten Schildern:

- Mit gemalten Luftballons unter lachender Sonne begrüßt ein Seehotel „besonders herzlich seine jüngsten Gäste“. Solch ein Plakat hebt ebenso die Stimmung der häufig von der Anreise genervten Familie, wie die Willkommensschilder im **AURA Hotel „Ostseeperlen“** in Boltenhagen oder am Eingang des **Gästehauses „Ludwig-Thoma“** in Tegernsee.



- In einem mit hübschen Dekorationen ausgestatteten Privatquartier fand die Jury dagegen einen Hinweis, der eher das Gegenteil bewirkt: „Bitte Dekorationen nicht berühren. Danke.“

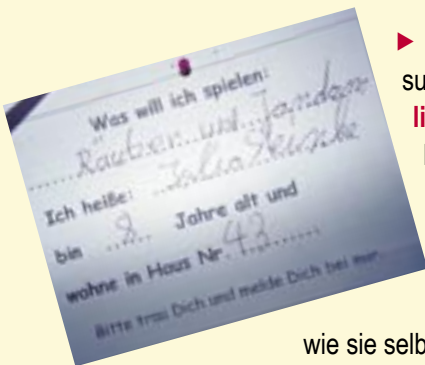
Häufig wird bei der Begrüßung nicht bedacht, dass es Gäste gibt, die seh- oder hörgeschädigt sind. Dabei ist es z.B. einfach, ein paar Begrüßungsworte und die wichtigsten Erklärungen des Hauses auf Kassette zu sprechen.

- Mit Audio-Kassette werden sehgeschädigte Gäste im **AURA Hotel „Ostseeperlen“** begrüßt; ein Kassettenrekorder mit einer ausführlichen Informationskassette steht neben jedem Bett.

Kennenlernphase

Nach der Begrüßung beginnt die Kennenlernphase. Damit Familien und Gäste mit Beeinträchtigungen in ihrer Ferienunterkunft miteinander warm werden, sind sie – zumindest am Anfang – auf Hilfestellung angewiesen. Manche Gastgeberinnen und Gastgeber entwickeln originelle Ideen, damit ihre Gäste die Scheu voreinander verlieren:

- In der **Familienferienstätte „St. Ursula“** in Graal-Müritz wird jede neue Gastfamilie sofort mit einer Polaroidkamera fotografiert. Die Fotos der Familien, die von den einzelnen Mitgliedern mit ihren Namen beschriftet werden und auf einer bunten Karte kleben, hängen alle miteinander am Eingang des Speisesaals aus. Fähnchen auf einer Deutschlandkarte in der Eingangshalle verraten zudem, aus welchen Bundesländern und Orten all die einzelnen Familien kommen und wo in Mecklenburg-Vorpommern der Urlaubsort liegt.



- An einer Pinwand „Kind sucht Kind“ können im **Familienferiendorf Boltenhagen** kleine Urlauber selbst Spielpartner suchen – wie die 8-jährige Julia, die liebend gerne „Räuber und Jandam“ spielen möchte,

wie sie selbst schreibt. Die vorgedruckten Such-Zettel enthalten die Aufforderung: „Bitte trau Dich und melde Dich bei mir, ich wohne in Haus...“

Orientierungshilfen

An klaren Hinweisschildern spart so mancher Gastgeber auch im Innenbereich seines Hauses oder auf dem Gelände seiner Anlage, was vor allem Kindern und Gästen mit Lernschwierigkeiten die Orientierung erschwert oder gar unmöglich macht. Auch gehbehinderte Gäste und Rollstuhlfahrer erhalten oft keinen Hinweis, welcher Weg zum Zimmer oder zu öffentlichen Räumen für sie überhaupt passierbar ist. Umsichtige Gastgeber lassen sich etwas einfallen, damit ihre Gäste das richtige Stockwerk, ihr Zimmer, den Speiseraum oder das Spielzimmer finden:

- Im **Apfelhof Langenstein** in Immenstaad am Bodensee sind die Zimmernummern auf die Flurbeleuchtung geschrieben, die für Rollstuhlfahrer allerdings zu hoch hängen.
- Im **Hotel Saarpark** in Mettlach sind die Zimmernummern in den Teppichboden eingewebt.



- Das **Integrative Ferienhaus Heidkate** in Schönberger Strand kennzeichnet seine Räume mit gerahmten maritimen Motiven.
- Das **Kolping-Feriendorf Herbstein** hat zur Zimmernummer Musikinstrumente oder Handwerksgeräte an die Eingänge gemalt.
- Im **Familotel Granfamissimo** in Bad Mergentheim weisen großformatige Popart-Schilder zum richtigen Zimmer, wobei in jeder Etage – Idealfall zur raschen Orientierung! – eine andere Farbe dominiert (siehe Foto, Seite 27).
- Die Klingelschilder des **Ferienhauses Jasmin** in Büsum zieren Bildchen von Pferd und Ente, Ball und Teddybär.

Orientierungshilfen können auch mit geringerem Aufwand hergestellt werden – wenn sie nur ihren Zweck erfüllen.

- ▶ Auf Pappschilder an den Zimmertüren, die – passend zum Ambiente des Quartiers – wie Wappenschilder geschnitten sind, schreiben die Gästekinder in **Schloß Gehrden** in Brakel-Gehrden ihre Namen – zur eigenen Orientierung und Information der anderen Gäste. Auch das Spielzimmer und andere Räume sind mit solchen selbst gemachten, mit Fotos von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beklebten Schildern versehen. Die selbstgemachte Orientierungstafel im Treppenhaus ist gut lesbar und von seltener Ausführlichkeit.

Für Sehbehinderte hat die Jury hingegen kaum Orientierungshilfen gefunden. Häuser, die sich auf Sehbehinderte spezialisiert haben, hatten selbstverständlich beispielhafte Lösungen:

- ▶ In die Handläufe, die durch das **AURA Hotel „Ostseeperlen“** führen, sind Zimmer-Nummern und Raumzeichnungen nicht nur erhaben eingraviert, sondern ebenfalls zusätzlich in Blindenschrift eingelassen (siehe Foto, Seite 27).
- ▶ Auf diese Weise ist auch die Bedienungsebene im barrierefreien Aufzug des Erfurter Hotels Grenzenlos gestaltet. Im Gegensatz zu einigen anderen Hotels, die es dabei belassen, Aufzüge mit Braille-Schrift zu versehen, werden im **Hotel Grenzenlos** die einzelnen Stockwerke zusätzlich zum großen Anzeigefeld von einer Computer-Stimme angesagt.

Die Orientierung im Gelände eines großen Hotels oder Ferienzentrums ist für die meisten Gäste nicht immer einfach, wenn nicht sinnvolle Schilder dabei helfen.

- ▶ Außergewöhnlich ist die Idee des **Kolping-Feriendorfs Herbstein** die Anlage als „Dorf im Vogelsberg“ zu betrachten, Straßennamen zu vergeben und auch die Hinweisschilder wie Straßenschilder aufzustellen.
- ▶ Eine sehr originelle Beschilderung fand die Jury im **Ferien- und Erlebnisdorf Sonnenmatte**: riesige, in den Boden gerammte Bleistifte, an denen Schilder mit Hinweisen auf Rezeption, Treff oder Mülltrennung aufgehängt sind.



- ▶ Auch im **Hansa-Park** in Sierksdorf hat man sich eine Menge einfallen lassen, um Attraktionen, überraschend viele Sanitärräume wie Toiletten und Wickelräume sowie Rollstuhl-Zugänge überall im Gelände zu kennzeichnen. Die Schilder bestehen aus Holz, in das Figuren geschnitzt wurden; mal sitzt entsprechend zum Themenbereich des Parks ein buntbemalter Indianer, mal ein Wikinger, mal ein Gartenzwerg im Rollstuhl oder wird gewickelt. Allerdings hängen die Schilder oft nicht in der für Sehbehinderte und Rollstuhlfahrer richtigen Höhe und sind nicht kontrastreich genug. Ihre Schrift ist oft zu klein.

Gästeinformation

Dass gut informierte Urlaubsgäste zufriedenere Feriengäste sind, ist fast allen Gastgebern bewusst. Deshalb halten die meisten von ihnen Informationen über das Quartier (Verhaltenstipps oder -vorschriften, Essenszeiten, Angebote), den Urlaubsort (Sehenswürdigkeiten, Freizeiteinrichtungen, Programme) und Ausflugsziele, aber auch praktische Informationen (Kinderbetreuung, Ärzte, Krankenhäuser und Apotheken, Taxi- und Transportdienste, öffentliche Verkehrsanbindung und Einrichtungen bzw. Angebote für Behinderte) bereit. Ganz gleich, ob das mit Hilfe von Mappen, einem Schwarzen Brett oder einer Informationswand geschieht: Es zählt nur die Qualität der Information. Ein paar Beispiele:

- ▶ Das **Appartementhaus Jasmin** in Büsum fängt schon vor dem Haus mit der Information an: Am Bürgersteig steht ein Informationskasten, wie man ihn von Restaurants kennt. Der Inhalt verrät schon eine Menge über das Haus.

- ▶ Die Gastgeber im **Apfelhof Langenstein** in Immenstaad legen Informationsmappen aus, zu denen die örtliche Touristen-Information den Grundstock liefert und die geradezu liebevoll ergänzt werden.
- ▶ Mit persönlichen Kommentaren versieht die Hausherrin des **Gästehauses Barbara** in Meinheim die Prospekte, Broschüren und Zeitungsausschnitte, die sie zur Information der Gäste in einer Mappe sammelt.
- ▶ Um die Rubrik „Eltern fragen Eltern“ hat das **Familotel Granfamissimo** in Bad Mergentheim sein Schwarzes Brett erweitert. „Kennt Ihr ein schönes Restaurant?“ fragen beispielsweise Eltern andere Gäste, die ihre Antwort darunter schreiben.
- ▶ Auf verschiedene Bereiche des Hauses sind die Informationswände des **Familien-Hotels Hochwald** in Horath verteilt, die wechselnden Themen wie Kinderbetreuung, Geräteausleihe, Programme usw. gewidmet sind. Auch eine Wand zur Familiengeschichte der Gastgeber fehlt nicht. Die Wanddekorationen sind – auch ohne großen gestalterischen Aufwand – bunt, frisch und eindrucksvoll.
- ▶ Ein sehr umfangreiches Informationspaket hält die **Gesundheits-Jugendherberge Finnentrop-Heggen** vor. Auf einem großen Tisch, ohnehin schon voll gepackt mit Prospekt- und Informationsmaterial, stehen vier dicke Ordner zu den Themen Allgemeines, Ausflüge, Sport und Kultur.
- ▶ Informationen für Blinde mit Relief-Illustrationen – z.B. über „Das klassische Weimar“ oder die „Bachstätten in Thüringen“ – sind in der Halle des **Hotels Grenzenlos** in Erfurt ausgelegt.



Darüber sollten Gastgeber ihre Gäste informieren:

über das Haus

- Hausinformation
- Öffnungszeiten (Regelung für „Spätheimkehrer“)
- Essenszeiten, Tee- und Babyküche
- Hinweise zur Nutzung der Freizeiteinrichtungen und des Serviceangebots

über den Ort

- Sehenswürdigkeiten
- Freizeitattraktionen (Schwimmbäder, Freizeitparks, Wander- und Radwege, Abenteuerspielplätze, Sporteinrichtungen)
- Kultur- und Freizeitprogramme für Kinder und Jugendliche mit und ohne Eltern und Teilnehmer mit Behinderungen
- Gastronomie am Ort und in der Umgebung
- Möglichkeiten zum Naturerlebnis

über Ausflugsziele

- Entfernungen, Öffnungszeiten
- Fahrrouten, attraktive Zwischenstopps

Außerdem sind praktische Informationen hilfreich, z.B. über:

- Kinderbetreuungsmöglichkeiten
- Serviceangebote für Reisende mit Handicap (z.B. Rollstuhl-Reparaturmöglichkeiten, Sanitätsfachhäuser, Dialysestationen, Pflegedienste)
- Ärzte, Apotheken, Krankenhäuser, Drogerien
- öffentliche Einrichtungen wie Kurhaus, Bibliothek mit Öffnungszeiten
- Banken, Bankautomaten, Poststellen
- Taxi- und Transportunternehmen
- öffentlichen Nahverkehr

Ausschilderung

Im Gegensatz zu manchen Vermietern, die das Thema Information aus Unkenntnis noch amateurhaft handhaben, beherrschen die Touristen-Informationen ihr Handwerk: Die Kombination von Informationswänden, Broschüren, Prospekten, Flyern, dem zugeschalteten Internet und vor allem dem Wissen der Mitarbeiter lässt kaum eine Frage offen. Fragen von Familien und behinderten Gästen werden vor Ort meist zufrieden stellend beantwortet. Schade ist, dass diese Antworten in den einzelnen Informationsmedien oft gar nicht oder nicht auf Anhieb zu finden sind.

Außerhalb der Touristenbüros ist es um die Information der Feriengäste oft schlecht bestellt. Selbst wenn ein ausgeklügeltes Informations- und Leitsystem im Ort vorhanden ist, ist es selten auf Kinder und fast nie auf Reisende mit Handicap abgestellt. Die Autoren der Untersuchung „Ökonomische Impulse...“ beklagen, dass es in Deutschland bislang kein umfassendes integratives Informations- und Leitsystem gibt, das „sowohl die Belange von Rollstuhlfahrern (entsprechende Höhe) als auch die von sehbehinderten Reisenden (große Schrift, starke Kontraste), von blinden Reisenden (tastbare Schrift, Leitstreifen etc.) und von hörbehinderten Gästen berücksichtigt“. In abgespeckter Form ist ein solches Leitsystem auch für Kinder denkbar.

- Auf dem richtigen Weg sind die Orte in der Reiseregion „**Fränkisches Seenland**“. Verschiedenfarbige, kontrastreich gestaltete Schilder weisen die Wege zu öffentlichen Einrichtungen und privaten Anbietern und Dienstleistern, die für Touristen wichtig sind.



Ein barrierefreies Leitsystem sollte informieren über:

- Ärzte
- Attraktionen (Wahrzeichen etc.)
- Bahnhöfe
- Bibliotheken
- Freizeiteinrichtungen (Schwimmbad, Therme, Sportplätze, Festplätze, etc.)
- Geschäfte
- Gotteshäuser
- Hotels und Pensionen
- Kinderspielhäuser, Kinderspielplätze
- Kinos
- Krankenhäuser
- Kurmittelhäuser, ähnliche Einrichtungen
- Museen
- öffentliche WC, Wickelstationen
- Parkplätze und Parkhäuser
- Parks
- Touristinformationen
- Taxisstände
- zentrale Busparkplätze

Gästabefragung

Sich im Falle einer Beanstandung vernünftig miteinander auseinander zu setzen, ist nicht jedermanns Sache. Urlauber trauen sich oft nicht, überhaupt Kritik zu äußern oder bringen sie, wenig konstruktiv, laut und polternd vor. Gastgeber reagieren häufig überempfindlich, wenn ihr Angebot bemängelt wird. Gästebücher helfen hier auch nicht weiter, weil sie nur in den seltensten Fällen zur Kritik genutzt werden. Sinnvoller sind Kummerkästen, die so angebracht sein müssen, dass Gäste unbeobachtet ihre Reklamationszettel einwerfen können.

- In einer Tagungsstätte in Bayern hängt am Eingang ein großes, hölzernes Ohr mit einem Einwurfschlitz. Dieses Beispiel signalisiert: Wir haben für Kritik und Anregungen



immer ein
offenes Ohr.

Professionell
ist der Einsatz
von Gäste-
fragebögen,
in denen
die Gäste
systematisch
nach ihren
Eindrücken
und Kritikpunk-
ten befragt
werden. Beim
Zusammen-
stellen des
Fragebogens

sollten mehr als drei Antwortmöglichkeiten vorgegeben werden. Können nur drei „Noten“ angekreuzt werden, entscheiden sich Gäste zu häufig für die mittlere Möglichkeit – und Gastgeber erhalten kein aussagekräftiges Ergebnis. Wer differenzierte Beurteilungen einholen will, sollte auch offene Fragen stellen. Unterschiedliche Erfahrungen machen Vermieter mit anonymen und namentlich gekennzeichneten Fragebögen: Die Befürworter der anonymen Fragebögen argumentieren, dass sie nur auf diese Weise wirklich kritische Verbesserungsvorschläge erhalten. Andererseits können sie im Beschwerdemanagement nicht individuell auf Gäste eingehen.

- Einen ausgezeichneten Fragebogen („Wir möchten noch besser werden!“), der zu konstruktiver Kritik ermuntert, verteilt das **AWO-Ferien- und Erholungszentrum Schil-
lig** in Wangerland an seine Gäste, die beim Ausfüllen anonym bleiben. Die Fragen können mit (Schul-)Noten von 1 bis 6 beantwortet werden.

Reisende mit Handicap melden sich nur selten lautstark zu Wort, wenn sie unterwegs sind. Sie gehen auf Reisen, machen ihre Erfahrungen und arrangieren sich mit Kompromissen und Notlösungen. Sind diese zu mangelhaft, bleiben sie stillschweigend dem Quartier, dem Ferienort, dem Anbieter von Urlaubsdienstleistungen fern. Im umgekehrten Fall werden sie zu äußerst treuen Stammkunden. Deshalb sollten Gastgeber diese Klientel gezielt ansprechen und nach ihrem Urteil vor allem zum Thema Barrierefreiheit befragen.

Kundenpflege

Kluge Gastgeber lassen auch nach der Reise den Kontakt zu ihren Gästen nicht abreißen. Ein Souvenir, das den Urlaubern mit auf die Heimreise gegeben wird, verstärkt die (positive) Erinnerung an die Ferien.

- Der Leiter des **Kolping-Feriendorfs Herbstein** hat – als gelernter Keramiker – Gebrauchskeramik entworfen, die er als Souvenir verkauft. Gäste können sich in seiner Werkstatt in Töpferkursen auch eigene Souvenirs modellieren und brennen.
- Damit sich die Gäste noch lange an ihren **Handicapped-Erlebnisurlaub** in Brakel-Bellersen erinnern, schenken ihnen die Gastgeber eine Urlaubsmappe, in der das gemeinsam Erlebte zusammen erstellt und mit Erinnerungsfotos dokumentiert ist.
- Fotoschnappschüsse vom Urlaub sind ohnehin – wie Geburtstags- oder Weihnachtsgrüße – ein guter Anlass für Gastgeber, mit ihren Feriengästen nach dem Urlaub Kontakt aufzunehmen. Beim **Familien-Hotel Hochwald** in Horath wird jeder Gast bei der Ankunft fotografiert und erhält später einen Schlüsselanhänger mit seinem Bild als Erinnerung.
- Die Inhaber des **Ferienbauernhofs Waldhauser-Hof** in Holzhausen gehen den umgekehrten Weg: Sie fordern die Gäste auf, nach dem Urlaub Ferienfotos zu schicken. Diese stellen sie dann ins Internet (www.waldhauserhof.de) – dann hat jeder etwas davon. Den Gästen schicken sie Postkarten, die den Waldhauser-Hof in verschiedenen Jahreszeiten zeigen.
- Eine innovative Idee verwirklicht das **Kolping-Feriendorf Herbstein**. Es gründet einen Gästecub, um Stammkunden an die Anlage zu binden.
- Das **Familotel Granfamissimo** in Bad Mergentheim verkauft kleinen Gästen Trinkbecher und Trinkflaschen zum Selbstkostenpreis. Schon während des Urlaubs können sie diese für Ausflüge nutzen, zu Hause sind sie eine praktische Urlaubserinnerung (siehe Foto, Seite 60).

6 Destinationen

Ob Wellness-, Wander- oder Wassertourismus: Fast jeder Ferienort sucht sich ein Trend-Segment als touristisches Standbein aus. Einer solchen Entscheidung gehen Analysen und Bestandsaufnahmen voraus. In keinem Ferienort kämen Verantwortliche auf die Idee, sich mit Wassersportangeboten profilieren zu wollen, wenn keine geeigneten Gewässer vor der Haustür liegen. Angebote für ältere Gäste, Familien und behinderte Feriengäste werden dagegen oft mit ins Programm gehoben, ohne die Voraussetzungen am Ort intensiv geprüft zu haben. Aber nicht jede Destination ist für diese Gästegruppen geeignet.

Verkehrsanbindung

Das fängt schon bei der Lage an. Ferienorte in der Nähe eines Autobahnanschlusses haben günstigere Karten. Zwei Drittel der Familien wählen das Auto als Verkehrsmittel zum Urlaubsort (RA 2001). Damit liegen sie weit über dem Durchschnitt, denn von der Gesamtzahl der deutschen Urlauber entscheiden sich nur knapp die Hälfte für eine Pkw-Reise. 71,6 Prozent der behinderten Urlaubsreisenden – bei Kurzurlaubsreisen sind es sogar 72,8 Prozent – fah-

ren laut der Untersuchung „Ökonomische Impulse...“ bei Inlandsreisen mit dem Auto. Die meisten von ihnen waren Menschen mit Gehbehinderungen und Rollstuhlfahrer. Vor diesem Hintergrund liegt es auf der Hand, dass ausreichend viele Behindertenparkplätze vorgehalten werden sollten. Die in der Straßenverkehrsordnung § 41 vorgeschriebenen drei Prozent sind auf jeden Fall zu wenig.

Abgesehen von der oft zu geringen Zahl werden bei der Anlage von Behindertenparkplätzen häufig drei Fehler gemacht:

- Der Weg zu den Behindertenparkplätzen ist nicht deutlich ausgeschildert.
- Die Parkfläche wird zu knapp bemessen – Fahrer oder Beifahrer im Rollstuhl haben kaum Bewegungsraum, um selbständig vom Auto auf den Rollstuhl umzusteigen. Empfohlen ist eine Bewegungsfläche von 1,50 Meter.
- Der falsche Bodenbelag birgt Unfallgefahren: Auf Kopfsteinpflaster und Rasen-Gittersteinen drohen Rollstühle umzukippen. Gefahrenquellen sind auch unebene Übergänge im Belag oder kleine Rillen zum Abfließen des Regenwassers.



Mit vier Prozent (gegenüber sieben Prozent bei den Gesamtreisenden) ist der Anteil der Bahn als Reiseverkehrsmittel bei Familien unterrepräsentiert. Von den Urlaubern mit Handicap wählen dagegen 17,2 Prozent die Bahn. Gut für eine Destination, wenn sie noch einen Bahnanschluss hat. Ist das nicht der Fall, muss evtl. in Kooperation mit den Vermietern über Shuttle-Dienste nachgedacht werden, um mit anderen Reisezielen für Familien und Reisende mit Beeinträchtigungen auf dem Markt konkurrenzfähig zu bleiben. Manchmal entwickeln kundenorientierte Gastgeber bemerkenswerte Eigeninitiativen, um zukünftige Gäste mit Transportleistungen zu gewinnen (siehe Kap. 6, Seite 45).

Klimatisch günstig gelegene Orte, die also beispielsweise weder in einem „Regenloch“ liegen noch besonders häufig schwüle Tage verzeichnen, haben einen Wettbewerbsvorteil. Dass zumindest Teile der Wege ebenerdig sind, ist Grundvoraussetzung für einen familienfreundlichen und barrierefreien Ferienort.

Umweltschutz im Deutschland-Tourismus

Auch wenn das Thema Umweltschutz in Ferienorten nicht mehr so groß im Gespräch ist wie vor zehn Jahren, dürfen es Tourismusverantwortliche nicht vernachlässigen. Deutsche Urlauber sind in diesem Punkt sensibel und erwarten einen hohen Standard. Selbstverständlichkeiten sind:

- konsequente Mülltrennung
- die Vermeidung von Kleinpäckungen im Gastgewerbe
- Einwirken auf Unterkünfte, vom täglichen Wäsche- wechsel abzusehen

Praxisbezogene Umweltempfehlungen mit Gebrauchsanweisung zum Umsetzen haben zahlreiche Organisationen erarbeitet

- Deutscher Tourismusverband e.V. (DTV)
- Deutscher Reisebüro und Reiseveranstalter Verband e.V. (DRV)
- Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V. (DEHOGA)
- Viabono, die touristische Umweltdachmarke
- ADAC
- Reiseveranstalter TUI Deutschland
- Landestourismusorganisationen

Zukunftsmodell „barrierefreie Urlaubsregion“

Umweltmaßnahmen können nur konsequent umgesetzt werden, wenn die Akzeptanz im Ferienort groß ist. Die Verwaltung, Politiker, Geschäftsleute und Vermieter müssen mitspielen. Das gilt auch für familienfreundliche und barrierefreie Angebote. Denn „der Ausbau lediglich einzelner Angebote in der Tourismuskette nützt weder dem mobilitätseingeschränkten Gast noch dem Anbieter, da die Nutzungs- und somit die Vermarktungsmöglichkeiten stark eingeschränkt sind“, stellt der DEHOGA fest und fordert Modellregionen zum barrierefreien Tourismus. Ein Anschauungsbeispiel gibt es schon lange:

- Seit den 70-er Jahren arbeiten Gemeinden, Gewerbe und Handel, die Seenzweckverbände und die touristischen Organisationen im **„Fränkischen Seenland“** daran, eine barrierefreie Urlaubsregion zu schaffen. Was

als Aktion „Behindertengerechte Ferienunterkünfte im Fränkischen Seenland“ klein begann und vielen in der Region ansässigen Bauern als Zukunftsperspektive diente, hat sich zu einem organisch gewachsenen Projekt unter professionellem Management entwickelt.

Feriedestinationen, die sich in einer gründlichen Analyse von Angebot und Nachfrage Gedanken über die Kundenkreise „Familien“ und „Reisende mit Handicap“ machen, müssen ihre gesamte Infrastruktur unter die Lupe nehmen.

- **Oberstdorf** hat in einer „Zukunftswerkstatt“ erkannt, dass ein großer Bedarf an barrierefreien Urlaubsdestinationen besteht und damit begonnen, den Ort konsequent umzurüsten. Wie selbstverständlich wird in den drei Eissport- hallen des Bundesleistungszentrums für Eiskunstlauf im Zuschauerraum Platz für Rollstühle freigehalten. Und ebenso selbstverständlich nimmt die Bergbahn Rollstuhlfahrer mit hinauf zum Nebelhorn, die von der Bergstation den atemberaubenden Panoramablick genießen können.



Anforderungen an Ferienorte

Die Beteiligung von Betroffenen – also Familien, Kinder, ältere Urlauber, Rollstuhlfahrer, Hör-, Seh- und Lernbehinderte – an der Planung gewährleistet die richtige Blickperspektive. Die gemeinsam gewonnenen Erkenntnisse sind verblüffend einfach.

Die erste Forderung gilt sauberen öffentlichen Toiletten in ausreichender Zahl. Es müssen auch barrierefreie WC und Wickelmöglichkeiten zur Verfügung gestellt und klar ausge-

wiesen werden. Um die barrierefreien Toiletten vor Vandalismus zu schützen, sind sie oft verschlossen. Viele Menschen im Rollstuhl nutzen deshalb einen Euro-Toilettenschlüssel, den sie immer dabei haben. Achtet die Gemeinde darauf, den passenden Schließzylinder einzubauen, können die meisten Rollstuhlfahrenden das Schloss problemlos öffnen (Bezugsanschriften für Schlüssel und Zylinder siehe Adressen, Seite 75). Die Jury bemängelte auf ihren Inspektionsreisen nicht nur die geringe Zahl, sondern auch die Raumgröße und Anordnung der (durchaus DIN-gerechten) Elemente in Behinderten-Toiletten.

Familienfreundliche Ferienorte müssen durchgängig kinder-sicher sein. Reisende mit Handicap stellen ebenfalls hohe Anforderungen an die Sicherheit. Das bedeutet:

- rollstuhl- und kinderwagentaugliche Gehwege mit gesondertem Radweg und Straßenüberquerungen
 - durch Fußgänger-Drückampeln gesicherte Übergänge mit abgesenkten Bordsteinkanten und akustischem Signal
 - möglichst große Fußgängerzonen mit geeignetem Bodenbelag
 - viele verkehrsberuhigte Zonen
 - Umgehungsstraßen für den Fernverkehr
 - Parkplätze mit ausreichendem Behindertenparkraum vor den Toren der Stadt mit einem barrierefreien Shuttle-Service
 - durch einen breiten Grünstreifen vom allgemeinen Verkehr getrennte, durchgängig bewachte Strand- und Badebereiche
 - Geländer und Führungskanten im Boden auf rutschfesten Stegen, deren Bohlen keine großen Zwischenräume aufweisen dürfen
- Im Ort Pleinfeld im „**Fränkischen Seenland**“ wurde der Jury beispielhaft gezeigt, dass Stadterhaltung nicht nur im Sinne des Denkmalschutzes, sondern gleichzeitig auch familienfreundlich und barrierefrei gelöst werden kann. In die kopfsteingepflasterten Straßen sind rollstuhl- und kinderwagentaugliche Wege eingelassen. Einzelne Geschäfte haben Rollstuhlrampen errichtet, damit Urlauber im Rollstuhl bei ihnen selbständig einkaufen können. Ihre Steigung beträgt korrekt nicht mehr als sechs Prozent.

- Im Altmarkstädtchen **Arendsee** haben Gewerbetreibende auch ihre Läden mit Rampen zugänglich gemacht. Wegen der baulichen Gegebenheiten sind diese leider zu steil geraten, um ungefährdet von einem Rollstuhlfahrer ohne Begleitung benutzt werden zu können.
- In der Innenstadt **Erfurts** sind die Straßen barrierefrei gestaltet und die Straßenbahngleise in die Fahrbahn versenkt, so dass ältere Menschen, Eltern mit Kinderwagen und Behinderte sie ohne Hindernisse passieren können.

Spielplätze

Kinder brauchen viel Spielfläche und Auslauf. Deshalb gehört zu einem familienfreundlichen Ferienort auch eine vernünftige Planung von Spielplätzen. Sie müssen so zahlreich und so groß konzipiert sein, dass Kinder von Einheimischen und Gästen gemeinsam genug Platz finden. Ideal ist ein Bolzplatz beim Kinderspielplatz. Triste Beton- und Eisenrohrkonstruktionen haben auf einem modernen Spielplatz nichts mehr verloren. Kinder erwarten heute Kletterspinnen und Kletterensembles aus Holz mit Hängebrücken, Seilen und diversen Rutschen. Besonders beliebt sind Wasserspielplätze mit Pumpen und Wasserläufen. Die Kleinsten lieben natürlich den klassischen Sandkasten.

- Im **Rhön Camping-Park** in Ehrenberg-Wüstensachsen etwa sah die Jury eine einfache und preiswerte Lösung, die kleinen Sandarchitekten vor der Sonne zu schützen: ein simples Zeltdach.



Zumindest ein Teilbereich des Spielplatzes muss barrierefrei sein, damit auch auf den Rollstuhl angewiesene Kinder nicht vom Spiel ausgeschlossen sind – und im Rollstuhl sitzende Eltern auch mit ihren Kindern spielen können. Rar sind Spielangebote für sehbehinderte Kinder, z.B. Tastkästen oder Barfußwege mit verschiedenem Untergrundmaterial.

Ein Abenteuerspielplatz ist keine selbstverständliche Ausstattung eines Familienferienortes, erhöht aber dessen Reiz. Denn mitreisende Jugendliche finden nur allzu selten ein altersgerechtes Angebot. Allerdings verlangt ein Abenteuerspielplatz pädagogische Betreuung. Im Idealfall dürfen jugendliche Gästekinder auch Fußball-, Basketball- und Volleyballplätze mit benutzen. Besonders cool, um in ihrer Sprache zu bleiben, sind Beachvolleyball- und Beachsoccerplätze.

Auch Skaterbahnen sind der große Renner. Sind sie als Rundkurs vor den Toren des Ortes angelegt, können sie bei ausreichender Breite und passendem Belag auch von Rollstuhlfahrern, Radfahrern und Eltern mit Kinderwagen genutzt werden. Manchmal sind kurze Skaterbahn-Rundschleifen Teil von gewerblich betriebenen Indoor-Spielhallen, die mit Angeboten für fast alle Altersstufen zurzeit in Mode sind.

- Zum **Ostseehotel Damp** gehört eine besonders großzügig ausgestattete Indoor-Spielhalle, die auch Kinder und Jugendliche anzieht, die nicht in der Anlage wohnen. Zur Skaterbahn gesellen sich hier Kletterwand, Spielgeräte und ein riesiger Behälter mit Plastikbällen, in denen Kinder regelrecht baden können. Behinderte Besucher kommen allerdings zu kurz.

Jugendtreffs für ältere Kinder gehören ebenso zur Infrastruktur eines Familienferienortes wie Gästekindergärten



oder – kommunal oder privat betriebene – Spielhäuser. Auch hier muss bei Zugang und Ausstattung auf Barrierefreiheit geachtet werden.

- „Seesternchen“ heißt das Kinderspielhaus der **Wangerland Touristik GmbH**, das am Strand zwischen Horumersiel und Schillig liegt, doch der Name täuscht: Es ist erfreulich groß und bietet genug Raum für Krabbelkinder, Kinderbastelstunden und Kreativkurse für Kinder und Erwachsene. Auch als Veranstaltungsort für Puppentheater, Zaubershows und Kinderspielfeste hat sich das barrierefreie „Seesternchen“ einen Namen gemacht.



Minigolfplatz, Zoo oder zumindest ein Streichelzoo, Kino, Eisdiele und Internet-Café sind bei Urlaubern beliebte Anlaufstellen. In einem Kurort sind das Kurmittel- oder Kurhaus, Haus des Gastes und Kurpark. Bei all diesen Einrichtungen muss darauf geachtet werden, dass sie barrierefrei sind. Meist ist auch die Gästebibliothek im Kurhaus, Haus des Gastes oder in der Touristeninformation untergebracht.

- In der Touristeninformation von **Wangerland** wird auch an kleine Leseratten gedacht. In Bücherkisten und niedrigen Regalen können sie richtig kramen und ohne Hilfe ihren Lesestoff aussuchen (siehe Foto, Seite 43).

Bei der Aufstellung von Parkbänken in einem Kurpark sollte konsequent an Gehbehinderte gedacht werden: Die Bänke sollten durchgehend Armlehnen haben, um den Gästen das Hinsetzen und Aufstehen zu erleichtern. Bei einem Kurkonzert sollte zwischen den Bankreihen genügend Platz für Rollstuhlfahrer bleiben, damit sie sich ihren Platz frei wählen können.



- Die Kurpromenade des Ostseeheilbades **Boltenhagen** ist so angelegt, dass Rollstuhlfahrer sie gefahrlos benutzen können. Aber sie hatte bei der Jurybereisung noch die zwei Zentimeter hohe Kante, die Sehbehinderte fordern, um sich besser orientieren zu können. Diese Kante – wie man sie auch an Überwegen findet, ist bei Rollstuhlfahrern umstritten, weil sie ihnen gefährlich werden kann. In Boltenhagen wird sie jetzt – trotz der vielen sehbehinderten Gäste – wieder abgeschafft und durch einen ebenen Kontraststreifen von 50 Zentimeter Breite ersetzt. So können beide Gruppen behinderter Gäste die Kurpromenade ohne Probleme genießen.

Reaktionen auf den Wettbewerb

Überhaupt hat so mancher Ferienort und so manche Unterkunft die Inspektion durch die Bundesbewertungskommission dazu genutzt, Schwachstellen beim Angebot für Familien und Reisende mit Behinderungen aufzudecken und zu verbessern. Einige Beispiele:

- In **Boltenhagen** wurde auch eine Markierung der Treppeinstufen an der Seebrücke vorgenommen.
- Die Inhaber des **Integrativen Ferienhauses Heidkate** in Schönberger Strand haben die Ausbaupläne geändert und sich für eine „sinnvollere Ausnutzung und bessere Ausstattung des vorhandenen Raumes“ entschieden. Aufgrund der Würdigung des Bundeswettbewerbs erhält das gemeinnützige Ferienhaus einen finanziellen Zuschuss der Aktion Mensch, mit dem an der Westseite des Hauses ein Anbau mit acht barrierefreien Zimmern und dazugehörigen Sanitärräumen entsteht.

- Der **Hansa-Park** in Sierksdorf hat bei der zuständigen Behörde Anträge gestellt, die Zahl der vorhandenen Behinderten-Parkplätze zu erhöhen, Hinweisschilder auf diese Parkplätze an der Kreisstraße K 45 anbringen zu dürfen und einen Haltepunkt an der Straße Am Fahrenkrog zum Aus- und Einsteigen für behinderte Park-Gäste sowie einen Fußgängerüberweg für die Nutzer der Behindertenparkplätze anzulegen.

Schwimmbäder und Strände

Nach Erkenntnissen der RA 2002 sind Familien im Urlaub sportlicher als Durchschnittsurlauber, wobei leichte sportliche Aktivitäten – Radfahren, Wandern, Schwimmen – im Vordergrund stehen. Für Reisende mit Handicap ist das Sportangebot nicht ausschlaggebend für die Reiseentscheidung, wird aber gerne im Urlaub genutzt. Bislang haben sich über 55 Prozent, vor allem gehörlose und körperbehinderte Reisende, hier bei ihren bisherigen Reisen beeinträchtigt gefühlt. Das ist nicht verwunderlich: Schon bei Urlaubsaktivitäten wie Wandern oder Schwimmen sind die Barrieren oft unüberwindbar.

Schwimmen steht bei Kindern in den Ferien hoch im Kurs. Zahlreiche Schwimmhallen sind jedoch weder kindgerecht noch barrierefrei. Nicht jede Gemeinde kann sich ein Erlebnisbad leisten oder das vorhandene konventionelle Bad zu einem „subtropischen Badeparadies“ aufrüsten. Doch vielleicht lässt sich in Kooperation mit Nachbargemeinden ein Bad schaffen, das Familien und behinderte Urlauber gleichermaßen zufrieden stellt, weil es

- ein Babyplanschbecken mit angenehmer Wassertemperatur und eine Baby- und Kleinkinder-Spielecke außerhalb des Wassers,
- ein großes Nichtschwimmerbecken und ein
- Becken für Schwimmer, vielleicht sogar ein Wellenbad,

hat und vom Zugang über Umkleiden und Toiletten bis hin zum Einstieg ins Schwimmbad vollkommen barrierefrei ist.

- Die **SteinTherme in Belzig** ist vorbildlich für ein barrierefreies öffentliches Schwimmbad. Bei Planung und Ausbau des Neubaus wurden die Bedürfnisse mobilitäts eingeschränkter Badegäste konsequent berücksichtigt. Die Behinderten-Umkleidekabine lässt sich dank eines

ausgeklügelten Schließmechanismus sowohl zum Trocken- als auch zum Nassbereich öffnen. Rollstuhlfahrer können in beide Saunen einfahren, das Musikbad mit Licht und Klängen ist für alle ein entspannender Genuss. Lifter heben mobilitätseingeschränkte Besucher in die Becken. Kontrastreiche Bodenfliesen erleichtern die Orientierung. Ein automatischer Treppenlift fährt Badegäste ins Schwimmbad-Restaurant. Wermutstropfen für Familien: Das Badeparadies ohne Rutsche ist eine Wellness-Oase und kein Spaßbad.

Orte, die das Meer oder einen Badesee vor der Tür haben, sind in einer glücklichen Lage. Sie sind als Familienziel prädestiniert. Baden im See oder Meer zählt bei knapp 64 Prozent der Familien zu den liebsten Urlaubsbeschäftigungen. Auch Badeurlauber stellen Anforderungen an Sicherheit und Orientierung:

- klar markierte, abgegrenzte und bewachte Nichtschwimmerbereiche
 - von Rettungsschwimmern bewachte Badeabschnitte
 - Kennzeichnung von Strandzugängen mit einprägsamen Symbolen (z.B. Seepferdchen)
 - barrierefreie Zugangsmöglichkeiten zu Strand und Wasser
- Im **Nordseebad BÜSUM** und in den **Ostseebädern Damp und Boltenhagen** stehen strandfähige Baderollstühle, „Wattrollstuhl“ genannt, zur Verfügung. Mit großen Luftreifen können die Kunststoff-Rollstühle leicht über den Sand bewegt werden und werden vom Salzwasser



nicht angegriffen. Eine Begleitperson ist jedoch notwendig. Der Wunsch der Rollifahrer, auch mal eben im eigenen Rollstuhl selbständig und ohne Hilfe über eine Rampe über den Strand ans Wasser ranzurollen, bleibt einfach im Sand stecken.

- Mit dem Rollstuhl baden gehen können Urlauber im Brombach- und im Rothsee im **„Fränkischen Seenland“**. Dort gibt es rollstuhlgerechte Baderampen, auf denen der Rollstuhl direkt ins Wasser fährt und während des Badevergnügens in Rollstuhl-Parkplätzen im See geparkt werden kann.
- Hinter dem **AURA Hotel „Ostseeperlen“** gibt es in Boltenhagen einen eigenen Strandzugang für sehbehinderte Gäste. Windspiele und die tastbare Bodengestaltung weisen ihnen den Weg.
- Das Strandbad von **Arendsee** stellt sich zunehmend auf Urlauber mit Mobilitätseinschränkungen ein. Es gibt eine entsprechende Umkleidekabine, eine Rollstuhlrampe in den See ist geplant.

Naturerlebnis

Nicht nur Badestrände, auch die Natur in der Umgebung eines Ferienortes ist – oft unterschätztes – touristisches Kapital. 15 bis 20 Millionen Deutsche besuchen pro Jahr die 13 Nationalparke. 85 von 100 Deutschen wünschen sich noch mehr Nationalparke, Naturparke und andere Naturerlebnisregionen. Wandern und Naturerlebnisse erfreuen sich einer Renaissance. 26 Prozent der Familien mit kleineren und immerhin 32 Prozent der Familien mit großen Kindern, so die RA 2002, haben im Haupturlaub 2001 Wanderungen unternommen. Der Besuch von Naturattraktionen ist bei 40 Prozent eine beliebte Urlaubsaktivität. „Die Kombination aus Naturerlebnis und Barrierefrei-Planung kann einen deutlichen Impuls zur Ausweitung familienorientierter Urlaubsangebote geben, sowohl als Erholungsfaktor für die betroffenen Familien (mit behinderten Angehörigen) als auch als Wirtschaftsfaktor für die jeweiligen Regionen“, macht das **Projekt „Natur für alle“ der Lebenshilfe Wittmund e.V.** Kommunen Mut, sich mit den Planungshilfen zur Barrierefreiheit vertraut zu machen.

- **„Natur für alle“** sind sieben Planungshilfen zur barrierefreien Umweltkommunikation und zum barrierefreien Umwelterleben: zur Ausstellungsplanung, zur Schaffung barrierefreier (Vogel-)Beobachtungsmöglichkeiten, zum Thema barrierefreie Wegkonstruktionen, Rastmöglichkeiten und Beschilderung, zur barrierefreien Wassererkundung auf Meeren, Seen und Flüssen, zur

Umweltvermittlung in leichter Sprache und zur Frage „Was beinhalten die DIN-Normen?“ Die Planungshilfen, bei deren Entwicklung das Regionale Umweltzentrum Schortens e.V. (RUZ) mitgewirkt hat, zeichnen sich durch eine klare Sprache und viele praktische Beispiele aus und sind ausgezeichnet illustriert und dokumentiert.

- 1,5 oder, wenn man die größere Schleife wählt, 3,3 Kilometer lang ist der **Naturerlebnisweg in Isny** im Allgäu lang. Da er 1,80 Meter breit und fast eben ist, können ihn Menschen im Rollstuhl und natürlich Gäste mit Kinderwagen bequem befahren. Nicht nur für Erwachsene, sondern auch für Kinder lohnt sich die Wanderung, denn auf dem Naturerlebnisweg gibt es keine belehrenden Naturerklärungen auf den Tafeln, sondern muntere Schilderungen von Naturphänomenen. Unter vielen Nistkästen an Bäumen werden die Nisthilfen der heimischen Vogelwelt vorgestellt – unter dem Titel „schöner wohnen“. Und „Fisch und fröhlich“ erklärt die Tafel am Wasser „die Kinderstube vieler Fische“. An einem anderen Punkt werden mit einem Hörrohr die Töne des Waldes eingefangen.



- Ein zwei Kilometer langer barrierefreier Naturerlebnispfad in Belzig im Land Brandenburg gehört zum **Projekt „Naturpark für alle“ des Naturparks Hoher Fläming**. In einer Datenbank sind alle barrierefreien Angebote im Naturpark erfasst und in zehn Kategorien eingeordnet worden: Sehenswürdigkeiten, Naturerlebnis, Handwerk, Landwirtschaft, Aktivitäten, Gastronomie, Unterkunft, Veranstaltungen, Informationen und Service. Über das Angebot, zu dem vier buchbare, eigens zur Vermarktung des Naturparks konzipierte Pauschalen (z.B. „Wissen, Wald und Wuschelmähnen“) gehören, informiert eine kostenlose Broschüre. Die Barrierefreiheit im Naturparkzentrum in Rabenstein hat noch ihre Tücken.

Infrastruktur

Jedermann ist heute gewohnt, unter mehreren Supermärkten zu wählen, um das preiswerteste oder ihm genehmste Angebot zu finden. Mit diesen Erwartungen reisen Urlauber, die Selbstverpflegung gebucht haben, auch in die Ferien. Gerade Familien sind auf preiswerte Einkaufsmöglichkeiten angewiesen. In den meisten Regionen Deutschlands konkurrieren zahlreiche Supermärkte um die Gunst der Kunden. Aber Feriengäste setzen auch auf eine breite Angebotsskala von Einzelhandelsgeschäften – vom Spielzeugladen für die jüngeren bis zu Mode- und Hobbygeschäften. Auch wenn die Deutschen derzeit nach Erkenntnissen des BAT-Forschungsinstitutes im Urlaub den Gürtel enger schnallen, ist der Kaufkraftzufluss durch Feriengäste für jede Urlaubsregion nicht zu unterschätzen. Für über 46 Prozent der Urlauberfamilien ist der Einkaufsbummel eine der beliebtesten Urlaubsaktivitäten. Er steht auf Platz 6 der Hitliste! Urlaubsdestinationen sind also gut beraten, die Ansiedlung höherwertiger Einzelhandelsgeschäfte zu fördern.

Unverzichtbar am Urlaubsort ist eine ausreichende medizinische Versorgung. Dazu gehören Apotheke und Drogerie. Ein Kinderarzt oder zumindest ein Allgemeinmediziner mit einem Händchen für kleinere Kinder, der auch eine Platzwunde nähen kann, werden vorausgesetzt. Im Idealfall liegt ein Krankenhaus mit Erste-Hilfe-Station in erreichbarer Nähe.

Behinderte Urlauberinnen und Urlauber haben vielfach noch höhere Ansprüche. Für sie spielt die medizinische Versorgung am Urlaubsort eine wichtige Rolle bei der Wahl des Reiseziels. Denn in den meisten Fällen sind Reisende mit Beeinträchtigungen auch unterwegs auf eine weitergehende medizinische Versorgung angewiesen. Orte mit einem breiten Angebot von Fachärzten, wie Orthopäden, HNO- und Augenärzte, Fachgeschäften wie Optiker und Sanitätsfachhäuser sowie Betreuungs- und Pflegediensten, wie es klassische Kurorte vorhalten, sind im Vorteil.

Öffentliche Verkehrsmittel

Fast an die Spitze der Unzufriedenheits-Skala rücken bei Urlaubern mit Handicap der öffentliche Personennahverkehr sowie Taxi- und Transportdienste. Für fast 76 Prozent, so die Untersuchung „Ökonomische Impulse...“, sind gute Fortbewegungsmöglichkeiten am Urlaubsort wichtig für die Wahl

des Reisezieles. Aber zwei Drittel von ihnen fühlen sich hier beeinträchtigt. Das zufriedenerere Drittel war wohl bei Anbietern zu Gast, die mehr als das Übliche tun, um ihre Kunden an sich zu binden:

- ▶ Mit einem barrierefreien Kleinbus holen die Gastgeber von **Haus Stegerwald** in Rantum auf Sylt Gäste mit und ohne Handicap auf Wunsch vom Bahnhof Westerland ab.
- ▶ Das **Hotel Viktoria** in Oberstdorf-Rubi geht noch einen Schritt weiter. Behinderte Gäste werden mit einem Kleinbus, der auch einen Rollstuhl aufnehmen kann, sogar von zu Hause abgeholt. Nebenbei: Die Wirtin sucht für ihre Gäste mit Handicap auch passende Bahnverbindungen heraus und bucht ihre Reise über den Mobilitätservice der DB (siehe Kap. 10, Seite 66).
- ▶ Das **Familienhotel Brandtsheide** in Jeserig bei Wiesenburg bietet Gästen einen Abholservice von zu Hause an, wenn sie im Umkreis von 100 Kilometern wohnen.

Öffentliche Verkehrsmittel müssen abgesehen von bezahlbaren Tarifen zumindest in der Feriensaison folgende Urlaubersprüche erfüllen:

- Urlauberfreundliche Streckenführung (z.B. zu den wichtigsten Quartieren und Sehenswürdigkeiten)
 - Fahrplangestaltung, die auch auf späte Veranstaltungen für Urlauber Rücksicht nimmt
 - auch für Urlauber lesbare Fahrpläne mit Hinweisen auf Sehenswürdigkeiten
 - der Einsatz von Fahrzeugen mit tiefliegendem Einstieg, breiten Türen und Platz für Fahrräder, Kinderwagen und Rollstühle
- ▶ Vorbildlich sind die Niederflur-Straßenbahnen, die in **Erfurt** eingesetzt werden. Kinder, Familien mit Kinderwagen, ältere Urlauber und Rollstuhlfahrer können mühelos einsteigen.

Beliebt bei Urlaubern sind kleine, von einem Kfz gezogene Bahnen, die im Ferienort ihre Runden drehen. Manchmal sind diese „Bähnchen“ eher eine Touristenattraktion, in anderen Orten übernehmen sie im Liniendienst eine wichtige Transportfunktion.



- ▶ Das „Marktbähnle“ in **Oberstdorf** verbindet mehrere Gemeindeteile miteinander. Es ist mit einer Hubplattform ausgestattet, um Kinderwagen und Rollstuhlfahrer mitnehmen zu können.
- ▶ Privatvermieter ergriffen im Ostseeheilbad **Boltenhagen** die Initiative, die Bimmelbahn „Carolinen“ barrierefrei umzurüsten. Jetzt signalisiert ein großes Schild am Heck der Bahn, dass Kinderwagen und Gäste im Rollstuhl an Bord willkommen sind.



Eine Urlaubsdestination sollte dazu beitragen, den Aufenthalt für Familien und für Gäste mit Handicap erschwinglich zu gestalten. Die Tourismusverantwortlichen müssen dazu

- selbst Programm-Bausteine, komplette Reiseprogramme und Pauschalen zu vernünftigen, marktgerechten Preisen auflegen,
- auf touristische Leistungsträger einwirken, Serviceangebote für diese Zielgruppen bereitzuhalten und sich Wettbewerbsvorteile zu erarbeiten,
- mit den touristischen Leistungsträgern einen Orts- oder Ferienpass auflegen, der die Nutzung des örtlichen Nahverkehrs, der Attraktionen und Sehenswürdigkeiten für die Zielgruppe attraktiv macht,
- die Buchbarkeit des Ortes mit seinen Quartieren durch Reiseveranstalter ermöglichen.

Drei Beispiele aus dem Jahr 2003:

- ▶ „Die Aktive Natur und WellnessTour“ heißt ein Pauschalangebot des Fläming Tourismus e.V. aus dem Prospekt „**Naturpark für alle**“. Sie umfasst zum Preis von 40 Euro eine Übernachtung in einem barrierefreien Hotelzimmer und den Eintritt in die SteinTherme Belzig. Zusätzlich buchbare Programm-Bausteine sind der Flug mit einem Ultraleicht-Flugzeug oder der Besuch einer Naturschutzstation.
- ▶ Drei Übernachtungen zum Preis von zwei können Familien in Dresden in der Nebensaison ab 259 Euro bei der **Dresden Werbung und Tourismus GmbH** buchen. Der Preis der Pauschale „Dresden Days für Familien“ gilt für zwei Erwachsene und zwei Kinder bis elf Jahren und schließt mehrere Eintrittskarten und die Dresden-City-Card ein.
- ▶ Neckermann bietet neben vielen anderen deutschen Zielen auch Bad Mergentheim mit dem **Familotel Granfamissimo** zum Übernachtungspreis ab 38 Euro pro Person

an. Der Kinderfestpreis für Drei- bis 12-jährige beträgt 9 Euro – bei Halbpension.

Gewiss ist es nicht einfach für Tourismusorganisationen, ganz gleich ob es sich dabei um Gemeindeämter oder GmbHs handelt, Service- und Auskunftsmitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu finden, die sowohl mit der Gästegruppe Familie als auch mit der Gruppe behinderter Feriengäste vertraut sind und diese von der Ankunft bis zur Abreise gut betreuen. Nicht nur in der Touristeninformation, sondern auch in den anderen von Urlaubern besuchten Einrichtungen – in der Bibliothek und im Gästehaus, bei der Kinderbetreuung und bei der Begleitung von Ausflügen, um nur einige Beispiele zu nennen – müssen derart qualifizierte Mitarbeiter arbeiten. Um das zu schaffen, bieten sich einige Wege an:

- die Ausgliederung diverser Servicebereiche, z.B. der Kinderbetreuung, an lokale Unternehmen oder Einrichtungen
- die Nutzung von Netzwerken, die in vielen Dienstleistungsbereichen aufgebaut worden sind
- die Kooperation mit Nachbargemeinden
- die enge Kooperation mit der örtlichen Hotellerie, die häufig die sehnächtig gesuchten Mitarbeiter für ihre Gästeprogramme beschäftigt



- ▶ Die **Oberstdorfer Kurverwaltung** arbeitet eng mit Isi's Kinderclub zusammen, einem kommerziellen Kinderbetreuungs-Unternehmen, dessen Inhaberin früher als Kinder-Hostess für die Kurverwaltung gearbeitet hat. Intensiv ist auch der Kontakt zum **Hotel Viktoria**, dessen vielfältiges Programm zur Betreuung von (auch behinderten) Feriengästen mit vermarktet wird.
- ▶ Die Kurverwaltung von **Boltenhagen** führt keine Buchungen aus. Drei private Agenturen vermitteln im Ostseebad Ferienwohnungen und Hotelzimmer an Feriengäste.

7 Unterkünfte

Hotel oder Pension, Ferienhaus oder Bauernhof? Campingplatz, Jugendherberge oder Ferienanlage? Mitunter tagt der Familienrat lange, um zu einer Entscheidung zu kommen. Das Quartier spielt bei der Wahl des Urlaubsortes eine wichtige Rolle. Für knapp 82 Prozent der Reisenden mit Handicap, so die Untersuchung „Ökonomische Impulse...“, ist die Unterkunft sogar das wichtigste Entscheidungskriterium. Fast jeder Zweite ist nicht glücklich mit seinem Feriendomizil. Die größte Barriere sind dabei die Zugänge zur Unterkunft.

Zugang mit Barrieren

Auffallend häufig hat die Jury auf den Inspektionsreisen festgestellt, dass Zufahrtswege oder Rampen für Rollstuhlfahrer zu kurz und damit zu steil angelegt waren. Die vorgeschriebenen sechs Prozent Steigung (siehe Kasten, Seite 50) werden in der Praxis oft um ein Vielfaches übertroffen und stellen für Rollstuhlfahrer eine echte Unfallgefahr dar. Auch Familien mit Kinderwagen und kleine Kinder überfordert ein steiler Zugangsweg.

Die Ansprüche, die beide Zielgruppen – Familien mit Kinderwagen und Gäste mit Rollstuhl – an den baulichen Zustand ihrer Quartiere stellen, gleichen sich:

- Beide freuen sich über Eingangstüren, die sich automatisch öffnen, und Zimmertüren, die sich von Kindern und Rollstuhlfahrern leicht und ohne Hilfe öffnen lassen.
 - Beide brauchen „Parkflächen“ beim Eingang des Quartiers, u.U. mit Ladestation für Elektro-Rollstühle.
 - Beide wünschen sich breite Flure und viel Bewegungsfläche.
 - Beide stoßen bei Stufen oder Schwellen an Ein- und Übergängen und schmalen Türen auf teilweise nicht überwindbare Hindernisse.
- Eine extrem starke Steigung macht die Rampe der Parkgarage eines Bewerbers aus dem Saarland gefährlich: Sie beträgt über 32 Grad, konnte von der Jury aber

nicht exakt ermittelt werden, da das Messgerät nur bis zu diesem Steigungswinkel ging.

- Die Zufahrtsrampe vor der **Familienferienstätte „St. Ursula“** in Graal-Müritz ist vorbildlich angelegt. Sie führt parallel zum Bürgersteig im vorgegebenen Steigungswinkel von sechs Prozent zum einige Stufen höher liegenden Eingang. Da sie sehr lang gezogen ist, gibt es in der Mitte ein ebenes Zwischenplateau, das bei Rampen von mehr als sechs Metern Länge vorgeschrieben ist. Am oberen Ende ist genug Bewegungsraum, um mit dem Rollstuhl in den Eingang einbiegen zu können. Eine ebenso klug konstruierte Rampe führt zum Eingang des **Waldhotels „Am Ilsestein“** in Ilsenburg im Harz. Hier wird die Rampe auf dem mittleren der drei Zwischenplateaus in einer Kurve um 180 Grad gedreht.



- Als ehemalige Kurklinik verfügt das **Familotel Granfamissimo** in Bad Mergentheim von Hause aus über breite Flure. Die farbliche Gestaltung des Bodens und der Wände lässt sie noch großzügiger erscheinen. Es gibt so viel Platz, dass an einigen Stellen Spielgeräte und Tastkästen aufgestellt sind, die zum Ausprobieren einladen.

Farbe macht nicht nur aus dem Granfamissimo ein fröhliches Haus. Die farbenfrohe Ausgestaltung des Familotels schafft eine rundherum positive Urlaubsstimmung.

- In der **Gesundheitsjugendherberge Finnentrop-Heggen** wurden die Flure und die als „Hallen der Elemente“ bezeichneten fünf Räume von einem anthroposophi-

schen Künstler in ein Meer von Farben verwandelt. Von Kindern gestaltete Dekorationen im **Haus Stegerwald** in Rantum/Sylt, mit Pastellfarben gestrichene Kindergartensühle im **Kolping-Feriendorf Herbesten** oder das farbige Frühstücksgeschirr auf **Schloss Gehrden** in Brakel-Gehrden schaffen mit geringen Mitteln eine fröhliche Atmosphäre.

Zimmerausstattung

Familien, vor allem mit mehreren Kindern, und Rollstuhlfahrer brauchen viel Platz im Gästezimmer. Es muss Raum zum Spielen und zum Rangieren des Rollstuhls vorhanden sein. Häufig reicht die Bewegungsfläche im Schlafzimmer für Rollstuhlfahrer nicht aus. Sie können weder zwischen Schrank und Bett fahren, noch sich dort bewegen: Schrank und Bett sind unerreichbar. Manchmal ist sogar der Flur zu schmal, um in das Badezimmer hineinrollen zu können.

Positive Beispiele aus dem Wettbewerb:

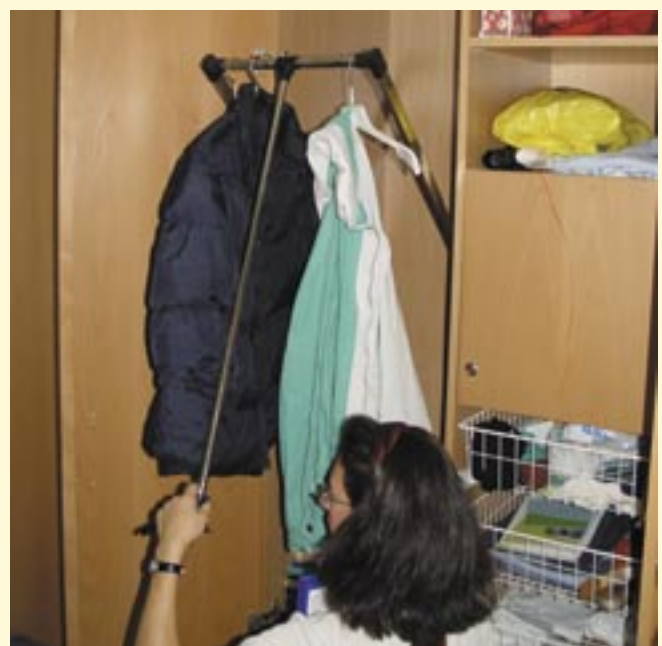
- ▶ Die für Gäste im Rollstuhl zugeschnittenen **Ferienwohnungen Frank** in Boltenshagen und im **Landhaus Seebeck** in Seebeck sind so umsichtig und großzügig konzipiert, dass Rollstuhlfahrerinnen und Rollstuhlfahrer in keinem Raum ausgebremst werden.
- ▶ Im Erfurter **Hotel Grenzenlos** genießen mobilitätseingeschränkte Gäste in den Zimmern und Aufenthaltsräumen ungehinderte Bewegungsfreiheit. Aus dem Rollstuhl bedienbare Lichtschalter und eine durch Bewegungsmelder gesteuerte Beleuchtung krönen den Service.

Heutzutage erwarten Eltern, dass Familienzimmer und -appartements selbstverständlich getrennte Schlafräume für Erwachsene und Kinder haben, die verdunkelt werden können. Karg möblierte Mehrbettzimmer, u. U. mit Etagenbetten zur Unterbringung von Jugendgruppen, wie sie bei vielen gemeinnützigen Einrichtungen üblich sind, sind für einen Familienurlaub nicht mehr zeitgemäß. Bei der Modernisierung z.B. älterer Familienferienstätten wird darauf geachtet, dass mehrere kleinere Zimmereinheiten entstehen, die bei Bedarf zu einer größeren Familieneinheit zusammengeschlossen werden können. Außerhalb der Saison können diese Quartiere gut an Tagungsgäste vermietet werden, um die Wirtschaftlichkeit des Betriebes zu erhöhen.

Zur Ausstattung von Familienzimmern gehören ausreichend Sitzmöglichkeiten und ein großer Tisch zum Spielen. Wer mitreisende Babys und Kleinkinder willkommen heißt, muss Wickeltisch, Windeleimer, Babybett und Babyfon zur Verfügung stellen. Einige Anbieter halten auch Schlummerlämpchen und Wasserkocher zur Bereitung von Babymilch und Tee vor. Familienhotels denken praktisch und richten für ihre Gäste gleich eine Teeküche ein – manchmal in Kombination mit einem Wickelraum, manchmal als Küche mit einer Sitzgelegenheit, in der Eltern jederzeit Mahlzeiten für ihre Kleinkinder zubereiten können. Neben Wasserkocher oder Herd gibt es meist auch eine Mikrowelle. Gestresste Eltern können sich hierhin zurückziehen und in Ruhe einen Tee trinken.

Bei der Einrichtung der Zimmer spielt genügend Stauraum eine große Rolle. Ebenso wichtig ist es, Schränke und Garderoben zu wählen, die barrierefrei und damit auch von Kindern benutzt werden können. Zu achten ist auf

- Schiebetüren anstelle von Flügeltüren, damit Rollstuhlfahrer von der Seite an den Schrank heranfahren können
- vom Rollstuhl erreichbare Ablagebretter oder – noch besser – ausziehbare Wäschekörbe
- eine zusätzlich tief angebrachte Kleiderstange oder eine Gelenkstange zum Herunterziehen der Kleiderstange



Die Ansprüche an Badezimmer aus Familiensicht sind schnell aufgelistet:

- größer als normale Bäder, damit sich die Familienmitglieder nicht gegenseitig auf die Füße treten
- eine Duschabtrennung verhindert, dass Badbenutzer nass werden
- durchgängiger Spiegel, damit sich Große und Kleine darin sehen
- Haken in ausreichender Zahl und genügend niedrig angebracht für kleine Gäste
- ausreichend Ablagefläche
- im Idealfall ein eigenes Kinderwaschbecken
- für Kleinkinder rutschfester Tritt, Töpfchen oder Toiletteneinsatz

Die wichtigsten Punkte sollten konsequenter Weise auch in den öffentlichen Toiletten eines Quartiers erfüllt werden, damit Kinder sie benutzen können.

- Im **Familien-Hotel Hochwald** in Horath ist der Gang zur Toilette für kleine Gäste ein Vergnügen, denn selbst die im Restaurant liegenden öffentlichen Toiletten sind mit Tritten, Töpfchen und Toiletteneinsatz ausgerüstet.
- Ein Kinderspiel ist die Toilettenbenutzung im **Familotel Granfamissimo** in Bad Mergentheim. Eigene Kindertoiletten mit halbhohen Trennwänden, zwei Wickelmöglichkeiten und ein Waschbecken in Kinderhöhe in den öffentlichen Toiletten neben Restaurant und Spielbereich demonstrieren Kinderfreundlichkeit in der Praxis.
- An die jüngsten Besucher wurde auch bei den Toiletten des **Hansa-Parks** in Sierksdorf gedacht. Hinter dem bunten Schild „Nur für uns“ verbirgt sich eine Kindertoilette mit buntem Toilettensitz. Bei den Waschbecken gibt es ein extra Kinderwaschbecken.



Barrierefreie Badezimmer, so das Resümee der Bundesbewertungskommission, sind weitaus schwieriger zu realisieren. Zwar wurden der Jury immer wieder Bäder gezeigt, die von Architekten mit DIN-gerechten Elementen ausgestattet wurden, nur garantieren die „richtigen Badmöbel“ an sich noch keine Barrierefreiheit. Hier besteht bei den meisten Wettbewerbsteilnehmern Nachbesserungsbedarf!

DIN-Normen für barrierefreies Bauen

Die DIN-Normen 18024 und 18025 geben Empfehlungen für barrierefreies Bauen öffentlicher Gebäude und Arbeitsstätten und privat genutzter Wohnungen. Die Bauordnungen der einzelnen Bundesländer übernehmen einzelne oder weite Teile der Normen, die damit rechtsverbindlich sind. Auch die Gaststättenverordnungen und Gleichstellungsgesetze der Länder übernehmen Passagen der Normen und schreiben sie verbindlich vor. Über die Vorschriften informiert vorzüglich das Internetportal www.nullbarriere.de. Die DIN-Broschüren können beim Beuth Verlag über Internet www.beuth.de bestellt werden. Einige Daten aus der DIN 18 025 „Barrierefreie Wohnungen“:

- stufenloser Zugang zu Räumen, u. U. mit Hilfe eines Aufzugs oder einer Rampe
- Steigung der Rampe nicht mehr als 6 Prozent, Breite mindestens 120 cm
- Schwellen nicht höher als 2 cm
- Bewegungsflächen zum Wenden in jedem Raum mindestens 150 cm breit und 150 cm tief
- Aufzugtür mindestens 90 cm und im Innenraum mindestens 110 cm breit und 140 cm tief
- Türen mindestens 90 cm Durchgangsbreite
- In der Küche Herd, Arbeitsplatte und Spüle unterfahrbar und in Arbeitshöhe des Rollstuhlfahrers
- Türen zum Bad nach außen zu öffnen, unterfahrbarer Waschtisch auf Höhe des Rollstuhlfahrers
- Höhe des Toilettenbeckens (mit Sitz) 48 cm
- Bedienungsvorrichtungen (Schalter, Steckdosen, Sicherungen, Sanitärarmaturen) in 85 cm Höhe

Auf die sinnvolle Anordnung der DIN-Elemente im Raum kommt es an. Allzu oft hat die Jury bei den Inspektionsreisen erlebt, dass der gute Wille und die Investitionsbereitschaft bei Vermietern vorhanden waren, dass sie aber in den meisten Fällen nicht gut und umfassend beraten worden sind. Als Erkenntnis aus dem Bundeswettbewerb gilt daher der Rat an zukünftige Investoren: Bereits bei der Planung von barrierefreien Sanitär- und anderen Räumen müssen Betroffene als Berater hinzugezogen werden. Die Schwachstellen liegen im Detail – und sind von Nicht-Betroffenen auf den ersten Blick nicht zu erahnen.

- Der Bauherr der **Ferienwohnungen Frank** in Boltenhagen, selbst Architekt, hat sich in der Planungsphase Rat bei einer Familie mit behindertem Angehörigen geholt. Diese hat in ihrem eigenen, barrierefreien Haus nicht nur demonstriert, wie die Bewegungsabläufe eines Behinderten sind, der selbständig Toilette und Bad benutzt, sondern auch auf neuralgische Punkte aufmerksam gemacht.

Die **Toilette** sollte möglichst so angebracht sein, dass ein Umsetzen vom Rollstuhl von beiden Seiten machbar ist. Eine einseitige Anroll-Möglichkeit erschwert beispielsweise bei halbseitiger Lähmung oder Muskelschwäche eine Toilettenbenutzung. Um vom Rollstuhl umsetzen zu können, muss erstens ein Toilettenbecken mit einem größeren Wandabstand (70 cm bis zur Vorderkante) gewählt werden und zweitens das WC an beiden Seiten mit klappbaren Armstützen in 85 cm Höhe ausgerüstet sein. Für Halt und sicheren Sitz sorgt ein an der Wand angebrachtes Stützkissen. Eine Wandspüle kann nicht benutzt werden, der Spülknopf ist in die Armlehnen zu integrieren. Auch das Toilettenpapier und der Notknopf müssen im Bewegungsradius erreichbar sein.

- In einem Neubau an einem Berghang hat die Jury barrierefreie Bäder begutachtet, die alle Kriterien nach neuestem Anforderungsprofil erfüllen (siehe Foto). Unverständlich ist, dass für den Zugang mit dem Rollstuhl außen am Haus eine lange Rampe gebaut wird, um die Etagen zu überwinden, weil für einen Fahrstuhl das Geld nicht reicht.

Ein **Waschbecken** in Nierenform ist in Behinderten-Toiletten weit verbreitet. Es wird als „Behinderten-Waschbecken“ gehandelt, obwohl es gar nicht praktisch ist. Ein Heranrollen ist wegen der Wölbung nicht möglich, beim Händewaschen machen sich Nutzer ihre Kleidung nass. Wichtig ist, dass der Waschtisch bzw. das Waschbecken flach und unterfahr-



bar sind. Praktisch ist eine Einhebel-Mischbatterie, weil sie mit einer Hand bedient werden kann. Seifenspender und Handtuchhalter müssen vom Rollstuhlfahrer erreicht werden können. Der Spiegel muss keine teure Kipp-Vorrichtung haben. Billiger ist es, seine Maße so zu wählen, dass man sich im Sitzen und im Stehen darin sehen kann.

Barrierefreie Bäder müssen eine **Dusche** haben, keine Badewanne. Neben dem geschlossenen Duschvorhang ist Platz für den Rollstuhl einzuplanen. Vom Rollstuhl muss eine über Haltestangen erreichbare oder daran befestigte Umsetzhilfe in der Dusche erreichbar sein. Gartenstühle, wie die Jury sie des Öfteren fand, sind für diese Aufgabe nicht geeignet. Manche Häuser hielten sogar Duschrollstühle vor. Die Dusche darf nicht – wie auf den Bereisungen ebenfalls oft gesehen – so groß dimensioniert sein, dass vom Duschsitz aus weder der Duschvorhang zugezogen noch der Rollstuhl aus dem Nassbereich geschoben werden kann. Tief angelegte Armaturen mit Einhandhebel und vom Sitz erreichbare Duschköpfe gehören zur Ausstattung wie eine Ablagemöglichkeit für Duschmittel und Shampoo.

Es gibt keinen Grund, barrierefreie Badezimmer in Privaturterkünften wie Krankenhausbäder zu gestalten. Eine sterile Atmosphäre lässt kein Wohlgefühl aufkommen. Das gilt auch für Schlafzimmer mit Pflegeeinrichtungen.

- Richtig bunt sind die Badezimmer im **Ferienhof Egger** in Tettmang: großflächige Muster auf den Duschvorhängen und gelbe Halterungen und Accessoires.
- Die **Ferienwohnungen Frank** in Boltenhagen lassen bei Atmosphäre und Ausstattung aller Räume keinen Wunsch offen. In einem Badezimmer gibt es sogar einen eigenen Whirlpool mit Lifter.

- Den Pflegebetten aus Holz in den barrierefreien Ferienwohnungen des **Landhaus Seebeck** in Seebeck, das die Jury ebenfalls durch seine anheimelnde Atmosphäre mit Fünf-Sterne-Komfort beeindruckte, sieht man all ihre möglichen Einstellfunktionen und versenkbaren Sicherungsgitter überhaupt nicht an. Auch die Pflegebetten des **Hotels Grenzenlos** in Erfurt unterscheiden sich in ihrem Aussehen nicht von normalen Hotelbetten. Das Pflegebett in einer der Ferienwohnungen im **Haus Käser** in Immenstadt-Stein wird nur vom elektrischen Deckenlifter verraten, der vom Schlafzimmer ins Bad führt.



Sicherheit

Scharfe Kanten und großflächige Trennwände aus Glas sollten aus einem familienorientierten Haus verbannt werden. In allen Räumen müssen Steckdosen gesichert sein; moderne DIN-Steckdosen machen Sicherungsplättchen überflüssig. Zu Familienzimmern gehören abschließbare Fenster, TV-Geräte mit Sperrfunktion und eine abschließbare Minibar (falls überhaupt erforderlich).

Für Menschen im Rollstuhl ist die Höhe elektrischer Schalter oft ein Problem. Auch die üblicherweise mittig angebrachten Hebel zum Öffnen und Ankippen der Fenster sind von den meisten Rollstuhlfahrern nicht zu bedienen. Eine Sicherung von Treppen durch Zwischengitter kommt nicht nur kleinen, sondern auch blinden Gästen zugute. Im Ernstfall lebensrettend ist, dass Kinder und Rollstuhlfahrer selbständig alle Türen öffnen können. In barrierefreien Zimmern muss ein Notruf erreichbar sein. Sicherheit vermitteln auch Notrufnummern, an die sich Gäste rund um die Uhr wenden können.

Gemeinschafts- und Aufenthaltsräume

Gemeinschaftsräume sind für alle Gäste da. Zwar richten viele Gastgeber mehr oder weniger barrierefreie Gästezimmer ein, aber sie vernachlässigen das Thema in den allen Gästen zugänglichen Räumen, wie Frühstücksraum, Rezeption, Spielzimmer, Gaststube, Terrasse und Schwimmbad. Das fängt beim Empfang an: Kinder und Rollstuhlfahrer möchten auch gern Blickkontakt mit den Mitarbeitern an der Rezeption aufnehmen. Es ist von Vorteil, wenn zumindest ein Teil des Empfangtresens oder Counters abgesenkt ist: So können diese Gäste auch eine Unterschrift unter den vorbereiteten Meldeschein setzen und die Rechnung problemlos zahlen.

Wer sich am Infobrett einen Programmvorschlag ausgesucht hat, darf dann nicht am Veranstaltungsort im Haus seine böse Überraschung erleben. In Bar und Bibliothek, Spielzimmer und Schwimmbad, Sauna und Wellnessbereich dürfen Urlauber mit Handicap nicht ausgegrenzt werden – ganz gleich, ob sie selbst aktiv werden oder ob sie Familienangehörige begleiten wollen. Dass beispielsweise ein Schwimmbad für Rollstuhlfahrer nur von außen zugänglich ist, wie die Jury in einem Fall bemerkt hat, ist mit dem Integrationsgedanken nicht vereinbar. In folgenden Beispielen setzen die Gastgeber auf Integration:

- Die großzügig angelegte Sauna der **Begegnungs- und Bildungsstätte Wartaweil** in Hersching am Ammersee können auch mehrere Rollstuhlfahrer gleichzeitig benutzen. Auch in dem Wellnessbad **SteinTherme** in **Belzig** wurde an Rollstuhlfahrer gedacht. Sie können die Sauna besuchen, die Duschen nutzen und im Ruheraum ausspannen.
- Von den vielen Trainingsgeräten in den Fitness-Zentren des **Ostseehotels Damp** und der **Gesundheitsjugenderherberge Finnentrop-Heggen** können einige auch von sportlich ambitionierten Gästen mit Handicap benutzt werden.
- Per Handkurbel wird der Lifter bedient, der im **Hotel Bergland** in Oberstdorf-Rubi Badegäste mit Handicap ins Wasser des hauseigenen Schwimmbades hebt. Eine Kurbel ist erheblich billiger als ein Motorantrieb.

- Klein, aber fein ist das Schwimmbad des **AWO-Ferien- und Erholungszentrums Schillig** im Wangerland: Das Becken ist nur sechs mal zwölf Meter groß, hat aber eine Hubvorrichtung für Rollstühle. In einem separaten, herrlich bunt dekorierten Kinderbad können die kleinen Gäste nach Herzenslust toben.



Ob ein Schwimmbad familientauglich ist, erkennen Eltern und Kinder daran, ob es eine Rutsche hat. Reiseveranstalter haben die Erfahrung gemacht, dass Rutschen Verkaufsschlager sind. Unterkünfte mit Familienbad sind deshalb als Vertragspartner begehrt. Gastgeber können aber noch viel mehr tun, damit sich Familien mit Kindern aller Altersstufen bei ihnen wohl fühlen:

Zur **Hausbibliothek** gehört auch ein Bereich mit Kinder- und Jugendliteratur. Neben alten Krimis und zerfledderten Liebesromanen müssen Neuerscheinungen und gefragte Bestseller im Repertoire sein. Die Bestückung ist nicht billig. Ein Tipp: Warum nicht (Stamm-)Gäste bitten, die Bibliothek beim nächsten Aufenthalt um ein mitgebrachtes, zu Hause nicht mehr benötigtes Buch zu bereichern?

- Leseratten, vor allem Jugendliche, ziehen sich im **Familotel Granfamissimo** in Bad Mergentheim in die oberste Etage zurück, um in halbhoher Regalen nach dem richtigen Lesestoff zu suchen oder einer Hörkassette zu lauschen.
- Zur allabendlichen Vorlesestunde wird in „**St. Ursula**“ in Graal-Müritz in die gut sortierte Bibliothek geladen. Damit die sorgsam aufbewahrten Bücher nicht durcheinander geraten oder für künftige Leser verloren gehen, werden Bücher nach Unterschrift in einer Ausleihliste ausgegeben.

- Der Chef des **Kolping-Feriendorfs Herbstein** geht einen anderen Weg. Im Flur vor den Aufenthaltszimmern stehen Regale mit Lesestoff. Er ersetzt Schwund durch Neukauf, weil das auf lange Sicht kostengünstiger ist.

Auch eine abwechslungsreiche **Spielesammlung** ist teuer, von Urlaubern aller Altersstufen aber heiß begehrt – insbesondere solche Spiele, die als „Spiel des Jahres“ eine Auszeichnung erhalten haben. Niemand beschwert sich, wenn für das Ausleihen eine Kautions- oder eine kleine Gebühr verlangt wird. **Gemeinschafts- und Spielzimmer**, in denen sich Familien ohne Verzehrzwang – natürlich rauchfrei! – aufhalten können, werden nicht nur an Regentagen rege besucht. Ältere Kinder oder Jugendliche bleiben lieber unter sich und bevorzugen Clubräume mit Flipper, Kicker und Tischtennis.

Nur sehr selten hat die Jury eine **Computerecke** gesehen. Dass sie in einem Ferienhotel noch nicht zum Standard gehört, ist verwunderlich. Heute will mindestens ein Familienmitglied seine E-Mails abrufen, im Internet surfen oder Computerspiele spielen.

- Wörtlich nimmt das **Familotel Granfamissimo** den Begriff Internetcafé. Es serviert Getränke an den PC-Plätzen.

Unverzichtbar für einen entspannten Familienurlaub sind **Wasch- und Trockenräume**, die von Urlaubern gegen Münzeinwurf genutzt werden können.

- Zum praktischen Wäscheschacht gibt es im **Waldhauser-Hof** in Holzhausen einen Wäscheraum, den auch Rollstuhlfahrer selbständig benutzen können. Wasch- und Trockenautomat stehen nebeneinander und die



Kästen für den Münzeinwurf sind nicht unerreichbar an der hinteren Wand verankert, sondern stehen so frei auf den Geräten, dass sie aus der Sitzposition und von kleinen Leuten bedient werden können.

Über das Standard-Angebot von öffentlichen Räumen hinaus profilieren sich einige Quartiere mit ungewöhnlichen Ideen. Zwei Beispiele:

- Damit der Kegelabend ein Vergnügen für alle Hausgäste wird, hat das **Integrationsdorf Arendsee** eine tragbare Kegelhilfe konstruiert, die Gehbehinderte, Rollstuhlfahrer und körperlich schwächere Menschen beim Spiel unterstützt. Durch einen kleinen Schubs aus der Sitzposition rollt die Kugel eine Holzrutsche hinunter und haut mit Schwung die Kegel um.
- Erfindungsreich sind die Herbergseltern der **Gesundheits-Jugendherberge Finnentrop-Heggen**. Mehrere Hallen werden durch so genannte Sinnesstraßen verbunden: Die Flure sind umgestaltet zur Aromastrasse mit Düften, zum sensorischen Pfad mit Tast-, akustischen und visuellen Reizen und zur Farbstraße, die im Sinn der anthroposophischen Farbenlehre den Einfluss der Farbe auf Erleben und Fühlen darstellt. Nach den fünf Elementen der Vastu-Lehre, der indischen Wissenschaft vom gesunden Wohnen, sind fünf Hallen in der Jugendherberge gestaltet: Wasser-, Erde-, Luft-, Äther- und Feuerhalle unterscheiden sich in Farbe, Ausstattung und Bestimmung. In der blauen Wasserhalle beispielsweise finden sich Wassersäulen, Zimmerbrunnen, Pflanzen und geschwungene Formen, die zum kurzen Innehalten animieren. Krönung des Angebots ist der Snoezelenraum (gesprochen: Snuuselen), ein Ruhe- und Rückzugsraum,



in dem ohne störende Umweltreize einzelne Sinne angesprochen werden. Einen solchen Snoezelenraum – der Begriff aus den niederländischen Worten Schnupperrn (snuffelen) und Dösen (doezelen) kommt ursprünglich aus der Behindertenarbeit – bietet auch das **VCH Hotel Haus am See** in Schollene seinen Gästen an.

Außengelände

Die schönste Terrasse und das herrlichste Außengelände eines Hotels, einer Ferienanlage oder einer Ferienwohnung sind für Urlauber mit Handicap ohne Wert, wenn Treppen oder Schwellen unüberwindbare Barrieren bilden – eine „Sünde“, die von der Jury besonders oft notiert werden musste. Einige Gastgeber überwinden die Hindernisse mit selbst gemachten Hilfsmitteln:



- Eine tragbare Brücke aus Linoleum und bearbeiteten Vierkanthölzern überwindet die Türschwelle zur Terrasse in der barrierefreien Ferienwohnung im **Waldhauser-Hof** in Holzhausen. Im **Landhaus Seebeck** in Seebeck erfüllen passend abgeschrägte Holzleisten den gleichen Zweck.

In Anlagen, die vorwiegend von Gästen mit Handicap besucht werden, gibt es keine Zugangsprobleme. Denn die Außenanlagen werden in das Erholungskonzept einbezogen.

- Eine künstlerisch gestaltete Außenanlage, eingebettet in herrliche Landschaft, schenkt den Gästen der **Bildungs- und Erholungsstätte Langau** in Steingaden Muße und Ruhe. Genau so ausgefallen ist die Spiellandschaft mit markanten Indianerzelten.

- Ein herrlich großer Garten direkt am Ammersee mit eigenem, barrierefreien Badesteg ist das Aushängeschild der **Bildungs- und Begegnungsstätte Wartaweil** in Hersching. Ein Teil des Parks ist als „Garten der Sinne“ konzipiert.

Warum denken die meisten Anbieter bei der Gestaltung ihrer Außenflächen an Kinder und vergessen dabei völlig die Barrierefreiheit? Auch Eltern im Rollstuhl wollen mit ihren Kindern im Sand spielen oder sie zumindest auf den Spielplatz begleiten – oder aber das Kind selbst ist Rollstuhlfahrer. Die Jury bemängelte immer wieder folgende Punkte:

- Der Weg zum Spielplatz hat keinen für Rollstühle geeigneten Belag.
- Der umzäunte Spielplatz ist nicht zugänglich, weil der Rollstuhl den Eingang nicht passieren kann.
- Das Spielplatzgelände ist insgesamt so uneben, dass ein Rollstuhl sich auf ihm nicht bewegen kann. Hinderlich sind auch Kies, Schotter, Sandflächen, zu weicher Rasen, zu hohes Gras.
- Der Sandkasten hat eine unnötig hohe Umrandung.

Dass sich Urlauber mit Handicap selbst aktiv an Spaß und Spiel beteiligen können, ist eine Seltenheit. Eine der Ausnahmen:

- Eine Schaukel für Rollstuhlfahrer ist viel genutztes Spielgerät im Garten von **Wartaweil**. Die Konstruktion gleicht einer Schiffschaukel, auf die der Rollstuhl gefahren und gesichert wird. Auch ohne Hilfe kann der Rollstuhlfahrer die Schaukel in Schwung bringen.

Für die Kinderspielplätze von Hotels und Ferienanlagen gilt, was schon zu Spielplätzen in Ferienorten notiert wurde (siehe Kap. 6, Seite 41). Bei der Lage und Anordnung ist darauf zu achten, dass sie von außen einsehbar sind, damit die Eltern ihre Kinder im Auge behalten können.

- Die Zufahrten zum **AWO SANO Familienferiendorf Rerik** schützen gelbe Kinderfiguren aus Eisen. Sie signalisieren Autofahrern gleich, warum sie nicht in das Feriendorf fahren können: um spielende Kinder nicht zu gefährden. Für Lieferfahrzeuge und Transporte sowie in Notfällen können die Schilder umgeklappt werden.



Es lohnt auch ein Blick auf die Spielgeräte. Mehrfach hat die Jury defekte Spielgeräte gefunden: ein gesplissenes Seil, eine kaputte Strickleiter, morsche Balken auf einer Hängebrücke, eine Bank mit zerborstenen Latten. Die Außenanlagen müssen auch Jugendlichen Platz und Raum für Aktivitäten bieten. Tischtennisplatten, Fußballtore und Basketballkörbe sind Minimalforderung von jugendlichen Gästen. Der Jury fielen auch hier positive Beispiele auf:

- Aggressionsabbauende Spielelemente gehören neben Basketballkörben und Balance-Balken zur Jugendecke im Gelände der **Gesundheitsjugendherberge Fintrop-Heggen**.
- Im **KIEZ Arendsee** im Altmarkstädtchen Arendsee stehen Basketballkörbe der Aktion „Körbe gegen Gewalt“, die die Sportjugend Sachsen-Anhalt initiiert hat.
- Der Themenpark Wasser des **Rhön Camping-Parks** in Ehrenberg-Wüstensachsen ist eine Freizeitanlage, die nicht nur kleine Kinder und ihre Eltern, sondern auch Jugendliche in den Bann zieht. Achtung: Beim Übersetzen mit dem Floß auf die Pirateninsel kann man schnell nass werden!



Ferienwohnungen, Bauernhöfe, Camping

Deutsche Hotels haben nur selten Miniküchen (Pantrys), wie sie in skandinavischen Ländern verbreitet sind. Um sich selbst versorgen zu können, entscheiden sich viele Familien und Urlauber mit Handicap für Ferienwohnungen. Viele Anbieter richten Küchen ein, die in ihrer Ausstattung der heimischen Küche entsprechen. Familien erwarten:

- einen Herd mit vier Kochplatten, einen Backofen, einen geräumigen Kühlschrank mit großem Tiefkühlfach
- Kaffeemaschine, Teekanne und Toaster
- ein großes Topf- und Pfannensortiment
- ausreichend Geschirr, Gläser und Besteck
- im Idealfall auch Mikrowellenherd und Geschirrspüler
- einen großen Küchentisch

In barrierefreien Ferienwohnungen muss die gesamte Küche konsequent barrierefrei geplant werden:

- uneingeschränkt unterfahrbare Küchenzeile mit Herd, Arbeitsplatte und Spüle
 - genügend Bewegungsfläche zum Rangieren und Hantieren
 - höher gesetzter Geschirrspüler
 - Verzicht auf Oberschränke
 - Schränke mit Ausziehkörben, z. B. Apothekerschrank
- Pfiffig sind die ausziehbaren Fächer für Getränkekisten im Vorratsschrank in einer der **Ferienwohnungen Käser** in Immenstadt-Stein.

Die in modernen Ferienanlagen so beliebten Maisonette-Wohnungen sind – selbst dann, wenn die Räume im Erdgeschoss barrierefrei sind – nicht für gehbehinderte und im Rollstuhl sitzende Urlaubsgäste geeignet, weil es in diesen Häusern keinen Aufzug gibt: Liegen die Kinderzimmer im ersten Stock, können sie ihre Kinder nicht ins Bett bringen; ist der Wohnbereich im ersten Stock, sind sie vom Gemeinschaftsleben ausgeschlossen.

Auch unter Sicherheitsaspekten sind Maisonette-Wohnungen problematisch: Sind Krabbelkinder mit von der Partie, muss die Treppe durch ein Gitter gesichert sein. Das war, wie die Jury feststellen musste, oft nicht der Fall – auch

wenn das im ersten Stock stehende Kinderbettchen eindeutig auf die Nutzung durch Familien mit einem kleinen Kind hinwies.

Viele Vermieter bieten ihren Gästen Unterstützung beim Einkauf an. Das fängt beim Brötchenservice an, geht bis zum kompletten Einkauf nach Wunschliste. Liegt die Ferienwohnung auf dem Bauernhof, werden oft hauseigene Erzeugnisse angeboten.

- Die Bäuerin vom **Waldhauser-Hof** in Holzhausen serviert ihren Gästen auf Wunsch Frühstück mit selbstgebackenem Brot, selbstgemachtem Käse, hauseigener Marmelade und Apfelsaft aus eigener Herstellung. Damit ist ihr Repertoire noch nicht erschöpft: Es gibt auch Apfelessig, Obstliköre und selbstgemachten Apfelwein. Gäste lernen zudem in ihrem Kräutergarten viele Kräuter und Heilpflanzen und deren Wirkung kennen.

Bauernhöfe, die Urlaubsbetten anbieten, müssen bei der Werbung genau angeben, ob und welche Tiere auf dem Hof gehalten werden. Denn nicht jeder Hof wird noch voll bewirtschaftet wie der Waldhauser-Hof. Dort dürfen die Gäste bei der Arbeit mithelfen und z.B. Kühe melken. Auch Kinder und Erwachsene im Rollstuhl können mit in den Stall.

Betreiber von Campingplätzen müssen nicht so viele Punkte beachten, wenn sie Familien und Urlauber mit Handicap zu ihren Gästen zählen wollen. Denn diese bringen ja ihr Dach über dem Kopf mit. Wichtig sind:

- Familienwaschräume
- barrierefreie Sanitäranlagen (siehe Seite 51)
- Koch- und Spülküchen mit unterfahrbaren Einheiten
- von Rollstuhlfahrern bedienbare Wasch- und Trockenautomaten
- überdachte Gemeinschaftsräume, die auch barrierefrei zugänglich sind

- Ein renoviertes Sanitärhaus auf dem **Campingplatz Schillig** im Wangerland hat eine große Kinderabteilung mit bunten Duschen und Asterix-Kacheln als Zierde, die Erwachsene neidisch macht.

- Auf dem **Rhön Camping-Park** in Ehrenberg-Wüstensachsen haben selbst Hunde ihre eigene Dusche.

8 Gastronomie



Urlauber im Rollstuhl spüren schnell, ob Gastgeber sie bei der Einrichtung des Frühstücksraums, des Cafés oder des Restaurants berücksichtigt haben: Wenn ihnen Treppen oder Schwellen unüberwindbare Barrieren liefern, ist das garantiert nicht der Fall. Gäste mit anderen Handicaps und auch Familien machen die Nagelprobe erst, wenn es vielleicht schon zu spät ist: Sie merken frühestens am Service und an der Speisekarte, ob sie willkommen sind. Es sei denn, Familien machen Urlaub in Baiersbronn.

- Die **Baiersbronn Touristik** hat vor über zehn Jahren den „Familienfreundlichen Tisch“ ins Leben gerufen. Aufkleber kennzeichnen die teilnehmenden Restaurants, in denen Familien ausdrücklich willkommen sind und wo jeweils zwei Erwachsene und zwei Kinder unter 12 Jahren zu einem Sonderpreis ein alkoholfreies Getränk und Hauptspeise und Dessert zu sich nehmen können. Aufgeführt sind diese Restaurants im Baiersbronner „Lufikus“, dem „Infomagazin für aktiven Kinderurlaub“ und im Ortsplan, die die Baiersbronn Touristik eigens für Kinder herausgegeben hat.

Selbst Gastgeber mit passablem Familien- und barrierefreiem Angebot vernachlässigen in der hauseigenen Gaststube manchmal diese Gästekreise – ganz zu schweigen von Restaurants und Cafés am Urlaubsort. Die Jury fand aber auch Positivbeispiele, die zur Nachahmung anregen. Auf folgende Punkte sollten Gastgeber achten:

- Schon beim – barrierefreien! – Eintritt muss klar sein, dass Familien und Urlauber mit Handicap willkommen sind. Das zeigt sich bei der Begrüßung, bei der auch die Kinder nicht vergessen werden dürfen.
- In ausreichender Zahl müssen Garderobenhaken so tief hängen, dass Kinder und Rollstuhlfahrer sie erreichen können.
- Für Kinderwagen und Rollstuhl sollte eine Abstellmöglichkeit vorhanden sein.
- Es muss genügend Platz zwischen und an den Tischen sein für Rollstuhlfahrer und schlafende Babys im Kinderwagen.
- Ein Nichtraucherbereich ist ein Muss.
- Ein zum Restaurant gehörender Kinderspielplatz muss für Eltern vom Sitzplatz aus einsehbar sein.
- Eine den DIN-Normen entsprechende barrierefreie Toilette (siehe Kap. 7, Seite 51) muss für Rollstuhlfahrer eingerichtet werden, wenn man sie als Gäste gewinnen möchte.
- Eine Kindertoilette und eine Wickelmöglichkeit mit Stillgelegenheit gehören zur Ausstattung, wenn ein Haus sich wirklich als kinderfreundlich profilieren will.

- Im **Familotel Granfamissimo** in Bad Mergentheim, das ein ausgesprochenes Familienferienhotel ist, gibt es in den zum Restaurant gehörenden Sanitärräumen neben Wickelmöglichkeiten auch eine Kindertoilette. Selbstverständlich finden Kinder ihre eigene Garderobe vor. Im großzügigen Restaurant ist ihnen ein eigener Bereich mit einer großen Auswahl an Kinderstühlen gewidmet.

Nicht wenige Erwachsene begrüßen solche Kinderzonen – die einen, damit sie den Restaurantbesuch mit ihrem Nachwuchs genießen können und die anderen, denen fremde Kinder zu laut sind, sodass sie sich in ihrer Urlaubsrue

gestört fühlen. Unangenehm kann der Lärmpegel in großen Speisesälen zu festen Essenszeiten werden, wie die Jury sie in vielen gemeinnützigen Ferieneinrichtungen gesehen hat.

- Unter die Decke gespannte ausgediente Surfsegel wirken im Speisehaus des **Familienferiendorfs Boltenhagen** an der Ostsee nicht nur stilecht, sondern auch schalldämmend.
- Um Familien ihr eigenes Reich zu schaffen, hat das Kinder- und Jugenderholungszentrum **KIEZ Arendsee** in Arendsee einen Teil seines großen Speiseraums geschickt in Kojen unterteilt. So können Urlauberfamilien unter sich bleiben und fühlen sich nicht verloren.



- Um Generationsfrust von vornherein nicht aufkommen zu lassen, hat sich der Biergarten **Food Court** in Heilbronn Hinweise zum Schmunzeln einfallen lassen. „Sei lieb zu Deinen Kindern“, ist beispielsweise auf einem Schild zu lesen, „denn sie suchen Dein Altersheim aus“. Zehn Spielplatz-Regeln aus Kindersicht wirken auf das



Miteinander von spielenden und erziehenden Gästen. Erste Regel: „Zutritt ist nur mit freundlichem Gesicht gestattet. Böse Gesichter machen uns Angst vor dem Erwachsenwerden.“ Regel Nummer 8 nimmt die Eltern in die Pflicht: „Strafpredigten nehmen wir auf unserem Spielplatz von unseren Erziehungsberechtigten nur unter vier Augen und nicht vor unseren Freunden entgegen.“

Als Ausflugslokal bietet der Food Court vieles, um Kinder bei Laune zu halten: Ein Kinderkarussell dreht seine Runden, ein Fuhrpark von Bobbycars wartet auf den Einsatz, und mit einem funktionsfähigen Minibagger können Kinder Sand baggern. Auf einer von einem Sportausstatter gesponserten Kletterwand können ältere Kinder an der Hauswand schon richtig klettern. Die Anlage ist so gestaltet, dass Eltern ihre Kinder vom Tisch aus im Auge behalten können.

Aber auch Betreiber von Hotelrestaurants und Gaststätten ohne Biergarten können Ideen aus dem Food Court durchaus aufgreifen: Regelmäßig bieten Animatoren Kindern verschiedene Aktivitäten an, vom Malen und Basteln bis zu Anfängerkursen im Inline-Skaten. Alle Jahre wird aus einem Kindermalwettbewerb ein Motiv ausgewählt, das als Untersetzer für Gläser gedruckt wird. Manchmal kommt ein Fotograf und macht Portraitaufnahmen von Kindern, die Fotos werden als Sets in Folie geschweißt und ausgehängt und dürfen beim nächsten Besuch gratis mitgenommen werden. Eine andere pfiffige Idee: Zur Zeit der Einschulung erhalten künftige Schulgänger, auch Urlauberkinder, Säckchen mit einer Schulgrundausrüstung, die mit Hilfe von Sponsoren gepackt worden sind.

Ausstattung und Verpflegung

Gastwirte können auch mit geringen Mitteln eine Menge tun, damit sich kleine Gäste – und natürlich auch größere Kinder – wohlfühlen. Zur „Hardware“ gehören:

- Kinder-Platzsets mit lustigen Motiven
- buntes Kindergeschirr
- lustige Kinderlätzchen
- Malutensilien oder Spiele zur Überbrückung der Wartezeit auf das Essen
- Kinder-Speisekarten

- „Seeräuber“ heißt ein Gericht auf der Kinder-Speisekarte des **Du-Familotels Krone** in Hindelang-Unterjoch. Hinter dem Namen verbergen sich Fischstäbchen mit Kartoffelbrei und Rahmsauce. Elf weitere Gerichte stehen auf der abwaschbaren Karte, darunter „Rotkäppchen“ (Spaghetti mit Tomatensoße auf Kopfsalat) und „Hasenfüße“ (gerollter Pfannkuchen, gefüllt mit Marmelade).



TÜV-geprüfte Hochstühle für kleine Gäste sind in Frühstücksräumen oder Restaurants eine Selbstverständlichkeit.

- Wird das Frühstücksbuffet wie im **Familotel Granfamissimo** in Bad Mergentheim ganz oder teilweise auf einem niedrigen Buffettisch serviert, hilft das sowohl Kindern als auch Rollstuhlfahrern: Sie können sich selbst bedienen.
- Ein eigenes Kinderbuffet wird jeden Morgen im **Kolping-Familienferienzentrum Duderstadt** aufgebaut. Das Kinderbuffet des Granfamissimo wird um eine Humana-Babyecke ergänzt, an der die jüngsten Gäste mit Milch- und Breimahlzeiten versorgt werden können.

- Als große Mäuse sind die wetterfesten Hochstühle im Biergarten **Food Court** gestaltet. Sie sind aus Plastikmaterial und können leicht abgewaschen werden (siehe Foto, Seite 59).

Nicht nur in der grafischen Gestaltung der Kinder-Speisekarten können Gastgeber Phantasie walten lassen, sondern auch im Speisenangebot: „Pommes mit Majo“ sind zwar bei Kindern beliebt, aber nicht besonders gesund und deshalb von Eltern nur wenig geschätzt. Zu einem kindgerechten Angebot gehören eine Auswahl gesünder Speisen und reduzierte Portionen von der normalen Speisekarte, damit Kinder lernen und erfahren können, dass es neben „Fast-food“ noch andere leckere Speisen gibt. Gleiches gilt für die Getränke. Obstsäfte aus der Region sind gesünder als gesüßte Limonaden. Familien sind dankbar, wenn ihnen typische Kindergetränke wie Säfte, Tee und Mineralwasser in größeren Flaschen zum günstigeren Preis angeboten werden. Leitungswasser sollte Kindern kostenlos serviert werden.

- Breit ist das Verpflegungsangebot der **Gesundheits-Jugendherberge Finnentrop-Heggen**. Alle normalen Mahlzeiten werden im Buffetsystem serviert. Auf Wunsch ist auch passierte oder Brühkost zu haben, außerdem kindgerechte Vollwertkost. Beim Diätangebot werden auch seltenere Krankheiten berücksichtigt. Eltern mit kleinen Kindern kommt die Küchenleitung sehr entgegen: Die Essenszeit kann an den Mittagsschlaf angepasst werden.

Aus mehreren Gründen schätzen Urlauberfamilien Quartiere, bei denen sie nicht an Vollpension gebunden sind und sich z.B. in einer eigenen Küche selbst verpflegen können: Da feste Essenszeiten entfallen, können sie sich spontan für eine Mahlzeit entscheiden. Zudem sind sie nicht auf eine vorgegebene Speisenauswahl angewiesen. Ein wichtiges Argument ist der Preis: Selbstverpflegung kann preiswerter als Vollpension sein, zumal die Preise für die zum Essen bestellten Getränke das Urlaubsbudget erheblich belasten.

- Das **Familotel Granfamissimo** umgeht dieses Problem. Der Kauf eines Wanderbechers zum Selbstkostenpreis, der auch nach den Ferien noch eine praktische Erinnerung ist, schließt das kostenlose Auffüllen mit Wasser, Apfelschorle, Tee und Saft während des Urlaubs ein.



- In Baiersbronn gibt es einen ähnlichen Trinkbecher, den „Murgelbecher“. Mit dem Kauf bei der **Baiersbronn Touristik** erhalten Kinder zehn „Murgeltaler“, mit denen sie den Trinkbecher an ausgewiesenen „Murgel-Trinkbars“ zehnmal auffüllen lassen können.
- Dem Preisargument begegnet das **„Familien-Hotel Hochwald“** in Horath mit dem Verkauf von Getränken in größeren Einheiten. Die angebrochenen Flaschen werden für die Gästefamilien gekühlt aufbewahrt und beim nächsten Essen wieder auf den Tisch eingedeckt.
- Vor Preis-Überraschungen sind die Gäste der **Pension Wahlde** in Neuenkirchen-Vörden sicher: Die Gastgeber geben schon im Hausprospekt die Preise für Speisen und Getränke des hauseigenen Cafés an.

Wegen der damit verbundenen Preissicherheit hat der All Inclusive-Urlaub einen Siegeszug durch die Urlaubsziele der Welt angetreten. In Deutschland wird er allerdings kaum angeboten, obwohl er gerade beim Familienurlaub seine ganzen Vorteile ausspielt. Das eigene Angebot auf All Inclusive umzustellen, ist für Gastgeber, die mit Reiseveranstaltern ins Geschäft kommen wollen, eine Überlegung wert. Für Hotels und Familienferienstätten mit Vollverpflegung ist es kein großer Schritt das Angebot in diese Richtung marktgerecht weiterzuentwickeln, wie sie es oft schon im Tagungsbereich praktizieren.

Barrierefreier Restaurantbesuch

Wenn der Zugang barrierefrei ist und die Tische im Restaurant oder Café nicht zu eng gestellt sind, steht einem Besuch von Rollstuhlfahrern nichts im Wege. Auch wenn Tischbeine stören: Die meisten Restauranttische sind unterfahrbar. So müssten Rollstuhlfahrer eigentlich ihren Platz selbst wählen können. Doch meist wird ihnen ungefragt ein Randplatz zugewiesen.

Die Bundesbewertungskommission hat auf ihrer bundesweiten Inspektionsreise nur wenige Restaurants kennengelernt, in denen Gastwirte sich gezielt auf Gäste mit Handicap eingestellt haben. Abgesehen von Hotelrestaurants sind barrierefreie Toiletten in Gaststätten eine Ausnahme. Es wird auch Etikettenschwindel betrieben. Der Besuch der angeblich barrierefreien Toiletten war für die rollstuhlfahrenden Jurymitglieder oft ein nicht nur unbequemes, sondern auch unfallträchtiges Unterfangen: Die Räume waren schwer zugänglich und zu eng. Die Ausstattung entsprach nicht den DIN-Normen (siehe Kap. 7, Seite 50). Manchmal lagen die barrierefreien Toiletten weit vom Gastraum entfernt und waren umständlich zu erreichen, einmal führte der Weg dicht an einer ungesicherten Kellertreppe vorbei. In einem anderen Fall fehlte sogar die Toilettentür.

- ▶ Das auf Gäste mit Handicap eingestellte **VCH Hotel Haus am See** in Schollene hat im Ort eine alte Brauerei wieder aufleben lassen. Bei der Einrichtung der Mühlenbergbrauerei, die für die Hotelgäste zum gastronomischen Angebot gehört, wurde Wert auf eine barrierefreie Gestaltung gelegt.
- ▶ Das **Landhaus Seebeck** in Seebeck überzeugte den Investor eines Bauprojektes, sein Angebot von Anfang an barrierefrei zu planen. Das Restaurant in einer alten Scheune auf dem Nachbargrundstück wird so ausgebaut, dass es von den behinderten Gästen des Landhauses besucht werden kann.
- ▶ Gäste der **Ferienwohnungen Frank** in Boltenhagen können im benachbarten kleinen Café frühstücken. Für Rollstuhlfahrer wurde eigens ein unterfahrbarer Tisch bereitgestellt.

Speisekarten in Groß- oder Blindenschrift sind ebenso eine Seltenheit. Großschrift kommt auch älteren Gästen zugute.

- ▶ Gästen mit Sehschwäche überreicht der Restaurantleiter im **Hotel Saarpark** in Mettlach Speisekarten in Großschrift. Haben Gäste Schwierigkeiten, normales Essbesteck zu gebrauchen, hält das Restaurant Spezialbesteck und Esshilfen bereit.



- ▶ Schwer sehbehinderten Gästen erklärt der Frühstücksservice im **AURA Hotel „Ostseeperlen“** in Boltenhagen, welche Speisen wo auf dem Buffet stehen. Er bietet seine Hilfe an, das Frühstück zusammenzustellen und den Gast zum Tisch zu begleiten.

Schwierig ist der Restaurantbesuch für Urlauberinnen und Urlauber, die aus gesundheitlichen Gründen auf eine spezielle Zubereitung der Speisen angewiesen sind. Selten hat die Jury in Speisekarten das Angebot gefunden, auf bestimmte Diätwünsche einzugehen. Dabei stellte sie auf Nachfragen fest, dass überraschend viele Küchen auf Sonderwünsche reagieren können.

- ▶ Als ausgebildete Diätassistentin kann die Juniorchefin des **Familienhotels Brandtsheide** in Jeserig bei Wiesenburg, das sich mit regionaler brandenburgischer Küche einen Namen gemacht hat, wie selbstverständlich sämtliche Diätwünsche erfüllen.

9 Programme



Es gibt nichts Schöneres, als in den Ferien Ausflüge zu unternehmen! Sie stehen bei Familien und bei Reisenden mit Handicap gleichermaßen hoch in Kurs. Für Familien mit kleinen Kindern klettern Ausflüge auf den fünften, für Familien mit größeren Kindern sogar auf den vierten Rang der wichtigsten Urlaubsaktivitäten (RA Reiseanalyse 2002). Ausflugs- und Freizeitangebote sind laut der Untersuchung „Ökonomische Impulse...“ für über 71 Prozent der behinderten Reisenden wichtige Aspekte bei der Wahl des Reiseziels. Aber während für Familien phantasievolle Programme kreiert werden, sind barrierefreie Ausflugs- und Freizeitangebote noch relativ selten. Das schlägt sich in Zahlen nieder: Fast zwei Drittel der Reisenden mit Handicap sind mit ihren Reiseerlebnissen in diesem Punkt nicht zufrieden.

Zum Mitmachen ermuntern

Dabei sind viele Programme von Urlaubsorten und -quartieren durchaus für Behinderte geeignet. Es reicht nur nicht, wenn lediglich Veranstaltungen angeboten werden und die Veranstalter sich sagen: Mal sehen, ob Urlauber mit Handicap daran teilnehmen. Sie müssen das Thema aktiv angehen, von Anfang an Behinderte einplanen und bei ihren Programm-Ankündigungen ausdrücklich zur Teilnahme einladen.

- In **Schloß Gehrden** in Brakel-Gehrden beispielsweise werden Urlauber mit Handicap gezielt angesprochen und zum Mitmachen animiert, beispielsweise bei Gesellschaftsspielen oder Mal- und Bastelstunden.

- Auch die Gastgeber der **Komfortferienwohnungen Goldener Hahn** in Baiersbronn, um nur ein weiteres Beispiel zu nennen, gehen aktiv auf Gäste mit Behinderungen zu, um sie ins aufgelegte Gästeprogramm zu integrieren. Von Anfang an werden Wanderungen und Ausflüge – z.B. zum Barfuß-Park in Dornstetten oder zum Wassertreten und Wandern auf dem Erlebnispfad im Tonbachtal – so ausgesucht, dass sie gemeinsam von Gästen mit und ohne Handicap unternommen werden können.
- Konsequenter bindet auch die Chefin des **Hotels Viktoria** in Oberstdorf-Rubi Behinderte in ihre Programme ein und unternimmt mit allen Gästen beispielsweise Ausflüge oder einen Besuch auf dem Bauernhof, Wanderungen, im Winter Schlittenfahrten. Daneben überlegt sie sich auch Angebote, die sich speziell an Gäste mit Handicap richten, Handybike-Touren beispielsweise oder Tischtennisturniere für Rollstuhlfahrer und Gehbehinderte.



Ideen für den Urlaubsaltag

Natürlich besteht Urlaub nicht nur aus solchen Highlights. Auch der Urlaubsaltag will gestaltet sein. Aber bei allem guten Willen sind Eltern und Kinder meist zu Anfang des Urlaubs von der plötzlich über sie hereinbrechenden gemeinsamen freien Zeit überfordert. Natürlich haben die einzelnen Familienmitglieder auch unterschiedliche Erwartungen an ihren Urlaub. Kinder wünschen sich, dass jeden Tag etwas Neues passiert, sie sind voller Tatendrang. Eltern wollen sich – obwohl „mit den Kindern spielen“ laut RA 2002 ihre liebste

Urlaubsbeschäftigung ist – in den Ferien auch ausruhen. Ein ausgewogenes Programmangebot des Ferienortes oder –quartiers sollte auf die unterschiedlichen Wünsche eingehen. Da gibt es Angebote nur für Kinder und Aktivitäten für die ganze Familie, seltener nur für Erwachsene.

- Das **Familotel Granfamissimo** in Bad Mergentheim plant ab und zu gezielte Veranstaltungen für Erwachsene, z.B. ein Gala-Essen oder eine Weinprobe. Die Kinder werden währenddessen im Kinderclub betreut.



- Auf der „Elternseite“ des Urlauberbriefes, der ihnen im **Familien-Hotel Hochwald** in Horath täglich zugestellt wird – er hat auch eine „Kinderseite“ –, entdecken Eltern ab und zu eine Veranstaltung, die nur für sie gedacht ist. Das kann ein „Eltern-Kennenlern-Kegelabend“ sein oder ebenfalls eine Weinprobe.

Damit sich alle Familienmitglieder im Urlaub wohlfühlen, gibt es in vielen Häusern ein regelmäßiges und umfangreiches Betreuungsprogramm für Kinder verschiedener Altersstufen. Denn für Kinder ist es wichtig, mit anderen Kindern zu spielen. Für Eltern sind diese Betreuungszeiten erholsam, weil sie ihren Interessen nachgehen können.

- Beeindruckt war die Jury von der ausgesprochen langen Öffnungszeit und der Qualität der täglichen Gästekinderbetreuung im **Familien- und Sporthotel Reutmühle** in Waldkirchen, die das gesamte Jahr über und nicht nur in Ferienzeiten angeboten wird.

Freizeit für Familienmitglieder von behinderten Angehörigen gibt es selten. Die Pflegenden sind meist auch im Urlaub eingebunden – besonders, wenn Unterkunft und Service die Selbständigkeit von Menschen mit Handicap einschränken.

Die ständige Abhängigkeit von Hilfe belastet sowohl die zu Pflegenden als auch die Pflegepersonen psychisch und physisch. Um beiden Erholung angedeihen zu lassen, haben sich zwei Wettbewerbsteilnehmer etwas einfallen lassen:

- Die in der Betreuung geistig Behinderter erfahrenen Inhaber des **Integrativen Ferienhauses Heidkate** in Schönberger Strand haben sich für Eltern und pflegende Angehörige einen Entlastungsdienst ausgedacht: Zu abgesprochenen Zeiten – nachmittags oder einen Abend – wollen sie sich um die Pfleglinge kümmern, damit die Angehörigen etwas unternehmen können.
- Beim **Projekt „Erholsam und Gepflegt“** des **Familienferiendorfes Boltenhagen** wird pflegenden Familienangehörigen in den barrierefreien Ferienhäusern mit professioneller Hilfe unter die Arme gegriffen, um ihnen inmitten der vielen Urlauberfamilien Freiraum für eigene Erlebnisse zu verschaffen – ohne schlechtes Gewissen, denn die Angehörigen werden in dieser Zeit wie zu Hause umsorgt.

Der Phantasie sind bei der Kreation von Veranstaltungen für Kinder oder die ganze Familie keine Grenzen gesetzt.

- Märchen- und Vorlesestunden
- gemeinsames Singen oder Musizieren
- Theateraufführungen und Kinovorstellungen
- Mal- und Bastelstunden
- Gruppenspiele im Freien
- sportliche Wettbewerbe
- Ausflüge und Besichtigungen von Sehenswürdigkeiten, auch Betriebsbesichtigungen
- gemeinsame Picknicks
- Spiele zur Erkundung der Umgebung, Schatzsuche und Schnitzeljagden
- geführte Spaziergänge und Wanderungen

Bei Ausflügen ist zu beachten, dass ein Behinderten-WC in erreichbarer Nähe ist, damit auch Gäste mit Handicap teilnehmen können. Wichtig ist, dass überhaupt Veranstaltungen angeboten werden, damit die Gäste die Möglichkeit haben, Gastgeber, Mitarbeiter und vor allem andere Gäste kennen zu lernen. Als Initialzündung reicht bei kleinen Häu-

sern oft ein gemeinsamer Kaffeeklatsch, ein Grillabend oder ein zwangloser Treff am Abend in gemütlicher Runde. An den meisten Aktivitäten können behinderte Gäste, wenn die baulichen Voraussetzungen gegeben sind, problemlos teilnehmen. Gerade diese zwanglosen Veranstaltungen leisten einen wertvollen Beitrag zur Integration. Denn auch Familien mit behinderten Angehörigen sind dann nicht von geselligen Unternehmungen ausgeschlossen. Manchmal müssen allerdings erst Barrieren im Kopf überwunden werden, bis es mit gemeinsamen Aktivitäten klappt. Bei Kindern geht das schnell:

- Behutsam werden beim Projekt **Handicapped-Erlebnisurlaub** Urlauber:innen mit und ohne Handicap aufeinander zugeführt. Damit sich nicht behinderte Kinder nicht

vor plötzlichen Bewegungen oder Lauten geistig behinderter Kinder erschrecken, werden sie vor der ersten Begegnung „eingeweiht“. Die gemeinsamen Unternehmungen laufen dann harmonisch ab.

Manche Wettbewerbsteilnehmer haben sich originelle Unternehmungen einfallen lassen:

- Jugendgerechte Angebote wie „Teenies übernachten im Freien“ oder „Wir bemalen das Auto des Feriendorfes“ hat sich das **Ferien- und Erlebnisdorf Sonnenmatte** in Sonnenbühl-Erpfingen ausgedacht.
- Eine Dorf-Rallye, die „Begegnung mit Kleintieren“ oder „Jeux Dramatiques“, freies Theaterspiel ohne Textbuch,

City-Cards

Zwar keine konkreten Ausflugs-Programme, aber eine Menge Ideen für Unternehmungen liefern City-Cards oder Regionalkarten. Nicht nur wegen der Anregungen, sondern auch wegen der Preisvorteile sind sie für Familien ideal. Alle Pässe oder Cards werden mit einem Programmheft ausgegeben, dem auch Reisende mit Handicap entnehmen können, welche Sehenswürdigkeiten und Kultureinrichtungen für sie geeignet sind. Gute Beispiele sind Dresden und Erfurt:



- Mit der Dresden-City-Card und der Dresden-Regio-Card der **Dresden Werbung und Touristik GmbH** wird Urlaubern nicht nur 48 Stunden lang freie Fahrt mit den öffentlichen Verkehrsmitteln im Stadtgebiet bzw. 72 Stunden lang im gesamten Gebiet des Verkehrsverbundes Oberelbe (VVO) gewährt, sondern auch freier oder ermäßigter Eintritt in Museen und Sehenswürdigkeiten, bei Stadt- und Dampferrundfahrten sowie in Geschäften und Restaurants in Dresden bzw. auch in der Umgebung. Für Wintersportler gibt's mit der Regio-Card sogar Preisnachlässe auf Fahrten mit dem Skilift in Altenberg.

Überhaupt will sich Dresden als Städteziel für Familien und Reisende mit Handicap etablieren.

Entsprechende buchbare Angebote sind zum einen in der „Dresden Days“-Broschüre mit Pauschalangeboten und Hotelarrangements, zum anderen in der nachahmenswerten Spezialbroschüre „Gäste mit Handicap“ aufbereitet. So gibt es einen „einfühlsamen Rundgang durch Zwinger und historische Altstadt“, bei dem engagierte Stadtführer:innen Sehbehinderten und Blinden den Stadtkern nahe bringen.

- Zur Erfurt-Card gibt die **Tourismusgesellschaft Erfurt mbH** eine eigene Family-Card heraus, bei der zwei Erwachsene und alle mitreisenden Kinder unter 18 Jahren drei Tage in den Genuss der Vorteile – von der freien Nutzung des städtischen Nahverkehrs bis zum kostenlosen Besuch von Museen – kommen. Der Zielgruppenkatalog „Erfurt erlebbar für alle“ ermuntert reiselustige Behinderte zur Teilnahme an geführten Stadterkundungen, die auf unterschiedliche Handicaps zugeschnitten sind. Sie gehen in Programmplanung und Betreuung auf die Bedürfnisse von Gästen mit Hör- oder Sehbehinderung, Mobilitätseinschränkungen oder Lernschwierigkeiten ein.

sind nur drei von vielen Ideen des **Handicapped-Erlebnisurlaubs** in Brakel-Bellersen.

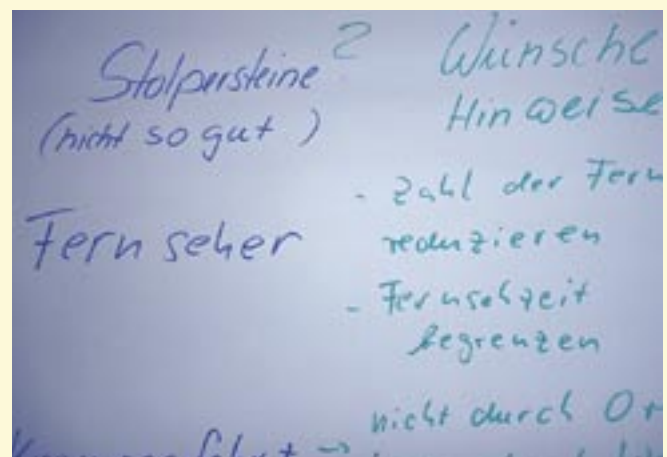
- ▶ Familienmeditation und Yoga-Entspannungsübungen gehören zum Ferienprogramm im **Kolping-Feriendorf Herbstein**.
- ▶ Wellness-Wochenenden für Familien, an denen auch Gäste mit Handicap teilnehmen können, und ein Wochenprogramm für Alleinerziehende mit Kindern bis 18 Jahren mit dem Titel „Zur Ruhe kommen – Kraft schöpfen“ sind zwei von zahlreichen Familien-Pauschalen der **Gesundheitsjugenderberge Finnentrop-Heggen**.
- ▶ Indianerleben, Germanen-Spaß oder Römerlager heißen eintägige Abenteuer-Programme, mit denen das **Familien-Hotel Hochwald** in Horath Gästekinder von elf bis 16 Jahren zum Klettern und Überleben in den Wald schickt. Unter Anleitung des Fachpersonals vom Kooperationspartner Forum Aktiv spüren sie Fährten auf, beobachten Wild, machen Feuer und kochen, bauen Bogen und Äxte, klettern am Indianerturm und führen Wettkämpfe und Gruppenspiele durch, um partnerschaftliches Verhalten, Ausdauer und Merkfähigkeit, die Konzentration auf das Wesentliche und das Erfahren von Grenzen zu trainieren.
- ▶ Einen Tagesausflug für Sehbehinderte und Blinde bietet der **Naturparkverein Fläming e.V.** an. Er führt zu einer Freilandsschweinezucht und zu einem Flugplatz – dort geht es im Leichtflugzeug „mit Gefühl in die Luft“.
- ▶ Betreutes Reiten für Kinder auf dem hauseigenen Reitplatz ist die Spezialität des **Hauses am Labbronnen** in Baiersbronn-Mitteltal. Geistig behinderte Kinder und

Gästekinder ohne Handicap lieben gleichermaßen den intensiven Kontakt zu den Pferden.

- ▶ Tagesausflüge im Konvoi mit allen Urlauberfamilien unternehmen die Schwestern von „**St. Ursula**“ in Graal-Müritz. Der Firmen-Kleinbus führt die Autokolonne zum Ausflugsziel an.
- ▶ Die Eigentümer des **Landhaus Seebeck** in Seebeck ziehen keine eigenen Veranstaltungen auf, sondern gehen einen anderen Weg: Sie engagieren sich in der „Kooperation Barrierefrei“ und animieren Anwohner der Region, barrierefreie Angebote zu schaffen, die nicht nur ihren Hausgästen, sondern auch anderen Urlaubern mit Handicap im brandenburgischen Reisegebiet Ruppiner Land zugute kommen. So können auch mobilitätsbeeinträchtigte Seebeck-Gäste die geführten Quad-Touren von ATV-Tours buchen und auf vollautomatischen Fahrzeugen ein außergewöhnlich intensives Naturerlebnis in der Region Rheinsberg genießen.

Nicht alle Programme kommen bei Urlauberfamilien und Gästen mit Handicap gleich gut an. Viele Gastgeber fragen ihre Gäste zu selten, ob sie deren Geschmack getroffen haben – und wenn, dann meist nur mit Fragebogen.

- ▶ Schwester Gracia, Programm-Macherin in „**St. Ursula**“, macht aus der Gästekritik einen eigenen Programmpunkt: „Stolpersteine“ nennt sie die Anregungen und Verbesserungsvorschläge, die sie zur Halbzeit und zum Ende der Ferien auf einer Abendveranstaltung von ihren Gästen auf dem Flipchart sammelt. Das Ergebnis stellt sie am Eingang zum Speisesaal für alle sichtbar auf.



10 Mobilität

Mobilität ist nach der Unterkunft für Urlauber mit Handicap zweitwichtigstes Kriterium bei der Auswahl einer Urlaubsdestination. Aber zwei Drittel von ihnen fühlten sich bei ihren bisherigen Reisen in ihrer Mobilität am Urlaubsort beeinträchtigt, ermittelte die Studie „Ökonomische Impulse...“. Zum einen beklagten sie Mängel in der barrierefreien Gestaltung z.B. beim Nahverkehr und bei Gehwegen. Zum anderen vermissten sie ausreichende Informationen am Urlaubsort zum wichtigen Thema Mobilität. Für Quartiere ist es nicht immer einfach, solche Informationen zusammenzustellen, sie sind bei ihren Recherchen auf die Mithilfe des Ferienortes angewiesen

- Die Betreiber des **Integrativen Ferienhauses Heidkate** in Schönberger Strand haben es einfach: Sie können ihren Gästen den „Schönbergführer für mobilitätsbehinderte Menschen“ überreichen, der sich auch ausführlich mit dem Thema Verkehr auseinandersetzt. Besser könnten Urlauber mit Handicap wohl kaum über die Parkplatzsituation eines Ferienortes informiert werden. Wo welcher Parkplatz bei schlechtem Wetter gebührenfrei ist, kann ebenso nachgeschlagen werden wie die Zahl der Behinderten-Parkplätze vor den wichtigsten Geschäften.
- Auch das Heftchen mit den Behinderten-Informationen des **Kur und Tourismus Service Büsum** informiert unter anderem über die Parkplatzsituation. Denn Urlauber mit Handicap benötigen solche Angaben, da sie sehr mobil sind.

Mobil mit der Bahn

Welch große Rolle das Auto in den Ferien bei Urlaubern mit Handicap und bei Familien spielt, ist in Kap. 6, Seite 39 ebenso erläutert wie die Bedeutung der Bahn als Reiseverkehrsmittel für Urlauber mit Handicap. Seit fünf Jahren bietet die Deutsche Bahn AG die Dienste der MobilitätsServiceZentrale an, die Rollstuhlfahrern und Fahrgästen mit körperlichen Handicaps Hindernisse aus dem Weg räumen will: über die Hotline (01805) 51 25 12 oder über die Internetseite www.bahn.de/handicap kann Hilfe beim Ein-, Aus- und



Umsteigen bestellt werden. Destinationen mit Bahnanschluss können diesen Vorteil aktiv nutzen:

- Die **Oberstdorfer Kurverwaltung** weist ihre Gäste mit Handicap ausdrücklich auf diesen Bahn-Service hin. Auf der Homepage (www.oberstdorf.de) wird auch der neue Allgäu-Express ALEX angepriesen, der seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2003 die Strecke München über Kaufbeuren und Kempten nach Oberstdorf befährt. Der Großraumwagen hat breitere Türen für Rollstühle, ein barrierefreies WC, einen Wickeltisch, Platz für Rollstühle, Kinderwagen und Fahrräder und zwei Kindersitze.

Auch auf ein Unternehmen, das bequeme Busanreisen mit barrierefreiem Zustieg nach Oberstdorf offeriert, weist die Kurverwaltung in ihren Unterlagen hin. Die Busse fahren zahlreiche Orte in Deutschland an, die Gäste werden mit dem Taxi von der Haustür abgeholt und bis zur Bussammelstelle gebracht.

Hinweise zu Anreisemöglichkeiten für Reisende mit Handicap und Familien gehören in das Gastgeberverzeichnis jeder Destination, die sich unter diesen Gästen einen Namen machen will.

- In ihrer Broschüre „Gäste mit Handicap“ widmet die **Dresden Werbung und Tourismus GmbH** der Anreise eine ganze Seite und informiert nicht nur über die MobilitätsServiceZentrale der Bahn und die barrierefreie

Nutzung von Hauptbahnhof und Bahnhof Neustadt, sondern auch über den Flughafen Dresden.

Mobil im Nahverkehr

Die Quartiere am Ort müssen dafür sorgen, dass die Servicekette für anreisende Gäste zwischen dem nächstgelegenen Bahnhof und dem eigenen Haus nicht reißt. Falls sich nicht ein Taxi- und Transportunternehmen findet, das auch Reisende im Rollstuhl befördert, können mit der Anschaffung eines eigenen barrierefreien Kleinbusses Wettbewerbsvorteile erlangt werden (siehe Kap.6, Seite 45). Ein weiteres Beispiel:

- Schon im Internetauftritt weist das **Integrationsdorf Arendsee** auf seine zentrale Lage „im Herzen der Altmark“ hin. Um die gute Anbindung an die drei Bahnhöfe in Salzwedel, Arendsee und Wittenberge für die Gewinnung neuer Gäste zu nutzen, unterhält das Feriendorf einen barrierefreien Kleinbus für kostenlose Hol- und Bringendienste. Um auch am Urlaubsort mit seinen vielen Ausflugsmöglichkeiten mobil zu sein, können Gäste den Bus auch für den Eigenbedarf mieten.



- Mit dem eigenen rollstuhlgerechten Kleinbus führt die Chefin des **Hotels Viktoria** in Oberstdorf-Rubi nicht nur eigene Ausflüge durch, sondern chauffiert Gäste auch zu Ausflugzielen und Startpunkten von Rundwanderungen – und holt sie auch wieder ab.

Nicht jeder Ort ist in der glücklichen Lage der thüringischen Landeshauptstadt Erfurt: Einige Linien der mit dem Europäischen Nahverkehrspreis ausgezeichneten Erfurter

Verkehrsbetriebe AG (EVAG) führen sogar zu Ausflugszielen im Grünen. Rollstuhlfahrer können bequem die Züge der Straßenbahn mit Niederflur-Einstieg und die meisten Busse nutzen, die mit einem niedrigen Einstieg ausgerüstet sind.

- Die **Tourismusgesellschaft Erfurt mbH** stellt die EVAG und deren Vorteile für Städteurlauber mit Handicap in ihrem „Reiseplaner“ heraus. Auf Wunsch verschickt sie einen Fahrplan der rollstuhlgerechten Straßenbahnen und einen Haltestellenplan, auf dem die Höhen der Bahnsteigkanten angegeben sind. Die meisten Haltestellen für Stadtbahn und Stadtbus sind barrierefrei ausgebaut.



Mobil am Urlaubsort

Attraktive Preise im Nahverkehr erhöhen die Mobilität am Urlaubsort. Ideal sind City- und Regional-Cards, die neben vielen anderen Leistungen für ein, zwei, drei Tage oder den gesamten Urlaub freie Fahrt in öffentlichen Verkehrsmitteln gewähren (siehe Kap. 9, Seite 64). Ein Verleihservice der Tourist-Information oder privater Leistungsträger vor Ort erhöht die Mobilität von Familien und Reisenden mit Handicap. Bereitgestellt werden sollten

- Buggys und Bollerwagen an Ausflugszielen und in Museen
- Rückentragen und Kinderwagen
- Fahrräder, Liegeräder, Handy-Bikes, Roll-Fietse (siehe Foto, Seite 68) und Kinderanhänger
- Rollatoren (Gehhilfen) und Rollstühle
- in Küstenregionen: Wattrollstühle und Strandbuggys



Auch an einen Reparaturservice für Rollstühle und Mobilitätshilfen muss gedacht werden.

- Wenn Besucher des **Hansa-Parks** in Sierksdorf technische Probleme mit ihren Rollstühlen haben, wird ihnen an Ort und Stelle geholfen. Die Techniker des Parks reparieren die Rollstühle sofort.



Der Weg zur Barrierefreiheit, wie das Behindertengleichstellungsgesetz von 2002 diese definiert, ist ein langer Prozess. Noch viele weitere Steine müssen aus dem Weg geräumt werden, damit der Mobilität von Rollstuhlfahrern, Gehbehinderten und Eltern mit Kinderwagen keine Schranken mehr gesetzt sind: Bordsteine müssen abgeschrägt, Fußwege mit richtigem Belag versehen und geebnet, rollstuhlgerechte Radwege angelegt und befahrbare Wanderwege vernetzt werden (siehe Kap. 6, ab Seite 39). Ampeln mit akustischen Signalen, Hörschleifen in öffentlichen Räumen, Aufzüge mit lesbarer Anzeige und Ansage erhöhen die Mobilität von Hör- und Sehgeschädigten.

- Das Städtchen **Arendsee** in der Altmark sieht sich am Anfang der Entwicklung zur barrierefreien Urlaubsregion. Bei neu angelegten oder sanierten Straßenzügen wird von allen Beteiligten darauf geachtet, dass sich Rollstuhlfahrer und Gehbehinderte möglichst barrierefrei bewegen



können. Dass an sie gedacht wird, merken Rollstuhlfahrer an den Hinweisen zu barrierefreien Eingängen an zahlreichen Gebäuden wie der Sparkasse oder am Haus des Gastes und den Rampen vor vielen Geschäften.

- In der Region „**Fränkisches Seenland**“ profitieren nach jahrzehntelangen Bemühungen alle Beteiligten vom barrierefreien Tourismus. Das treibende und steuernde Management der professionellen Beratungsstelle hat Gewerbetreibende, Hotellerie und Gastronomie, Privatvermieter, Betroffene und Verwaltungen zu problembewusstem Handeln geführt. So hat sich der Gemeinderat der Marktgemeinde Pleinfeld verpflichtet, bei öffentlichen Gebäuden, Straßen und Wegen „auf die Gleichstellung Behinderter und älterer Menschen hinzuwirken“. Das Konzept enthält zahlreiche Maßnahmen zur Erhöhung der Mobilität: Absenkungen der Bordsteine im Einmündungs- und Kreuzungsbereich, akustische Signalanlagen, möglichst ebene Fußgängerwege, barrierefreie Haltestellen im öffentlichen Nahverkehr und die Anschaffung barrierefreier Fahrzeuge.



11 Vermarktung

Einzelkämpfer haben es schwer. Im Tourismus geht der Trend eindeutig hin zu größeren Einheiten: Kooperationen, Interessengemeinschaften, Netzwerke sind angesagt. Familienferien und barrierefreie Angebote lassen sich besser vermarkten, wenn sich mehrere Mitstreiter zusammentun.

Das erfordert eine klare Positionierung. Familien als Gäste mal eben so mitzunehmen, reicht nicht aus. Das gilt auch und gerade für Gäste, die auf ein barrierefreies Urlaubsumfeld angewiesen sind. Wer sich – ausschließlich oder zusätzlich zu anderen Kundenkreisen – für eine dieser Zielgruppen oder für beide entscheidet, muss eine klare Vorstellung von deren Bedürfnissen und der dazu erforderlichen Hard- und Software haben. Als eine Art „Grundgesetz“ sollte diese Vorstellung zu Papier gebracht werden, ganz gleich, ob sie nun Konzept oder Leitbild genannt wird. Nicht nur Orte fahren gut mit einem Leitbild, sondern auch Unterkünfte von Ferienanlagen über Hotels bis hin zu kleinen Pensionen und Ferienwohnungen.

- ▶ Die Konzeption des **Integrativen Ferienhauses Heidkate** in Schönberger Strand basiert auf dem ganzheitlichen, anthroposophisch orientierten Hintergrund. Für sie ist Integration „eine tragende Säule sowohl innerhalb der Gästestruktur als auch innerhalb der Mitarbeiterschaft.“ Über die Zusammenarbeit mit dem örtlichen Fremdenverkehrsamt ist jeder interessierte Urlaubsgast willkommen, der im Ferienhaus „normale“ Ferien verbringen will, dem integrativen Gedanken aufgeschlossen ist und das Konzept durch seinen Aufenthalt unterstützen will.
- ▶ Drei Kernsätze prägen das Leitbild des **Landhaus Seebeck** in Seebeck:
 - „Wir wollen helfen bei der Integration von Behinderten und Angehörigen im Familienurlaub sowie von Behinderten und nicht Behinderten im gemeinsamen Wohngruppenurlaub“,
 - „Wir wollen den Tourismus in der Region fördern durch die Entwicklung des Bekanntheitsgrades Seebecks und seiner Region sowie durch attraktive Angebote in Preis und Leistung Gäste in die Region holen“ und



- „Wir wollen den Menschen in der Region Hilfe zur Selbsthilfe anbieten durch Motivation zu Serviceleistungen am Landhaus Seebeck und seinen Gästen sowie durch Anregung zu eigenen Angeboten und Unterstützung bei deren Vermarktung“.

Gastgeber müssen sich zu ihrem Angebot bekennen. Es gibt ja auch keinen Grund, das nicht zu tun. Deshalb erstaunte es die Jury, dass auf vielen Prospekten entweder nur die Familienfreundlichkeit oder nur die Barrierefreiheit herausgestellt wurde, obwohl die Häuser sich auf beiden Gebieten profilieren und auch dem Integrationsgedanken offen gegenüberstehen.

Klassifizierung

Mehrere der inspizierten Hotels haben sich nach der offiziellen Klassifizierung des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes (DEHOGA) einstufen lassen. Die Hotelsterne, die ein Hotel oder eine Pension verliehen bekommt, geben Gästen Aufschluss über Ausstattung und Komfort, den sie erwarten dürfen. Eine der gemeinnützigen Familienferienstätten aus dem Wettbewerb hat die Idee aufgegriffen und sich auch der Einstufung unterzogen:

- ▶ Um sich auf dem touristischen Markt besser im harten Wettbewerb zu behaupten, hat sich das **Familien-Hotel Hochwald** in Horath klassifizieren lassen. Es ist die erste gemeinnützige Familienferienstätte, die vom DEHOGA mit vier Sternen ausgezeichnet wurde (siehe Foto, Seite 70).



Auch Anbieter von Ferienwohnungen können ihre Unterkünfte klassifizieren lassen, und zwar nach den Richtlinien des Deutschen Tourismusverbandes (DTV). Urlauberfamilien hilft diese Einstufung weiter, denn sie verrät im Vorhinein, welcher Komfort ihnen am Ferienort geboten wird. Fast alle Wettbewerbsteilnehmer mit Ferienwohnungen sind nach diesen Richtlinien mit drei, vier oder fünf Sternen klassifiziert.



Ein Beispiel:

- Im **Haus Käser** in Immenstadt/Stein bietet drei Ferienwohnungen an. Ein Appartement mit Schrankbett erhielt vier Sterne. Die beiden anderen, noch komfortableren Wohnungen wurden mit fünf Sternen ausgezeichnet. Für Urlauber ist die Klassifizierung also ein eindeutiges Indiz dafür, welches Raum- und Komfortangebot sie erwarten können.

In Zusammenarbeit mit dem ADAC und dem Bundesverband der Campingwirtschaft in Deutschland hat der DTV eine Klassifizierung für Campingplätze entwickelt. Mit bis zu fünf

Sternen werden die Bereiche Rezeption, Sanitäranlagen, Stellplätze und Gelände bewertet.

- Der Wettbewerbs-Preisträger **Rhön Camping-Park** in Ehrenberg-Wüstensachsen, seit 1993 vom ADAC zu den „Besten Campingplätzen des Jahres“ gekürt und im Jahr 2000 als Goldpreisträger des 7. Bundeswettbewerbs „Vorbildliche Campingplätze in Deutschland“ ausgezeichnet, wurde im letzten Jahr vom DTV in die beste Kategorie mit fünf Sternen eingestuft.

Kooperation

Zusammenarbeit ist eines der Erfolgsgeheimnisse von Quartieren, die sich in schwierigen wirtschaftlichen Zeiten behaupten können. Voraussetzung ist, dass die Partner ihr Angebot auf die gleiche Gästegruppe ausrichten und diese umwerben. Es bieten sich vielfältige Kooperationen an mit

- Mitbewerbern im Ort, im Tal, in der Region
- touristischen Leistungsträgern im Ort, in der Region
- branchenfremden Leistungsträgern im Ort
- örtlichen, regionalen und /oder überregionalen Tourismusorganisationen
- Interessen-, Arbeits- und Werbegemeinschaften
- Marketingkooperationen und Vertriebssystemen
- Reiseveranstaltern
- Branchenpartnern zum Erfahrungsaustausch

Dass Konkurrenz das Geschäft belebt, ist eine Binsenweisheit. Dennoch ist eine professionelle Kooperation von Hotels, Pensionen und Ferienwohnungen mit anderen Quartieren am Ort nicht immer gegeben. Dabei hätte sie mehrere Vorteile. Die Partner können

- gemeinsam Familieneignung und Barrierefreiheit ihrer Angebote herausstellen
- sich bei Buchungsengpässen weiterhelfen
- sich durch gemeinsamen Einkauf Vorteile verschaffen
- gemeinsame Betreuungs- und Serviceleistungen anbieten
- gemeinsam Marketing und PR betreiben

- „Erholung barrierefrei“ nennt sich ein Folder, in dem das **Landhaus Seebeck** mit drei Mitbewerbern, die ebenfalls barrierefreie Unterkünfte im brandenburgischen Reisegebiet Ruppiner Land anbieten, um „Menschen mit und ohne Handicap“ wirbt.
- Mehrere Wettbewerbsteilnehmer aus Baden-Württemberg arbeiten ebenfalls eng zusammen: Die **Kurverwaltung Sasbachwalden** und **Baiersbronn Touristik** gehören mit den Unterkünften **Haus am Labbronnen** und **Goldener Hahn** in Baiersbronn, dem **Apfelhof Langenstein** in Immenstaad, Scherer Ferienwohnungen in Deggenhausertal und dem **Ferien- und Erlebnisdorf Sonnenmatte** in Sonnenbühl-Erpfingen zur Arbeitsgemeinschaft „die familienfreundlichen 17“ (www.familienferien.de). Die Kooperation wurde von den Preisträgern des Landes- und Bundeswettbewerbs „Familienferien in Deutschland 1985/86“ ins Leben gerufen und arbeitet seit fast zwei Jahrzehnten erfolgreich.

Anbieter, die sich auf Familien und Reisende mit Handicap spezialisieren, brauchen Leistungsträger im Ort, die das eigene Angebot ergänzen oder abrunden. Das können touristische, aber auch völlig branchenfremde Firmen oder Einrichtungen sein, z.B.

- Reisebüros
 - Fahrdienste, auch mit barrierefreien Fahrzeugen
 - Kinder- und andere Fachärzte
 - Sanitätsgeschäfte
 - Physiotherapeuten
 - Häusliche Pflegedienste
 - Verleiher von Sportgeräten
 - Fitnesstrainer
 - Büchereien oder Bibliotheken
 - Spielwarengeschäfte
 - Babysitter
 - Vereine und ehrenamtliche Mitarbeiter
- Die **Komfortferienwohnung Goldener Hahn** in Baiersbronn arbeitet eng mit einem örtlichen Sanitätshaus zusammen. So können sie Urlaubern mit Handicap alle benötigten Hilfsmittel leihweise zur Verfügung stellen.

Die Jury fand dieses Kooperationsmodell bei zahlreichen Wettbewerbsteilnehmern.

- Abenteuer- und Kletterprogramme im **Familien-Hotel Hochwald** in Horath führt der Kooperationspartner „Forum aktiv“ durch, ein Zusammenschluss von Therapeuten verschiedener Fachrichtungen, die integrative Kurse anbieten. Für das Fitness-Programm ist ein Diplom-Sportlehrer aus der Praxis Medi-Sport eines Nachbarortes zuständig.

Vertrieb

Mit dem örtlichen Tourismusverband zusammenzuarbeiten, ist eine Selbstverständlichkeit. Nur so gelangen Vermieter in deren Werbe- und Buchungsunterlagen. Die Zusammenarbeit kann für beide Seiten fruchtbar sein. Quartiere profitieren durch

- die Einbindung in die Marketingarbeit der örtlichen Touristikstelle sowie der Regional- und Dachverbände
- gemeinsame Auftritte auf Verbrauchermessen (als Anschließter der Touristikverbände)
- Pressearbeit (Pressereisen, Pressekonferenzen, Versand von Pressetexten) der örtlichen oder überregionalen Touristikstellen

Destinationen profitieren durch das Service- und Ausflugsangebot der Quartiere, das sie entsprechend werbemäßig herausstellen können.

Der nächste Schritt ist der Anschluss an eine Dachmarke. Von Jugendherbergen kennen Urlauber, dass sie über ihre Landesverbände und den Dachverband Deutsches Jugendherbergswerk unter der Dachmarke DJH kooperieren und sich gemeinsam vermarkten. Beispiele aus dem Wettbewerb sind die Gesundheitsjugendherberge Finnentrop-Heggen und die Moseltal-Jugendherberge in Cochem. Bei den konfessionellen und paritätischen Anbietern ist der Dachmarken-Auftritt noch nicht so ausgeprägt. Die Kundenwerbung läuft im Allgemeinen über die einzelnen Trägerorganisationen. Übergreifend treten die gemeinnützigen Familienferienstätten mit dem Katalog „Familienurlaub in Deutschland“ an die Öffentlichkeit, der von der Bundesarbeitsgemeinschaft Familienurlaub herausgegeben wird. Folgende Preisträger



gehören unter anderem zu diesem Kreis: „Familien-Hotel Hochwald in Horath, Ferien- und Erlebnisdorf Sonnenmatte in Sonnenbühl-Erpfingen, Haus Stegerwald in Rantum/Sylt, Integrationsdorf Arendsee, Familienferiendorf Boltenhagen und die Familienferienstätte „St. Ursula“ in Graal-Müritz.

Hotels schließen sich zu Ketten bzw. Franchiseorganisationen zusammen. Zusammenschlüsse von Spezialisten sind schon seltener. Für barrierefreie Häuser existiert keine gemeinsame Marketingorganisation, für familienfreundliche Hotels gibt es nur wenige.

- Das **Du-Familotel Krone** in Hindelang, das **Familien- & Sporthotel Reuthmühle** in Waldkirchen und das **Familotel Granfamissimo** in Bad Mergentheim sind Mitglieder der Familotel-Hotelkooperation. Zu ihr gehören 36 auf Familien spezialisierte Hotels in fünf europäischen Ländern. Neben einem familiengerechten Kernangebot legen sie großen Wert auf Sicherheit, großzügige Spielflächen und eine Kinderbetreuung während der gesamten Öffnungszeit des Betriebes.

Derartige Zusammenschlüsse verschaffen den einzelnen Häusern nicht nur mehr Marktmacht, sondern senken auch die Kosten

- bei der Herstellung von Prospekten
- bei Werbe- und PR-Maßnahmen und der Pressearbeit
- auf Messen
- bei Entwicklung und Druck von Gästefragebögen

- „Psst...! Verraten Sie uns Ihre Meinung...?“ lockt der Gästefragebogen der **Familotels**, den alle Mitgliedsbetriebe ausge-

ben. Er fordert die Feriengäste auf, für ihre Unterkunft zehn Bewertungspunkte von Empfang und Reservierung über Freundlichkeit und Service, Preis/Leistung bis hin zur Verwirklichung der übergeordneten Familotel-Idee abzugeben. Mit Hilfe von sechs Beurteilungen von „nicht gut“ über „ordentlich“ bis „spitze“ tragen die Familien ihre „Stimmungskurve“ ein und haben ausreichend Platz für eigene Anmerkungen.

Das sind noch nicht alle Vorteile. Weitere verschaffen die Marken ihren Mitgliedern auch beim Einkauf, bei der Überwachung der gemeinsam erarbeiteten Qualitätskriterien, bei der Weiterbildung von Mitarbeitern und bei der Verbesserung des Angebotes. Dazu gehören auch Pauschalen, die sich – einzeln oder gemeinsam – gut vermarkten lassen.

Vertriebsweg Internet

Neben allen genannten Anstrengungen darf der eigene Internet-Auftritt nicht vernachlässigt werden. Immer mehr Urlauber informieren sich vor der Reise mit Hilfe dieses Mediums. Von den 32,1 Millionen deutschen Online-Nutzern über 14 Jahren interessieren sich 55,8 Prozent für Reiseangebote und -informationen im Internet. Angebot

und Preise lassen sich bis ins kleinste Detail in einer Ausführlichkeit und Aktualität darstellen, die bei Prospekten nicht zu bezahlen wäre. Durch Fotos und Videofrequenzen können sich Interessenten im wahrsten Sinne des Wortes ein genaues Bild vom Ort, vom Hotel, von der Ferienwohnung machen.

- Die Homepage von **Haus Stegerwald** in Rantum/Sylt (www.stegerwald.de) gestattet regelrechte Rundgänge durch verschiedene Apartmenttypen.

Bei ihrer Internet-Darstellung dürfen Anbieter ihr Licht nicht unter den Scheffel stellen: Familienangebote müssen ebenso deutlich herausgestellt werden wie barrierefreie. Am besten werden gleich auf der Startseite Ru-



briken wie „Familienurlaub“ oder „Ferien mit Kindern“ sowie „barrierefreier Urlaub“ zum Anklicken geschaffen.

- ▶ Zweimal klicken und Internet-Nutzer finden unter www.granfamissimo.de, der Homepage des **Familotels Granfamissimo** in Bad Mergentheim, jede Menge Informationen über Urlaub mit Kindern, wobei sogar auf die Ausstattung im Restaurant ausführlich hingewiesen wird.
- ▶ Als familienfreundliche Destination macht es die **Baiersbronn Touristik** Urlaubern in spe auf ihrer Homepage www.baiersbronn.de einfach, alles über „Familienferien mit Kind und Kegel“, so die Rubrik zum Anklicken, zu erfahren.
- ▶ Das **Gästehaus Barbara** in Meinheim hat die Wichtigkeit einer eigenen Homepage gerade im Geschäft mit Reisenden mit Handicap erkannt und lässt sich seinen Internet-Auftritt von zwei jungen Behinderten entwickeln.
- ▶ **Oberstdorf** widmet Reisenden mit Handicap einen eigenen Internetauftritt: www.oberstdorf-barrierefrei.de, auf dem sie sich ohne Barrieren zurechtfinden können (siehe Kap. 3, Seite 31).

Neben klassischen Prospekten und Katalogen ist das Internet als Vertriebskanal nicht mehr wegzudenken. Anbieter sind gut beraten, dafür zu sorgen, dass ihre Homepage mit möglichst vielen Internetportalen – auch zum Thema Familienfreundlichkeit und Barrierefreiheit – verlinkt ist.

Buchungssysteme

Um den Vertrieb auf eine noch breitere Basis zu stellen, empfiehlt sich der Anschluss an ein überregionales Buchungssystem. Dafür müssen Unterkünfte ihr Angebot transparent machen. Dabei hilft ihnen die Touristische Informationsnorm (TIN) des Deutschen Tourismusverbandes (DTV), die ausschließlich im Internet publiziert wird, um sie flexibel zu halten – siehe www.deutschertourismusverband.de. Oft setzen auch Tourismusorganisationen bei Aufnahme in ihren Katalogen voraus, dass Unterkünfte sich nach der TIN präsentieren.

Reiseveranstalter haben längst ihr Herz für deutsche Reiseziele entdeckt, weil sie sich gut verkaufen lassen. Während

sie familienfreundliche Orte und Quartiere in ihren Katalogen schon seit langem berücksichtigen, denken sie zunehmend über die Zielgruppe Reisende mit Handicap nach. Um sich bei ihren Reisekunden absichern zu können, plädieren sie für die Einführung eines Gütezeichens. Damit würde sich barrierefreien Quartieren auf einen Schlag ein weiterer Vertriebsweg öffnen: die Kataloge der deutschen Großveranstalter.

Kundenpflege

Der wichtigste aller Vertriebswege ist – gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten – der persönliche Kundenkontakt. Gäste, die sich während und nach dem Urlaub gut betreut fühlen, werden am ehesten zu Stammkunden. Was können Gastgeber zur Kontaktpflege tun?

- Abgereiste Urlauber anrufen, ob sie gut nach Hause gekommen sind
 - Erinnerungsfotos vom Urlaub nachschicken
 - Geburtstagsbriefe versenden
 - Neue Prospekte und Pauschalen zuschicken
 - Briefe zu Weihnachten und Neujahr aufsetzen
 - Newsletter ins Internet stellen oder Gästezeitung veröffentlichen
 - Stammkunden-Vorteile schaffen: Gästetreffen, Rabatte, Bonusprogramme
- ▶ Weihnachtsbriefe schreibt die **Pension Wahlde** in Neuenkirchen-Vörden und legt gleich den neuen Hausprospekt bei. Auf der Rückseite des Briefes wird dabei gleich auf interessante Termine der kommenden Saison hingewiesen.

Stammgäste sind das beste Werbemittel. Ihre Mund-zu-Mund-Propaganda ist Gold wert! Familien verlassen sich auf Tipps von Familien, bei Reisenden mit Handicap ist die Empfehlung von Bekannten laut der Untersuchung „Ökonomische Impulse...“ die wichtigste Informationsquelle. Kluge Vermieter geben den heimreisenden Urlaubern Giveaways mit, z.B. Handzettel, Streichholzschachteln, Kugelschreiber, Hauspostkarten, Schlüsselanhänger. Sie dienen als Aufhänger zu Gesprächen mit Nachbarn, Freunden und Verwandten über den letzten Urlaub.

12 Fazit

Mit Herz und Engagement richten so manche Gastgeber ihre Zimmer familiengerecht und barrierefrei her. Auf ihren Inspektionsreisen ist die Bundesbewertungskommission bemerkenswerten Initiativen begegnet. Es waren meist Idealisten, die sich entweder mehr der einen oder mehr der anderen Zielgruppe widmeten. Das Segment Familienurlaub ist in Deutschland viel professioneller und umfassender entwickelt als Angebote für barrierefreies Reisen.

Wer sich als Privatanbieter auf Reisende mit Handicap spezialisiert, hat meist eine persönliche Affinität und ist problembewusst. Groß sind das Engagement und zumeist auch der finanzielle Einsatz. Dennoch stieß die Jury immer wieder auf Mängel, die in den meisten Fällen auf unzureichende Beratung zurückgingen. Es gab Wettbewerbsteilnehmer, die auf der Suche nach Hilfe von Amt zu Amt geschickt wurden und letztendlich auf sich allein gestellt blieben.

Schmerzlich ist die Erkenntnis, dass Architekten bei Um- und Neubauten Bäder zwar nach DIN-Normen ausstatteten, aber keine Ahnung von den Bedürfnissen der Rollstuhlfahrer hatten und Elemente falsch anordneten. Hätten sie sich doch bei Betroffenen Rat geholt!

Was beim Familienangebot schon alltäglich ist, wird im barrierefreien Tourismus selten praktiziert. Bis auf wenige Regionen sind barrierefreie Häuser noch nicht in ein geeignetes Umfeld eingebettet. Außerhalb der gewählten Unterkunft können sich Gäste mit Handicap nicht so frei bewegen, wie sie möchten. Den meisten Touristikern ist gar nicht bewusst, dass viele Behinderte allein reisen und selbst über ihre Urlaubsgestaltung bestimmen wollen. Und bei in Begleitung reisenden Feriengästen mit Handicap erhöht ein barrierefreies Umfeld auch den Erholungswert der begleitenden Familienangehörigen. Je weniger Aufsicht und Hilfestellung Kinder verschiedener Altersstufen benötigen, desto mehr können auch Eltern den Familienurlaub genießen.

Integration bedeutet die uneingeschränkte Teilhabe am Urlaubsgeschehen. Reisende mit Handicap wollen nicht im Frühstücksraum, am Swimmingpool, in der Sauna oder beim Ausflug als Außenseiter behandelt werden. Sie wollen kein Mitleid, sondern Gleichberechtigung und Akzeptanz. Sie

fordern die Beseitigung von Barrieren, nicht mehr und nicht weniger.

Bis das Gleichstellungsgesetz seine volle Wirkung entfalten kann, ist noch viel zu tun: Die erste Hürde ist, die Barrieren im Kopf abzubauen – bei Anbietern und Miturlaubern. Nur so ist Integration möglich. Die nächsten Schritte sind: die Pflege eines permanenten Erfahrungsaustausches unter Mitbewerbern, der Aufbau von vertikalen und horizontalen Netzwerken, die Einbindung von Betroffenen schon in der Planungsphase und eine bessere Ausbildung von Architekten und Handwerkern.

Integrative, barrierefreie Angebote können und müssen professionell vermarktet werden. Barrierefreiheit beim Reisen dient nicht nur einer – zahlenmäßig unterschätzten – Kundengruppe, sondern wertet den gesamten Tourismus auf. Sie ist ein Baustein des Qualitätstourismus. Weitsichtige Touristiker wenden sich konsequent dieser Querschnittsaufgabe im Tourismus zu. Sie setzen auf Integration, damit Reisende mit Handicap wie selbstverständlich am Urlaubsgeschehen teilnehmen können. Die Gäste von heute, Familien mit kleinen Kindern, ältere Reisende, in ihrer Mobilität kurzzeitig eingeschränkte Mitmenschen und die Menschen mit dauerhaften Beeinträchtigungen suchen sich Urlaubsziele mit möglichst wenig Barrieren in der Servicekette, wenn nicht in Deutschland, dann in den Nachbarländern. Dieser Markt ist sensibel und kann nicht nur unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten bearbeitet werden. „Familienurlaub auch barrierefrei“ – das ist ein Stück mehr Lebensqualität für alle. Deshalb kann auch auf Gastgeber, die sich mit Herz und Engagement auf ihre Gäste einstellen, nicht verzichtet werden.

Adressen

Beteiligte Organisationen

► Arbeitsgemeinschaft der deutschen Familienorganisationen (AGF)

derzeit federführend:
Deutscher Familienverband - siehe dort

► Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)

Dienstsitz Berlin
Taubenstraße 42/43
10117 Berlin
Tel. (030) 20 65 5-0
Fax (030) 20 65 5-11 45
poststelle@bmfsfj.bund.de
www.bmfsfj.de

Dienstsitz Bonn
Rochusstraße 8-10
53123 Bonn
Tel. (0228) 9 30-0
Fax (0228) 9 30-22 21
poststelle@bmfsfj.bund.de
www.bmfsfj.de

► Bundesministerium für Gesundheit und soziale Sicherung (BMGS)

Dienstsitz Berlin
Wilhelmstraße 49
10117 Berlin
Tel. (01888) 5 27-0
Fax (01888) 5 27-18 30
info@bmgs.bund.de
www.bmgs.de

Dienstsitz Bonn
Am Probsthof 78a
53121 Bonn
Tel. (01888) 4 41-0
Fax (01888) 4 41-49 00
info@bmgs.bund.de
www.bmgs.de

► Bundesarbeitsgemeinschaft Familienerholung (BAGFE)

derzeit federführend: Katholischer Arbeitskreis Familien-Erholung
Kolpingplatz 5-11
50667 Köln
Tel. (0221) 20 70 11 70
Fax (0221) 20 70 12 10
info@kafe.de

► Bundesverband behinderter und chronisch kranker Eltern e.V. (bbe)

Lerchenweg 16
32584 Löhne
Tel. (05732) 63 07
Fax (05732) 68 95 72
Behinderte.Eltern@gmx.de
www.Behinderte-Eltern.com

► Bundesverband für Körper- und Mehrfachbehinderte (BVKM)

Brehmstraße 5-7
40239 Düsseldorf
Tel. (0211) 6 40 04-02
Fax (0211) 6 40 04-20
info@bvkm.de
www.bvkm.de

► Bundesvereinigung Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung e.V.

Postfach 70 11 63
35020 Marburg
Tel. (06421) 4 91-0
Fax (06421) 4 91-167
Bundesvereinigung@Lebenshilfe.de
www.lebenshilfe.de

► Deutscher Familienverband e.V. (DFV)

Luisenstraße 48
10117 Berlin
Tel. (030) 88 29 60
Fax (030) 88 29 61
zentrale@deutscher-familienverband.de
www.deutscher-familienverband.de

► Deutscher Tourismusverband e.V. (DTV)

Bertha-von-Suttner-Platz 13
53111 Bonn
Tel. (0228) 98 52 2-0
Fax (0228) 69 87 22
kontakt@deutschertourismusverband.de
www.deutschertourismusverband.de

► Deutscher Tourismusverband Service GmbH

Projektleitung des Wettbewerbs
Eichenhain 6
48155 Münster
Tel. (0251) 38 25 64
Fax (0251) 38 25 69
HH.Doermer@muenster.de

► Deutscher Städte- und Gemeindebund (DStGB)

Marienstraße 6
12207 Berlin
Tel. (030) 7 73 07-0
Fax (030) 7 73 07-200
dstgb@dstgb.de

► Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. (NatKo)

Kötherhofstraße 4
55116 Mainz
Tel. (06131) 25 04 10
Fax (06131) 21 48 48
info@natko.de
www.natko.de

► Umweltbundesamt (UBA)

Bismarckplatz 1
14193 Berlin
Tel. (030) 89 03-0
Tel. (030) 89 03-22 85
www.umweltbundesamt.de

► **BTE - Tourismusmanagement, Regionalentwicklung**

Stiftstraße 12
30159 Hannover
Tel. (0511) 70 13 20
Fax (0511) 70 13 299
hannover@bte-tourismus.de
www.bte-tourismus.de

► **Redaktionsbüro Schwartz**

Nassauische Straße 59
D-10717 Berlin
Tel. (030) 8 61 51 71 & 86 42 12 88
Fax (030) 8 62 13 66
rb.schwartz@snafu.de

Erhebungen und andere nützliche Adressen

► **Allgemeiner Deutscher Automobilclub e.V. (ADAC)**

Am Westpark 8
81373 München
Tel. (089) 76 76-0
Fax (089) 76 76-43 19
touristik@adac.de
www.adac.de

► **Behindertenbeauftragter der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen**

Karl Hermann Haack
11017 Berlin
Tel. (01888) 441-29 44
Schreibtelefon (01888) 4 41-19 02
Fax (01888) 4 41-18 71
info@behindertenbeauftragter.de
www.behindertenbeauftragter.de

► **Deutsche Bahn Reise & Touristik AG**

Kontaktstelle für kundenbezogene Behindertenangelegenheiten
Stephensonstraße 1
60326 Frankfurt a.M.
Tel. (069) 2 65-68 81
Fax (069) 2 65-76 03
ellen.engel@bahn.de
www.bahn.de
Mobilitätsservice: Tel. 0 18 05/512 512

► **Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V. (DEHOGA) (Hotelklassifizierung)**

Am Weidendamm 1a
10117 Berlin
Tel. (030) 72 62 52-0
Fax (030) 72 62 52-42
info@dehoga.de
www.dehoga.de

► **Deutscher Reisebüro und Reiseveranstalter Verband e.V. (DRV)**

Albrechtstraße 10
10117 Berlin
Tel. (030) 2 84 06-0
Fax (030) 2 84 06-30
info@drv.de
www.drv.de

► **DIN Deutsches Institut für Normung e.V.**

Burggrafenstraße 6
10787 Berlin
Tel. (030) 26 01-0
Fax (030) 26 01-12 60
postmaster@din.de
www.din.de

zu beziehen über Beuth Verlag GmbH

Burggrafenstraße 6
10787 Berlin
Tel. (0 30) 26 01-0
Fax (0 30) 26 01-12 60
postmaster@beuth.de
www.beuth.de

► **Euro-Toilettenschlüssel**

Bezug der Schlüssel über
CBF Darmstadt e.V.
64293 Darmstadt
Tel. (06151) 81 22-0
Fax (06151) 81 22-81
info@cbf-da.de
www.cbf-da.de

Bezug der Schließzylinder über
Fa. Martin Dederichs
Postfach 3124
53314 Bornheim
Tel. (02227) 17 21
Fax (02227) 68 19

► **Forschungsgemeinschaft Urlaub & Reisen e.V. (F.U.R. Reiseanalyse)**

Wrangelstraße 16
24105 Kiel
Tel. (0431) 88 88 800
Fax (0431) 88 88 679
info@fur.de
www.fur.de

► **Joram Bustouristik**

Barrierefreier Konferenzbus
Wildenfelser Straße 1
08134 Wildenfels/OT Schöna
Tel. (037603) 82 55
Fax (037603) 87 55
Joram-reisen@t-online.de

► **N.I.T. (Reiseanalyse, NatKo)**

Institut für Tourismus- und Bäderforschung
in Nordeuropa GmbH
Wrangelstraße 16
24105 Kiel
Tel. (0431) 67 71 18
Fax (0431) 67 55 50
info@nit-kiel.de
www.nit-kiel.de

► **Statistisches Bundesamt**

Gustav-Stresemann-Ring 11
65189 Wiesbaden
Tel. (0611) 75-1
Fax (0611) 72 40 00
info@destatis.de
www.destatis.de

► **TUI Deutschland GmbH**

Karl-Wiechert-Allee 23
30625 Hannover
Tel. (0511) 5 67-0
Fax (0511) 5 67-13 01
info@tui-deutschland.com
www.tui-deutschland.com

► **Viabono GmbH**

Friedrich-Ebert-Straße 1
51429 Bergisch Gladbach
Tel. (02204) 84 23 72
Fax (02204) 84 23 75
info@viabono.de
www.viabono.de

Literaturhinweise

► **„Barrierefreier Tourismus für Alle“**

Eine Planungshilfe für Tourismus-Praktiker zur erfolgreichen Entwicklung barrierefreier Angebote. Herausgegeben vom ADAC München 2003 (dort zu beziehen, siehe Adressen, Seite 75).

► **„Barrierefreies Bauen in Hannover“**

Planungs- und Ausführungshinweise für öffentliche Gebäude.
Herausgeber: Der Oberbürgermeister, Fachbereich Bauen, in Zusammenarbeit mit der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im Büro Oberbürgermeister und der Behindertenbeauftragten (dort zu beziehen).
Jugend- und Sozialdezernat,
Trammplatz 2, 30159 Hannover
Tel. (0511) 16 84 69 40
Fax (0511) 16 84 98 35

► **„bauen für Alle - barrierefrei“**

Checkliste für barrierefreies Bauen.
Herausgegeben vom Sozialamt der Stadt Münster, Koordinierungsstelle für Behindertenfragen (dort zu beziehen).
Postfach, 48127 Münster
Tel. (0251) 4 92 50 27
Fax (0251) 4 92 79 01
RueterD@stadt-muenster.de

► **„Natur für alle“**

Planungshilfen zur Barrierefreiheit (siehe Kap. 3, Seite 24).

► **„Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für alle“**

Eine Untersuchung im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) Dokumentation Nr. 526 11/03, zu beziehen über BMWA Versandservice, Bestellfax (0228) 4 22 34 62.

► **„Ratgeber für barrierefreies Bauen“**

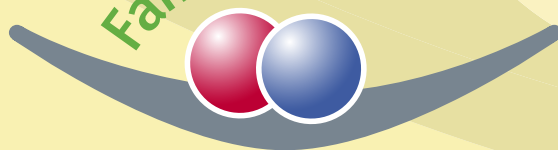
Eine Informationsbroschüre für Brandenburger Gastgeber. Herausgegeben vom Tourismusverband Land Brandenburg e.V.
Am Neuen Markt 1
14467 Potsdam
Tel. (0331) 27 52 80
Fax (0331) 27 52 810
ltv@tourismus-brandenburg.de

► **„Tourismus für Alle“**

Themenpaket zu barrierefreiem Tourismus
Herausgegeben von der Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. (NatKo) (dort zu beziehen, siehe Adressen, Seite 75).

Bundespreis 2003 | Bundes-
wettbewerb

Willkommen im Urlaub
Familienzeit ohne Barrieren



www.deutschertourismusverband.de