

Praxisleitfaden

Tourismus für Alle: Region Niedersächsische Nordsee

- Barrierefreier Tourismus für Alle: Herausforderungen und Chancen
- Praxistipps zur Gestaltung barrierefreier Angebote
- Online-Datenbank: Nordsee erleben!

Für
Betriebe und
Gastgeber im
Tourismus





*„Nicht behindert zu sein ist
wahrlich kein Verdienst, sondern
ein Geschenk, das jedem von uns
jederzeit genommen werden kann.“*

Richard von Weizäcker

Vorwort

Die Destination Nordsee stellt gemeinsam mit den Ostfriesischen Inseln mit gut 12 Mio. statistisch erfassten Übernachtungen jährlich die mit Abstand wichtigste Tourismusregion des Landes Niedersachsen dar. Umso mehr freue ich mich, dass der Tourismusverband Nordsee e.V. bereits im Jahre 2010 im Rahmen der Umsetzung der Handlungsempfehlungen aus dem Masterplan Nordsee die Potenziale eines „Tourismus für Alle“ für die Nordseeregion erkannt hat und dieses Marktsegment in enger Abstimmung mit den regionalen Marketinggesellschaften im Verbandsgebiet konsequent bearbeitet.

Die Landesregierung bekennt sich zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention und fordert von sämtlichen Landesministerien Unterstützung bei der Umsetzung des Inklusionsgedankens. Für den Tourismus bedeutet das, jeder Mensch soll in seiner Individualität gesellschaftlich akzeptiert sein und die Möglichkeit haben, in vollem Umfang am kulturellen Leben sowie an Erholung, Freizeit und Sport teilzuhaben. Ziel wird es daher sein, die Zugänglichkeit baulicher, verkehrlicher und öffentlicher Räumlichkeiten sowie der dazugehörigen Dienstleistungen zu gewährleisten und Barrieren im Bereich Information und Kommunikation abzubauen. Die Schaffung innovativer Dienstleistungen und Produkte im Tourismus, die speziell auf den Bedarf und die Wünsche von Personen mit „besonderen Anforderungen“ abgestimmt sind, gewinnt angesichts der aktuellen Zahlen zur demographischen Entwicklung immer mehr Priorität. Durch die Umsetzung geeigneter Maßnahmen soll die Qualität des touristischen Angebots weiter verbessert und neue Zielgruppen erschlossen werden, um das bislang unausgeschöpfte Marktpotenzial nutzen zu können.

Immer mehr Menschen mit Behinderungen wollen reisen. Sie wollen keine Spezialangebote im Sinne eines „Behindertentourismus“, sondern Angebote im Sinne eines „Tourismus für Alle“, die ihnen Selbständigkeit und Teilhabe ermöglichen. Etwa die Hälfte von ihnen würde häufiger verreisen, wenn es mehr barrierefreie Angebote für sie gäbe.

Menschen mit Behinderungen reisen weitgehend saisonunabhängig, mit durchschnittlich längerer Urlaubsdauer als die gesamtdeutsche Bevölkerung. Sie verbringen einen überdurchschnittlich hohen Anteil ihrer Reisen in Deutschland, und die Hälfte der Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen reist in Begleitung. Es ist absehbar, dass die Nachfrage nach barrierefreien Reise- und Urlaubsangeboten kontinuierlich steigen wird.

Barrierefreies Reisen ist ein wesentliches Qualitäts- und Komfortmerkmal im Rahmen des touristischen Angebotes und ein wichtiger Wettbewerbsfaktor für sämtliche niedersächsische Reiseregionen. Ich bin mir bewusst, dass es im Reiseland Niedersachsen noch Informations-, Kommunikations- und insbesondere Umsetzungsdefizite in Bezug auf den „Tourismus für Alle“ gibt und darf Ihnen versichern, dass das Niedersächsische Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr gemeinsam mit der TourismusMarketing Niedersachsen GmbH zukünftig noch stärker mit allen regionalen Partnern zusammenarbeiten wird, damit die als Pilotprojekt gestartete „Barrierefreie Nordsee“ kein niedersächsischer Einzelfall bleibt.

Ich wünsche mir, dass der Praxisleitfaden Ihnen als touristische Leistungsträger wertvolle Hinweise und Anregungen in Bezug auf die Steigerung der Qualität und des Komforts durch die erfolgreiche Schaffung und Vermarktung von Angeboten ohne Barrieren bietet und wünsche Ihnen eine interessante Lektüre.

Mit freundlichen Grüßen

May-Britt Pürschel

*Leiterin des Referates Tourismus
im Niedersächsischen Ministerium für
Wirtschaft, Arbeit und Verkehr*





Barrierefreiheit = Mehrwert für Alle

Die Niedersächsische Nordsee zählt mit rund 12 Mio. Übernachtungen bei gut 2,4 Mio. Gästeankünften (Quelle: LSKN, 2013, Datenbasis 2012) zu den führenden Urlaubsregionen in Deutschland. Das UNESCO-Weltnaturerbe Wattenmeer, die zahlreichen Kur- und Erholungsorte an der Küste und auf den Inseln, die malerischen Sielhäfen, das reichhaltige Städte- und Kulturangebot, die Vielfalt der Landschaft, das gesunde Reizklima, die regionale Esskultur: Die Nordsee hat Vieles zu bieten! Aufgrund des breiten Angebotes an Freizeit-, Gesundheits- und Erholungsmöglichkeiten ist ein Urlaub an der Nordsee für Ehepaare mit oder ohne Kinder, Alleinreisende oder auch für Gruppen geeignet. Dabei ist die Nordsee insbesondere bei älteren Gästen und Familien, die einen hohen Stammanteil ausmachen, sehr beliebt.

Die Tourismusbranche befindet sich stetig im Wandel. Die Ansprüche der Gäste steigen. Sie wünschen sich mehr Service und Komfort. Damit gewinnt gerade die Gruppe der älteren Reisenden, die mit dem demographischen Wandel weiter wachsen wird, beträchtlich an Bedeutung. Mit zunehmendem Alter steigt auch das Gesundheitsbewusstsein und die Zunahme an mobilitätseingeschränkten oder anderweitig behinderten Gästen. „Tourismus für Alle“ ist das Stichwort. Barrierefreiheit ist daher nicht nur für die älteren Gäste ein notwendiger Komfort sondern für alle Zielgruppen im Tourismus: sowohl für die Mutter mit dem Kinderwagen als auch für den verletzten Sportler. Um das Ziel einer möglichst barrierefreien Urlaubsregion zu erreichen, sind alle Leistungsträger entlang der touristischen Servicekette gefor-

dert. Denn Barrierefreiheit beginnt bereits bei der Einholung von Informationen über den Urlaubsort, Auswahl und Buchung der Unterkunft, Anreise, Gastronomie, Museumsbesuche etc. bis zur Abreise.

Die Entwicklung von barrierefreien Angeboten ist damit ein wichtiges Fundament, um die Urlaubsregion Niedersächsische Nordsee fit für die Zukunft zu machen und die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern. Der vorliegende Praxisleitfaden liefert Ihnen Tipps und zeigt Wege und Möglichkeiten auf, wie Sie die Barrierefreiheit in Ihrem Betrieb - manchmal schon mit einfachen und kostengünstigen Lösungen - verbessern können und damit von der Gästezufriedenheit und dem Wiederholungsbesuch profitieren. Barrierefreiheit ist damit ein MEHRWERT für Alle. Im Namen des Tourismusverbandes Nordsee e. V. wünschen wir Ihnen viel Spaß und Erfolg bei der Entwicklung und Umsetzung Ihrer Ideen.

Mit freundlichen Grüßen



Sonja Janßen

Sonja Janßen
Projektleiterin



Sven Ambrosy

Sven Ambrosy
Vorsitzender



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Einleitung	4
1. Barrierefreie Nordsee - Komfort und Service für Alle	7
2. Barrierefreier Tourismus: Herausforderungen und Chancen	9
2.1 Der demographische Wandel	
2.2 Wer profitiert vom Tourismus für Alle	
3. Praxistipps	12
3.1 Welche Ansprüche haben Gäste an einen barrierefreien Urlaub?	12
Rollstuhlfahrer	
Menschen mit Gehschwierigkeiten	
Menschen mit Sehschwierigkeiten und blinde Menschen	
Menschen mit Hörschwierigkeiten und gehörlose Menschen	
Menschen mit kognitiven Einschränkungen	
Menschen mit Allergien und Nahrungsmittelunverträglichkeiten	
Ältere Menschen	
Familien	
3.2 Auf dem Weg zum barrierefreien Angebot: Was kann ein Betrieb tun?	16
Grundregeln beachten	
Attraktivität und Barrierefreiheit ist kein Widerspruch	
Gastfreundschaft für Alle: Kunden und Serviceorientierung	
3.3 Handlungsempfehlungen für Leistungsträger	20
Empfehlungen für den Beherbergungsbereich	
Empfehlungen für die Zugänglichkeit von Gebäuden	
Empfehlungen für Verbesserungen im Außenbereich	
Empfehlungen für Museen, Ausstellungsräume und Führungen	
3.4 Barrierefreies Außenmarketing	27
4. Ihr Wegweiser zur geprüften Einrichtung	29
5. Vermarktungsorganisationen	30
6. Fördermöglichkeiten	33
7. Ansprechpartner im Überblick	34
8. Literaturempfehlungen	36
9. Internetquellen	37
10. Quellenangaben	37
11. Unternehmensporträt	38
12. Impressum	39

Gastbeiträge

1. Arbeitskreis Barrierefreies Bad Zwischenahn von Peter Schulze 8
2. Center Parcs Park Nordseeküste & Barrierefrei von Christoph Muth 17
3. Demographiegerecht und barrierefrei: Chancen für touristische Betriebe von Carola Havekost 21
4. Die Kunsthalle Emden – Kunst ohne Barrieren von Ilka Erdwiens 25

Abbildungsverzeichnis

- | | | |
|--------|--|----|
| Abb.1 | Alterspyramide für die Jahre 2010 und 2050 in Deutschland | 9 |
| Abb.2 | Zusammenhang zwischen Alter und Behinderung | 10 |
| Abb.3 | Barrierefreie Badezimmer, gestern und heute | 18 |
| Abb.4 | Maße einer barrierefreien Toilette und Dusche | 20 |
| Abb.5 | Flexibles Montagesystem für Haltegriffe und Duschsitze | 20 |
| Abb.6 | Die optimale Rampe | 22 |
| Abb.7 | Beispiele für abgesenkten Counterbereich | 23 |
| Abb.8 | Aussparung im Counter als Spazierstockhalter | 23 |
| Abb.9 | Auf transparentem Hintergrund ist Schrift schwer zu lesen | 23 |
| Abb.10 | Bohlenwege machen schwer begehbarer Strände zugänglich | 24 |
| Abb.11 | Mobile Strandmatte als Alternative zum Bohlenweg | 24 |
| Abb.12 | Strandrollstühle und Wattmobile mit Ballonreifen | 24 |
| Abb.13 | Reliefmodelle sind für alle Gäste anschaulich und spannend | 24 |
| Abb.14 | Gute Idee: Ausleihbare Lesehilfen | 26 |





1. Barrierefreie Nordsee - Komfort und Service für Alle

Die niedersächsische Nordsee hat die wirtschaftlichen Chancen, die sich durch eine älter werdende Gesellschaft ergeben, frühzeitig erkannt und im Zuge der Umsetzung des „Touristischen Zukunftskonzeptes Nordsee 2015“ ein Projekt zur Barrierefreiheit an der Nordsee gestartet. Ziel ist es, die touristische Infrastruktur und Angebote entlang der gesamten Servicekette für jeden Menschen unabhängig von einer eventuell vorhandenen körperlichen Beeinträchtigung aufgrund von Alter oder Behinderung zugänglich zu machen.

Um dieses Ziel zu erreichen, ermitteln seit 2010 geschulte Personen mit Hilfe von ausgearbeiteten und standardisierten Erfassungsbögen den Stand der Barrierefreiheit der touristischen Einrichtungen und Serviceangebote. Aus den Daten lassen sich Handlungsempfehlungen zu einzelnen Baumaßnahmen und zur Entwicklung von touristischen Angeboten ableiten. Die erhobenen Daten münden in eine Online-Datenbank www.barrierefreie-nordsee.de. Hier werden alle relevanten Daten gesammelt und für mobilitäts- und sinnesingeschränkte Gäste zur Verfügung gestellt. Über einen eingestellten Suchfilter kann sich der Gast über die Angebote vor Ort oder in der Region bereits vor seiner Anreise informieren. Die Datenbank wird ständig aktualisiert und um weitere Einrichtungen ergänzt.

Bei der Aufarbeitung des Themas „Barrierefreiheit“ im Rahmen des nordseeweiten Projektes ist bereits Einiges initiiert

worden. Natürlich konnten in der knappen Zeit nicht alle Barrieren beseitigt werden, aber durch die stete Zusammenarbeit des „Tourismusverbandes Nordsee e. V.“ mit den regionalen Marketingorganisationen im Verbandsgebiet, den örtlichen Trägern sowie den touristischen Leistungsanbietern vor Ort wurde viel unternommen, um die Integration von Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, zu verbessern. Beherbergungsbetriebe, Kultur- und Freizeiteinrichtungen haben eine breite Angebotspalette geschaffen, die es den Reisenden mit Handicap ermöglicht, die Region „Niedersächsische Nordsee“ touristisch zu entdecken.

Sie möchten Ihre Unterkunft/Einrichtung prüfen lassen und interessieren sich für einen Eintrag in der Online-Datenbank? Detaillierte Informationen rund um das Projekt und die für Sie zuständigen Ansprechpartner erhalten Sie auf der Seite 29. Selbstverständlich stehen wir Ihnen auch gerne telefonisch rund um das „Nordsee-Projekt“ zur Verfügung. Zögern Sie nicht, uns anzurufen.

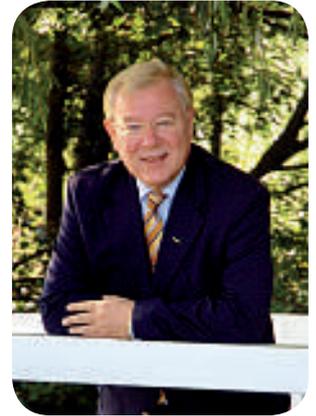
Ihr Kontakt zum Tourismusverband:

Tourismusverband Nordsee e. V.
c/o Landkreis Friesland
Lindenallee 1
26441 Jever

Tel. 04461 919 2510
Fax. 04461 919 8860

s.janssen@landkreis-friesland.de
www.tourismusverband-nordsee.de

Gastbeitrag



Arbeitskreis barrierefreies Bad Zwischenahn

Erfolge im barrierefreien Tourismus sind in einem Ort nur möglich, wenn alle am Tourismus Beteiligten an einem Strang ziehen. Schließlich ist es für den Gast erforderlich, in seinem Urlaub eine möglichst lückenlose barrierefreie Servicekette vorzufinden. Denn was nützt dem Gast die barrierefreie Zugänglichkeit zu Sehenswürdigkeiten, wenn kein einziges Hotel ein barrierefreies Zimmer anbieten kann?

Aus diesem Grund haben wir, die Bad Zwischenahner Touristik GmbH, im Jahr 2010 einen kommunalen Arbeitskreis „Barrierefreiheit“ ins Leben gerufen. Vertreten sind dort neben uns die Gemeinde Bad Zwischenahn, der Behindertenbeirat Ammerland, der Gewerbe- und Handelsverein, der Hotel- und Gaststättenverband, der Park der Gärten, die Weiße Flotte, der Verein für Heimatpflege und die Spielbank.

Der Arbeitskreis hat sich die Gegebenheiten vor Ort zunächst selbst angeschaut und auf seine Barrierefreiheit hin getestet. Eine Dame des Arbeitskreises sitzt selbst im Rollstuhl. Weiterhin waren wir unterwegs mit Rollkoffer, Zwillingsskinderwagen und einem Fahrrad mit Anhänger – so wurden Schwachstellen sehr schnell offensichtlich. Das Ergebnis dieser Ortsbegehung war daher eine lange Mängelliste, die mittlerweile – nicht zuletzt auch dank der großen Unterstützung unserer Gemeindeverwaltung – zu einem großen Teil abgearbeitet werden konnte. Besonders freut uns zu sehen, dass die Mitarbeit im Arbeitskreis alle Partner motiviert hat, sich in dem Bereich intensiver zu engagieren. Das im Frühjahr eröffnete Besucherzentrum im Park der Gärten wurde komplett barrierefrei gestaltet, die öffentlichen Bäder verfügen mittlerweile über eine mobile Einstiegshilfe, viele Einzelhan-

delsbetriebe wurden mit dem Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“ ausgezeichnet, und derzeit werden die im Bereich des Freilichtmuseums vorhandenen Kopfsteinpflasterwege neu und barrierefreier gestaltet.

Natürlich kam uns das Projekt „Barrierefreie Nordsee – Komfort und Service für Alle“ des Tourismusverbandes Nordsee e. V. bei unseren Aktivitäten sehr zu Gute. Durch die Ausbildung von Mitarbeitern zu Kartierern sind wir in der Lage, unsere Sehenswürdigkeiten, Freizeiteinrichtungen und auch Unterkünfte zu kartieren und unseren Gästen diese Informationen zur Verfügung zu stellen. Wir freuen uns, dass die Region dank dieses Projektes so stark aufgestellt ist und es dem Gast ermöglicht wird, über die Datenbank schnell verwertbare Informationen zu bekommen. Insbesondere die Recherchearbeit stellt schließlich für einen auf Barrierefreiheit angewiesenen Gast einen erheblichen Aufwand dar, und so sind die detaillierten Angaben in der Datenbank eine wichtige Unterstützung bei der Reisevorbereitung.

Der Stein wurde jetzt durch das Nordsee-Projekt ins Rollen gebracht, aber es gibt noch viel zu tun! Wir freuen uns darauf, gemeinsam mit den touristischen Partnern der Region den barrierefreien Tourismus weiter voran zu bringen. Denn insbesondere in diesem Bereich gilt: Nur gemeinsam sind wir stark!

**von Peter Schulze,
Kurdirektor Bad Zwischenahner
Touristik GmbH**



2. Barrierefreier Tourismus: Herausforderungen und Chancen

2.1 Der demographische Wandel

Barrierefreiheit ist nicht nur eines der wichtigsten sozialpolitischen Themen unserer Zeit, sondern ebenso eine konkrete Herausforderung für den Tourismus: Immer mehr Gäste sind aufgrund ihres fortgeschrittenen Alters oder einer Behinderung auf Barrierefreiheit angewiesen. Rollstuhlfahrer, Nutzer von Rollatoren, blinde und sehbehinderte Menschen, gehbehinderte oder gehörlose Personen finden auch heute häufig nur erschwert Zugang zu Urlaubsangeboten.

Der demographische Wandel beeinflusst den Tourismus in Deutschland bereits heute in entscheidendem Maße. Folgende Faktoren sind für den Wandel maßgeblich verantwortlich und wirken sich auch auf die touristische Nachfrage aus (Vgl. Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung, 2008):

- In dem Maße, wie geburtenstarke Jahrgänge das Rentenalter erreichen, nimmt auch die Zahl älterer Menschen zu. Die Altersstruktur der Bevölkerung wird sich demnach drastisch verändern (Abbildung 1). Mit dem Anstieg des Durchschnittsalters und der Lebenserwartung wird auch der Anteil von Menschen mit Einschränkungen zunehmen, denn chronische Erkrankungen und Behinderungen treten überwiegend erst im fortgeschrittenen Alter auf.



- Damit verbunden werden die Themen Natur, Kultur und Gesundheit als Urlaubsmotive voraussichtlich stärker nachgefragt, und die Themen Barrierefreiheit und Design für Alle werden an Bedeutung gewinnen.
- Durch eine zeitlich flexiblere Urlaubsplanung werden Gäste vermehrt in der Nebensaison reisen.
- Die Formen partnerschaftlichen Zusammenlebens haben sich verändert. Heirat und Kinder gehören nicht mehr zu jedem Lebensentwurf. Familien werden zu einem immer späteren Zeitpunkt des Lebensverlaufs gegründet. Die Zahl der geschiedenen Ehen ist hoch, und immer mehr Kinder wachsen in sogenannten „Patchwork-Familien“ auf. Der Familientourismus muss sich entsprechend anpassen.

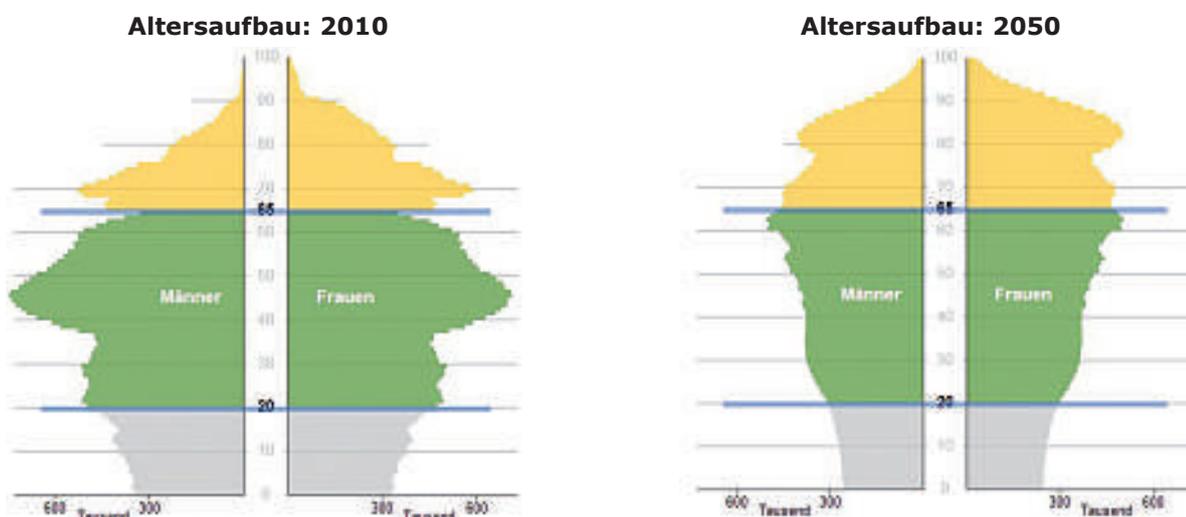


Abb.1 Alterspyramide für die Jahre 2010 und 2050 in Deutschland (Quelle: www.destatis.de/bevoelkerungspyramide)

2.2 Wer profitiert vom Tourismus für Alle?

Tourismus für Alle ist ein Qualitäts- und Komfortmerkmal, das letztendlich allen Gästen zugutekommt. Einige Gästegruppen profitieren aber in besonderem Maße:

Ältere Gäste

„Senioren“ haben schon heute eine hohe Bedeutung für den Tourismus an der niedersächsischen Nordsee. Sie werden aufgrund des demographischen Wandels künftig einen noch größeren Teil der Nachfrage prägen:

- Ältere Menschen werden zukünftig häufiger reisen. Bis zu einem Alter von 69 Jahren unternehmen „Best Ager“ heute genauso häufig Reisen wie in jungen Jahren. Dieser Zusammenhang wird durch den sogenannten Kohorteneffekt beschrieben. Demnach ist eine Mitnahme des Verhaltens aus jüngeren Jahren zu beobachten, d. h. erlerntes Reiseverhalten bleibt bestehen. Erst ab einem Alter von 75 Jahren sinkt die Reiseintensität merklich.
- Je höher das Alter, desto mehr Konsumerfahrung besitzt der Gast. Der Kunde wird mit dem Alter kritischer, ist aber auch bereit, mehr auszugeben, wenn die Leistung stimmt. Die derzeitigen Senioren verfügen über eine hohe Kaufkraft.

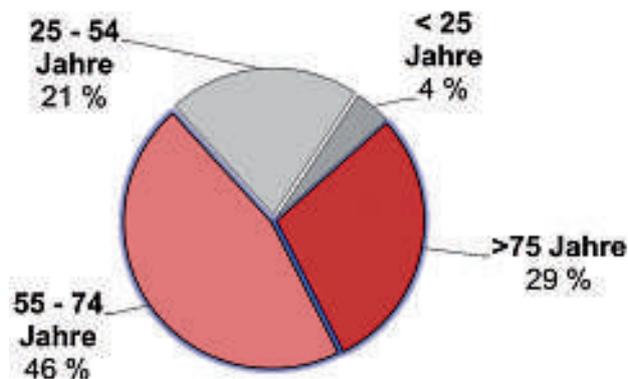


Abb.2 Zusammenhang zwischen Alter und Behinderung (Quelle: Statistisches Bundesamt (2013): Statistik der schwerbehinderten Menschen 2011. Grafik: NeumannConsult / ProjectM)

- Beeinträchtigungen in Mobilität und Aktivität sowie chronische Erkrankungen und Behinderungen treten überwiegend erst im fortgeschrittenen Lebensalter auf. Somit sind gerade für ältere Menschen barrierefreie Angebote von besonderer Bedeutung.
- Die Gruppe der Senioren ist keineswegs homogen. Ältere Menschen haben stark differenzierte Lebensstile auf Basis umfangreicher individueller Lebens- und Konsumerfahrungen entwickelt. Es gibt kein „Standard-Lebensmodell“. Wichtig ist, „die Älteren“ über Themen, Einstellungen, Interessen und nicht (allein) über das Alter anzusprechen. Wichtige Urlaubsthemen sind Natur- und Kultur erleben sowie leichte sportliche Aktivitäten. Dabei ist es erfolgversprechend, den Nutzen, den Spaß oder den Komfort in den Vordergrund zu stellen.

Familien

Familien mit Kindern sind nach wie vor eine der größten Zielgruppen im deutschen Tourismus. An der niedersächsischen Nordsee stellen Familien mit rund 40 Prozent den größten Gästeanteil (Vgl. Tourismusverband Nordsee e. V., 2008). Sie bleiben auch zukünftig eine quantitativ große Zielgruppe. Ihre besondere Bedeutung liegt im Potenzial der Stammkundengewinnung. Kinder und Jugendliche werden sich auch als Erwachsene gerne an ihren Urlaubsort erinnern und mit ihren eigenen Familien zurückkehren.

Barrierefreie Angebote sind v. a. für Familien mit kleineren Kindern von hoher Bedeutung. Sie profitieren z. B. besonders von einem ebenerdigen Zugang für Kinderwagen, ausreichend Abstellmöglichkeiten und geräumigen Duschen. Selbstverständlich ist Barrierefreiheit auch für Familien mit aktivitäts- oder mobilitäts eingeschränkten oder älteren Familienmitgliedern von großer Bedeutung. Immer mehr Großeltern fahren mit ihren Enkelkindern in Urlaub.

Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen im engeren Sinne

Ungeachtet der Tatsache, dass alle Menschen von barrierefreien Angeboten profitieren, sind es insbesondere aktivitäts- oder mobilitätseingeschränkte Menschen (Menschen mit Geh-, Seh-, Hör- oder Lernschwierigkeiten) und Menschen mit chronischen Erkrankungen, die auf solche Angebote angewiesen sind:

- Im Jahr 2011 lebten in Deutschland 7,3 Millionen schwerbehinderte Menschen, das sind rund 9 % der Gesamtbevölkerung (Vgl. Statistisches Bundesamt, 2013).
- Mit zunehmendem Alter steigt die Wahrscheinlichkeit einer Behinderung. So sind über 50 % aller schwerbehinderten Menschen 65 Jahre oder älter, während lediglich 5 % der Schwerbehinderten unter 25 Jahren sind (Vgl. Abbildung 2).
- Aufgrund des demographischen Wandels ist in den nächsten Jahren mit einer Zunahme behinderter Menschen zu rechnen. Damit wächst auch die Nachfrage nach barrierefreien Angeboten.
- Mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkte Gäste unterscheiden sich in ihrer Reisemotivation nicht wesentlich vom Durchschnitt der Bevölkerung. Nur wenige Reisende mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen werden ihr Urlaubsziel aufgrund der dortigen barrierefreien Angebote auswählen. Sie entscheiden sich, wie alle anderen Reisenden auch, für eine Destination aufgrund ihrer Interessen und Vorlieben.



Gute Gründe für einen barrierefreien Tourismus für Alle

Barrierefreiheit als Qualitäts- und Komfortmerkmal

Barrierefreiheit ist ein Qualitäts- und Komfortmerkmal, das letztendlich allen Gästen zugutekommt. Barrierefreiheit bietet vielen Gästen einen komfortablen, sicheren und bequemen Urlaub.

Erhebliches Marktvolumen

Ältere sowie aktivitäts- und mobilitätseingeschränkte Gäste bieten als neue und zukünftige Gäste ein großes Marktpotenzial.

Großes Marktwachstum

Aufgrund des demographischen Wandels wird die Nachfrage nach barrierefreien Angeboten weiter deutlich steigen.

Vorliebe für Deutschlandtourismus

Menschen mit Aktivitäts- und Mobilitätseinschränkungen, aber auch ältere Gäste, verbringen ihren Urlaub häufiger in deutschen Reiseregionen.

Höhere Auslastung in der Nebensaison

Aktivitäts- und mobilitätseingeschränkte Gäste reisen in stärkerem Maße als andere Urlauber in der Nebensaison.

Profil, Image und Wettbewerbsvorteile

Mit barrierefreier Gestaltung und barrierefreien Angeboten können Tourismusregionen und Betriebe sich profilieren und damit eine Verbesserung der Wettbewerbsposition erreichen.

Nutzen für die regionale Bevölkerung

Von der barrierefreien Entwicklung einer Tourismusregion profitieren auch Einwohner. Die Lebens- und Aufenthaltsqualität steigt.

- Inländische Reiseziele stehen bei mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkten Menschen hoch im Kurs: 43 % verbrachten ihren letzten Urlaub in Deutschland. Das sind fast 15 Prozentpunkte mehr als beim Durchschnitt der Gesamtbevölkerung.
- Mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkte Reisende zeigen eine wesentlich deutlicher ausgeprägte Reisegebiets-treue.

Barrierefreier Tourismus – Für wen?

Barrierefreier Tourismus soll allen Gästen zugutekommen. Folgende Gästegruppen profitieren aber ganz besonders:

- Rollstuhlfahrer
- Gäste mit Gehschwierigkeiten
- Gäste mit Sehschwierigkeiten und blinde Menschen
- Gäste mit Hörschwierigkeiten und gehörlose Menschen
- Gäste mit Lernschwierigkeiten und geistig behinderte Menschen
- Gäste mit Allergien und Nahrungsmittelunverträglichkeiten
- Ältere Gäste
- Familien (mit Kindern)
- Gäste mit Gepäck



3. Praxistipps

3.1 Welche Ansprüche haben Gäste an einen barrierefreien Urlaub?

Barrierefreier Tourismus für Alle wird nur erfolgreich sein, wenn der Gastgeber die Wünsche und Bedürfnisse seiner Gäste genau kennt. Was also erwarten die Gäste von einem touristischen Angebot?

Rollstuhlfahrer

Rollstuhlfahrer werden unter allen behinderten Menschen am deutlichsten wahrgenommen, weil die Behinderung durch das Hilfsmittel Rollstuhl am ehesten sichtbar ist. Allerdings gibt es auch hier sehr unterschiedliche Ausprägungen. Es gibt Rollstuhlfahrer, die sich sehr selbständig am Urlaubsort bewegen können, andere jedoch benötigen ständige Hilfe. Auch bei der Akzeptanz der Hilfsmittel sind die Ansprüche bzw. Anforderungen unterschiedlich. So möchte nicht jeder Rollstuhlfahrer z. B. bei einer Steigung geschoben werden, andere hingegen freuen sich über jede Unterstützung. Menschen mit Elektrorollstühlen haben wiederum andere Anforderungen an die Infrastruktur.

Für alle Rollstuhlfahrer stellen Schwellen, Stufen und Unebenheiten häufig unüberwindliche Hindernisse dar. Barrieren sind auch zu hohe Tresen- und Empfangsbereiche, zu schmale Türen sowie zu kleine Bewegungsflächen, die die Bewegungsfreiheit stark einschränken.

Probleme bereiten Rollstuhlfahrern häufig nicht erreichbare Bedienungselemente, die entweder zu hoch angebracht oder durch Hindernisse blockiert sind.

Auch die fehlende Unterfahrbarkeit von Tischen stellt häufig ein Problem dar. Gerade Esstische oder Küchen-Arbeitsplatten und -Geräte in Ferienwohnungen sollten so angeordnet sein, dass sie vom Rollstuhl aus gut zugänglich sind. Dasselbe gilt für das Waschbecken im Badezimmer.

Menschen mit Gehschwierigkeiten

Gehbehinderungen können sehr unterschiedliche Ursachen haben. Davon können Menschen mit einer chronischen Gehbehinderung ebenso betroffen sein wie Menschen, die aufgrund eines Unfalls nur vorübergehend gehbehindert sind. Aber auch Eltern mit Kinderwagen oder einfach nur Menschen, die gerade mit viel Gepäck unterwegs sind, sind vorübergehend in ihrer Mobilität eingeschränkt. Darum sind sehr viele Gäste zumindest zeitweise von einer „Gehbehinderung“ betroffen. Anders als bei Rollstuhlfahrern wird eine Gehbehinderung nicht notwendigerweise auf den ersten Blick erkannt. Dies trifft gerade auf ältere Menschen zu, deren Einschränkung häufig nicht auf eine spezielle Behinderung, sondern auf einen nach außen nicht sichtbaren altersbedingten körperlichen Verschleiß zurückzuführen ist.

So unterschiedlich die Ursachen für eine Gehbehinderung sind, so verschieden sind die Anforderungen an die barrierefreie Gestaltung der Umwelt. Doch alle Menschen mit Gehbehinderungen haben Probleme mit langen Wegstrecken, mit steileren Anstiegen und mit Stufen. Abhilfe schaffen hier beispielsweise Zugänge und Wege mit abgesenkten Stufen oder Kanten. Bei unvermeidbaren Treppen sind zumindest griffsichere beidseitige Geländer anzubringen. Erleichterung verschaffen gehbehinderten Menschen häufig aber auch bereits zusätzliche Sitzmöglichkeiten oder der Service eines Personen- und Gepäcktransportes.

Menschen mit Sehschwierigkeiten und blinde Menschen

Sehbehinderte und blinde Gäste haben oftmals ähnliche Probleme, es gibt aber auch einige grundsätzliche Unterschiede. Beide Gruppen finden es schwierig, sich in unbekannter Umgebung gut zurechtzufinden. Daher ist es besonders wichtig, dass Flächen und Wege frei zugänglich und nicht verstellt sind. Für sehbehinderte Menschen sollten schriftliche oder bildliche Informationen immer kontrastreich und in ausreichender Größe gegeben wer-



den. Das betrifft selbstverständlich auch Flyer, Broschüren, Kataloge und – nicht zuletzt – den Internetauftritt.

Weiterhin hilft es blinden Menschen, wenn sie die Möglichkeit haben, Objekte oder Personen berühren zu können. Darüber hinaus helfen blinden Menschen klare, eindeutige Erklärungen und genaue Beschreibungen, sich in der Umgebung besser zurechtzufinden sowie Wege und Hindernisse wahrzunehmen. Deshalb sollten Angebote von persönlichen Führungen ebenso im Service enthalten sein wie z. B. die Aufnahme von Blindenführhunden oder die Bereitstellung bestimmter Hilfsmittel wie z. B. tastbare Orientierungspläne. Brailleschrift (Blindenschrift) ist für viele blinde Gäste hilfreich. Wir dürfen aber nicht vergessen, dass längst nicht jeder blinde Gast die schwer zu erlernende Brailleschrift beherrscht. Dies gilt insbesondere für die vielen Gäste, die erst im Alter sehbehindert werden. Ein Mensch gilt ab einer Restsehschärfe von unter zwei Prozent als blind.

Internetauftritte müssen für blinde Menschen zugänglich sein. Informationen sollten dabei auch durch andere technische Hilfsmittel zu erfassen sein. Bei einer sauberen barrierefreien Programmierung nach internationalen Standards ist dies problemlos möglich, da so gestaltete Webseiten von Leseprogrammen (sog. Screenreadern) vorgelesen werden können. Als positiver Nebeneffekt werden solche sauber programmierten Webauftritte von Suchmaschinen besser gefunden.

Menschen mit Hörschwierigkeiten und gehörlose Menschen

Bei hörbehinderten und gehörlosen Menschen ist die Behinderung für die Umwelt auf den ersten Blick meist nicht erkennbar.

Viele gehörlose Menschen sind in der Lage, durch Lippenlesen Einiges zu verstehen. Dazu ist es wichtig, dass ständig Blickkontakt gehalten und im Gespräch auf eine ruhige und deutliche Aussprache geachtet wird. Dies ist auch für Gespräche mit hörbehinderten Menschen wichtiger als eine hohe Lautstärke. Eine gute Beleuchtung ist ebenfalls notwendig. Dies gilt natürlich auch, wenn das Gespräch mit dem Gast in Gebärdensprache erfolgt.

Akustische Signale sollten durch optische Signale ergänzt werden. Das Klingeln des Telefons oder die Schelle an der Zimmertür können durch Lichtsignale ergänzt werden, dem gehörlosen Gast kann ein Wecker mit Blitz- oder Vibrationsfunktion zur Verfügung gestellt werden. Wichtig ist die optische Warnung z. B. im Brandfall, da ein gehörloser Gast eine Alarmsirene nicht hören wird.

Gehörlose Menschen benötigen häufig mehr Zeit, um im Gespräch ihr Anliegen vorzubringen. Der Umgang mit gehörlosen Menschen erfordert daher seitens der Mitarbeiter touristischer Einrichtungen und des Servicepersonals ein stärkeres Einfühlungsvermögen und eine höhere Servicebereitschaft.

Menschen mit kognitiven Einschränkungen

Auch lerneingeschränkte und geistig behinderte Menschen brauchen häufig etwas länger Zeit und Ruhe, um Informationen verstehen zu können. So ist eine gängige Erklärung im Rahmen einer Stadtführung oder eines Hotel-Check-In für Menschen mit Lernschwierigkeiten oftmals ebenso wenig verständlich wie schriftliche Informationen mit viel Text ohne Bebilderung. Es ist daher besonders wichtig, dass in kurzen, einfachen, aber grammatikalisch korrekten Sätzen gesprochen und geschrieben wird.

Die sog. KISS-Regel („Keep It Short And Simple“ = „Drücke es einfach und verständlich aus“) sollte daher beim Informationsangebot berücksichtigt werden. Hilfreich sind z. B. die Benutzung bekannter Beispiele zur näheren Erläuterung und eine zusätzliche bildliche Darstellung. Eine bebilderte Speisekarte ist z. B. eine große Hilfe, von der auch Menschen, die nicht lesen können oder ausländische Gäste, die die deutsche Sprache nicht gut beherrschen, profitieren.

Menschen mit Allergien und Nahrungsmittelunverträglichkeiten

Allergien sind inzwischen zu einer Volkskrankheit geworden. Rund jeder vierte Erwachsene und fast jedes dritte Kind werden von Heuschnupfen und Co. geplagt. Somit sind allergiemindernde Maßnahmen geeignet, das Wohlbefinden einer sehr großen Gästezahl zu verbessern.

Gastgeber können sich nicht auf alle Gäste mit Allergien einstellen; zu groß ist die Bandbreite möglicher Allergien und zu gravierend die Auswirkungen, wenn vom Leistungsträger gemachte Aussagen nicht eingehalten werden. Schließlich können allergische Reaktionen schlimme Folgen nach sich ziehen und bis hin zum Tode führen. Dies gilt im touristischen Bereich insbesondere für Nahrungsmittelallergien und -unverträglichkeiten. Hier muss speziell geschultes Personal zum Einsatz kommen, das sich penibel an die Vorgaben der Speisenzubereitung hält. Gerade hier bieten sich dem kreativen Gastronomen aber hervorragende Marktchancen, da etwa die Anzahl der an Zöliakie (Glutenunverträglichkeit) erkrankten Menschen stetig steigt und gute Restaurants, die Angebote für diese Gruppe bereithalten, ausgesprochen rar sind. Für viele Gäste ist es aber schon eine große Hilfe, wenn das Personal detailliert Auskunft über die Inhaltsstoffe der Speisen geben kann und/oder diese auf der Speisekarte aufgeführt werden.

Im Beherbergungsbereich sollten allergikergerechte Zimmer angeboten werden. Gegen Hausstaubmilben helfen der Verzicht auf Staubfänger wie dicke Teppiche





und Vorhänge. Matratzen, Kopfkissen und Bettdecken können mit milbenundurchlässigen Hüllen (sog. Encasings) bezogen werden. Für Schimmelpilzallergiker sollten Einheiten ohne Zimmerpflanzen und Luftbefeuchter an Heizungen zur Verfügung stehen. Aber auch schon regelmäßiges und ausgiebiges Lüften der Zimmer ist für viele Allergiker eine große Erleichterung.

Ältere Menschen

Die Generation der „Best-Ager“ erfreut sich vielfach hervorragender Gesundheit und steht dabei den Jüngeren oftmals in Nichts nach. Dennoch haben ältere Gäste in der Regel besondere Bedürfnisse, die es zu berücksichtigen gilt. Mit fortschreitendem Alter lassen insbesondere die Leistungen der Sinne, aber auch Beweglichkeit und Ausdauer nach; Schwerhörigkeit, Fehlsichtigkeit und raschere Ermüdung sind die Folge. Ältere Menschen leiden zudem häufiger unter chronischen Erkrankungen wie Rheuma oder Kreislaufproblemen.

Die daraus resultierenden Einschränkungen entsprechen somit im Wesentlichen den in den vorherigen Kapiteln aufgeführten.

Ältere Menschen erwarten außerdem aufgrund ihrer Reiseerfahrung ein hohes Maß an Qualität, Komfort und „überraschenden“ Service (z. B. Lesebrillen-Set, Stock-

und Schirmhalter an der Hotel-Rezeption, erhöhte Betten, persönliche Gespräche mit Mitarbeitern). Auch steigen die Bedürfnisse an Sicherheit, Informationsbedarf, Preistransparenz, Werte und Tradition mit dem Alter.

Familien

Oft wird übersehen, dass gerade Familien – etwa mit kleinen Kindern – zu den großen Profiteuren des barrierefreien Tourismus gehören.

Familien mit Kindern sind nach wie vor eine der größten Zielgruppen im deutschen Tourismus. Allerdings gibt es die klassische Familie (Vater, Mutter und 2 Kinder) immer seltener, neue Formen der Familie wie „Großeltern mit Enkeln“, 1-Kind-Familien, Single-Eltern, Patchwork-Familien u. v. m. zeigen die Heterogenität des Teilmärktes. Familienurlauber im weiten Sinne sind also eine heterogene Zielgruppe mit unterschiedlicher Zusammensetzung bezüglich der Familienmitglieder, Generationen und damit einhergehender Interessen und Bedürfnisse.

Barrierefreie Angebote sind v. a. für Familien mit kleineren Kindern von hoher Bedeutung (z. B. ebener Zugang für Kinderwagen, Tresen-/Tischhöhen etc.) wie auch für Familien mit aktivitäts- oder mobilitätseingeschränkten oder älteren Familienmitgliedern.

3.2 Auf dem Weg zum barrierefreien Angebot: Was kann ein Betrieb tun?

Barrierefreiheit ist für viele Betriebe und Leistungsträger i. d. R. nicht von heute auf morgen zu erreichen. Oftmals ist es aber möglich, touristische Angebote mit einfachen und pragmatischen Maßnahmen zu optimieren. In anderen Fällen, insbesondere im Beherbergungs- und Gastronomiebereich, werden investive Maßnahmen, die zu einer baulichen Verbesserung der barrierefreien Zugänglichkeit führen, nicht zu umgehen sein. Grundsätzlich sind bei allen Bau- und Umbaumaßnahmen die Belange der Barrierefreiheit zu berücksichtigen. Von vornherein berücksichtigt, sind barrierefreie Lösungen nur mit geringen Mehrkosten verbunden.



Grundregeln beachten

Konkrete Hinweise für die barrierefreie Gestaltung bieten einschlägige Planungshilfen und die DIN-Normen (siehe Kapitel 7). Erste Anhaltspunkte für Verbesserungspotenziale bietet jedoch eine Analyse des Betriebes mit Hilfe der Grundregeln für eine barrierefreie Gestaltung.

Grundregeln für eine barrierefreie Gestaltung

Räder-Füße-Regel

Sind die Angebote sowohl für Nutzer mit Rollstuhl oder Rollator als auch für gehende Besucher durchgängig nutzbar?

Zwei-Sinne-Prinzip

Sind die Informationen durch mindestens zwei der Sinne (Sehen, Hören, Fühlen) wahrnehmbar?

KISS-Regel

Werden die Informationen nach der Regel „Keep It Short and Simple“ (= „Drücke es einfach und verständlich aus“) angeboten?

Gastbeitrag

Center Parcs Park Nordseeküste & Barrierefrei

Die Nordseeküste eignet sich durch ihre geographischen Gegebenheiten optimal für einen barrierefreien Aufenthalt, sei es vorübergehend als Urlauber aber auch für den dauerhaften Aufenthalt. Das flache Land bietet nicht nur einen ungestörten Weitblick, es stellen auch weder Berge noch Flusstäler Hindernisse in die Wege, die nur mit unbequemen Höhenmetern und meist vielen Barrieren zu überwinden sind. Diese barrierefreie Landschaft ist neben dem gesunden Klima wohl auch ein Grund dafür, daß die Nordseeküste gleichermaßen sehr beliebt ist bei Familien mit kleinen Kindern und bei Senioren.

Mit dem Kinderwagen kommt man leicht zum Strand, die Fuß- und Radwege führen durch ein flaches Terrain ohne anstrengende Anstiege oder gefährlich Abfahrten. Die Kombination aus geographischen Gegebenheiten an der Nordseeküste und sozialer Verantwortung des Unternehmens Center Parcs war Anlass dazu, daß man sich seit vielen Jahren im Center Parcs Park Nordseeküste mit dem Thema „Barrierefreiheit“ intensiv auseinandersetzt.

Die „klassischen“ Center Parcs sind alle ebenerdig ohne Barrieren gebaut, die Ferienhäuser und die Einrichtungen für Gastronomie und Unterhaltung sowie auch die tropischen Erlebnisbäder „Aqua Mundo“ sind ohne Stufen mit Kinderwagen und Rollstuhl leicht zu erreichen und entsprechend für Alle gleichermaßen zu nutzen und zu genießen. Da im Center Parcs Park Nordseeküste die Bauweise teilweise etwas abweicht von den klassischen Center Parcs wurden hier notwendige Vorkehrungen getroffen.

Als man sich im Landkreis Wesermarsch im Jahr 2010 mit dem Thema „Barrierefreiheit“ befasste, nahm der Center Parcs Park Nordseeküste an der Erheberschulung teil,

und alle Ferienunterkünfte wurden kartiert.

Behindertengerechte Unterkünfte, die Nutzung der Gastronomie, wie auch die Teilnahme an den Animationsprogrammen für Kinder und Erwachsene war bereits allen Gästen möglich; aber trotz speziellem Aufzug, Zugang und Umkleidekabinen galt es für eine barrierefreie Nutzung des tropischen Erlebnisbades „Aqua Mundo“ einige Hindernisse zu überwinden. Diese Hindernisse wurden durch den Bau einer Rampe direkt in das Wellenbecken sowie durch die Anschaffung von speziellen Rollstühlen für Schwimmbäder beseitigt.

Ganz nach dem Motto „Gut ist der Feind von Großartig“ ist man stets bemüht für weitere Verbesserungen zu sorgen. Auch aus dem Grund, weil im Center Parcs Park Nordseeküste alle Gäste willkommen sind und schon heute viele Gäste nur aufgrund der barrierefreien Einrichtungen diesen Ferienpark überhaupt besuchen können.

**von Christoph Muth,
General Manager Center Parcs
Park Nordseeküste**





Attraktivität und Barrierefreiheit ist kein Widerspruch

Attraktivität, Ästhetik und Design dürfen bei der barrierefreien Gestaltung nicht außer Acht gelassen werden. Barrierefreie Angebote sollten nicht nur funktional sondern auch ästhetisch ansprechend gestaltet sein. Notwendig ist nicht nur eine passend auf die spezifischen Nutzeranforderungen zugeschnittene Infrastruktur, sondern ebenfalls eine hohe Ambiente-, Service- und Erlebnisqualität. Auch im barrierefreien Tourismus geht es um echte Urlaubserlebnisse und nicht nur um die rein funktionale Zugänglichkeit von Hotels, Attraktionen oder Verkehrsmitteln.

Ein Gast, der seinen Urlaubstag in einem Badezimmer wie in Abbildung 3, links, beginnen muss, wird sich kaum an das schöne Ambiente seines Hotels erinnern. Zudem ist es für den Hotelier fast unmöglich, ein Zimmer mit einem solchen Bad auszulasten. Heutzutage sind barrierefreie Badezimmer attraktiv wie in Abbildung 3, rechts. Jeder Gast wird sich über das zusätzliche Platzangebot und das schicke Design freuen.



Gastfreundschaft für Alle: Kunden- und Serviceorientierung

Neben der baulichen Infrastruktur ist der Bereich Servicequalität von zentraler Bedeutung für die Zufriedenheit der Gäste. Gastfreundschaft für alle Gäste bedeutet:

- barrierefreier Zugang zu Informationen, die für die Reiseplanung und während der Reise wichtig sind
- kundenorientierter Service, der über die Bedürfnisse der Gäste grundsätzlich informiert ist und ihre spezifische Situation sensibel berücksichtigt
- geschulte Servicekräfte sind für den Gast ansprechbar
- respektvoller, natürlicher und ehrlicher Umgang miteinander ohne Scheu oder Bemitleidung
- genaue und vollständige Informationen über bestehende Dienstleistungsangebote, bauliche Gegebenheiten und Freizeitmöglichkeiten
- besondere Angebote wie Transportdienstleistungen, z. B. Abholdienste vom Bahnhof zur Unterkunft, Gepäckservice o. ä.



Abb.3 Barrierefreie Badezimmer, gestern und heute (Quelle: links: Project M GmbH, rechts: Franz Kaldewei GmbH & Co. KG, www.kaldewei.de)

Checkliste Barrierefreiheit: Erste Schritte zum Erfolg

Frage

Welche Ihrer Kunden würden besonders von Barrierefreiheit profitieren?

Tipp

Ermitteln Sie die Zusammensetzung Ihrer Kunden:

- Ältere Kunden?
- Familien mit Kindern?
- Kunden mit Behinderungen?

Welche Bedürfnisse haben die unterschiedlichen Kundengruppen?

- Lernen Sie Ihre Kunden persönlich kennen.
- Machen Sie eine Kundenbefragung.

Sind Sie und Ihre Mitarbeiter über die besonderen Bedürfnisse und Wünsche älterer oder behinderter Kunden informiert?

- Informieren Sie sich in der Literatur oder besser auf Seminaren und Informationsveranstaltungen.
- Mitarbeiter sollten regelmäßig über barrierefreie Angebote informiert werden.

Sind Ihre Geschäftsräume für ältere oder gehbehinderte Kunden zugänglich?

- Auch für Kunden mit Rollstuhl oder Rollator nutzbar.
- Ausgewiesene Behindertenparkplätze in unmittelbarer Nähe.
- Geschäftsräume sind ohne Stufen oder Schwellen zugänglich.
- Es ist genügend Navigierfläche auch für Rollstühle, Rollatoren und Kinderwagen vorhanden.
- Produkte sind so aufgestellt, dass sie auch von kleinen Menschen oder Rollstuhlfahrern erreichbar sind.
- Mindestens eine Toilette ist ebenerdig erreichbar und barrierefrei nutzbar.

Sind Ihre Geschäftsräume auch für Menschen mit Sinneseinschränkungen zugänglich?

- Helle und kontrastreiche Gestaltung.
- Produktinformationen (auf Verpackungen oder Infotafeln) sind gut zu lesen.
- Gestaltung erfolgt nach dem „Zwei-Sinne-Prinzip“.

Ist Ihr Servicepersonal im Umgang mit Menschen mit besonderen Bedürfnissen geschult?

- Alle Mitarbeiter werden in internen Schulungen über besondere Kundenbedürfnisse informiert.
- Es ist immer ein Mitarbeiter erreichbar, der im Umgang mit älteren oder behinderten Kunden besonders geschult ist.

Berücksichtigen Ihre Werbemittel inhaltlich und gestalterisch auch ältere und behinderte Kunden?

- Informationen werden einfach und verständlich vermittelt.
- Printmedien sind auch für Kunden mit Sehschwierigkeiten gut lesbar und verständlich.
- Der Internetauftritt ist barrierefrei (fragen Sie Ihre Internetagentur).

3.3 Handlungsempfehlungen für Leistungsträger

Empfehlungen für den Beherbergungsbereich

Angebote im Beherbergungsbereich für Familien und ältere Gäste orientieren sich eng an den Anforderungen zur Barrierefreiheit, da barrierefreie Unterkünfte auch diesen Zielgruppen zugutekommen:

- Buchungsunterlagen sind verständlich und transparent. Sie beinhalten eine ausführliche Anreisebeschreibung nebst Kartenausschnitt.
- Für Gäste ohne eigenen PKW sollte ein Gepäcktransfer zwischen den Bahnhöfen und den Beherbergungsbetrieben angeboten werden. Es empfiehlt sich eine Kooperation mit einem örtlichen Taxi- oder Transportunternehmen, das über Fahrzeuge verfügt, die zum Rollstuhltransport geeignet sind.
- Türen haben eine Durchgangsbreite von mindestens 80 cm, besser 90 cm. Glastüren sollten eine Sicherheitsmarkierung haben.
- Treppen haben einen beidseitigen Handlauf, die Stufen sind kontrastreich gekennzeichnet.

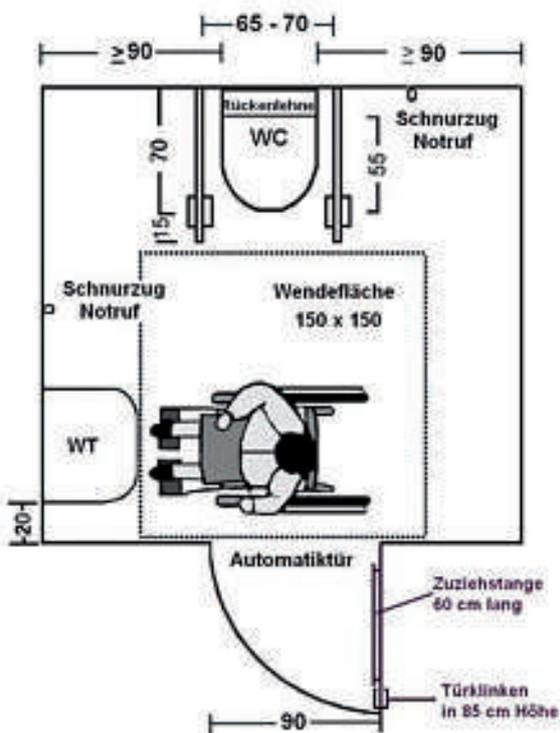


Abb.4 Maße einer barrierefreien Toilette und Dusche (Quelle: Stadt Münster 2012)



Abb.5 Flexibles Montagesystem für Haltegriffe und Duschsitze (Quelle: Franz Schneider Brakel GmbH + Co. KG, www.fsb.de)

- Die Zimmernummern und die Wegweiser im Gebäude sind deutlich und gut lesbar.
- Zimmer haben Bewegungsflächen von mindestens 120 x 120 cm, besser 150 x 150 cm.
- Betten sind ausreichend hoch. Insbesondere ältere Gäste wissen es zu schätzen, wenn sie morgens bequem aufstehen können.
- Tische sind für Rollstuhlfahrer gut unterfahrbar (in einer Höhe von 67 cm mindestens 30 cm Unterfahrbarkeit).
- Die Bewegungsflächen im Bad betragen mindestens 120 x 120 cm, besser 150 x 150 cm (Vgl. Abbildung 4). Die Dusche ist bodengleich und bietet ausreichend Bewegungsfläche. Rollstuhlfahrer benötigen rechts und links vom WC ausreichend Platz (90 x 70 cm), um das WC seitlich anzufahren. Abklappbare Haltegriffe sind vorhanden. Es können auch flexible Stützklappgriffe eingesetzt werden, die bei Bedarf auf eine speziell vormontierte Trägerplatte gesteckt werden, die ansonsten abgedeckt ist (Vgl. Abbildung 5). Als Armaturen kommen Einhandregler zum Einsatz, Spiegel sind im Sitzen und für kleine Gäste und Kinder einsehbar.
- Großzügig bemessene Duschen mit bodengleichen Duschwannen ermöglichen z. B. Eltern das gemeinsame Duschen mit den Kindern und Rollstuhlfahrern das Befahren der Dusche. Zugleich wird die Reinigung durch das Servicepersonal erleichtert bzw. effizienter gestaltet.

Weitere Erläuterungen folgen auf der Seite 22.

Gastbeitrag

Demographiegerecht und barrierefrei:

Chancen für touristische Betriebe

Hatten Sie auch schon mal einen Bänderriß und konnten nur mit Gehhilfen vorwärts kommen? Oder sind mit Kinderwagen und Gepäck gereist? Oder Sie hatten die Brille verlegt und konnten das Kleingedruckte nicht lesen? Dann erinnern Sie sich sicher auch daran, wie es Ihnen in diesen Situationen ergangen ist: Es war schwierig oder zumindest lästig. Zum Glück sind diese Situationen für die meisten von uns zeitlich begrenzt. Vielen Menschen geht es jedoch immer so. Sie sind körperlich eingeschränkt – in ihrem Leben behindert. Und das werden mit Blick auf die demographische Entwicklung immer mehr – denn der demographische Wandel ist eine Tatsache.

Auch ältere Menschen mit Einschränkungen möchten Urlaub machen und reisen. Sie brauchen aber besondere bauliche Voraussetzungen, die einen Urlaub erst möglich machen. Ich denke zum Beispiel an ein Hotelzimmer, in dem die Badezimmertür auch so breit ist, dass ein Rollstuhl durchpasst. Oder an eine Speisekarte in Blindenschrift. Oder an Rampen für Kinderwagen. Dabei gilt: Was für den einen Gast notwendig ist, ist für den anderen Gast Service und Komfort.

Tourismus für Alle, Komfort für Alle: Das ist ein großes Wirtschaftspotential im Oldenburger Land für den Tourismus in der Zukunft und damit auch für die Unternehmen. Wer die Chancen sieht und sich damit beschäftigt, hat viele Fragen: Was gehört eigentlich dazu? Bietet mein Unternehmen barrierefreie Angebote an? Wie kann ich mein Angebot vermarkten? Dennoch sind auch neue Herausforderungen zu meistern, z. B. die erforderlichen baulichen Voraussetzungen zu schaffen und den Mitarbeitern ein Service(um-)denken zu vermitteln. Letztlich wichtig für

den Erfolg ist es, zusätzliche neue Vermarktungsplattformen zu finden und zu nutzen.



Foto: © Andreas Burmann

Die TourismusMarketing Niedersachsen GmbH (TMN) und der Tourismusverband Nordsee e. V. (TVN) verfolgen dieses Thema seit geraumer Zeit. Der TVN hat eine Internet-Datenbank mit dem barrierefreien Angebot der Region aufgebaut. Bad Zwischenahn möchte möglichst viele Barrieren abbauen. Und auch die Oldenburgische Industrie- und Handelskammer (IHK) unterstützt die Unternehmen, Kommunen und Politik mit Informationen. Dieses alles sind wichtige Schritte im Oldenburger Land, die den Akteuren im Tourismus dabei helfen können, sich in Richtung Barrierefreiheit zu entwickeln und neue marktgerechte Angebote für Alle zu schaffen.

**von Carola Havekost,
Geschäftsführerin bei der
Oldenburgischen IHK**



- In der Dusche sind Haltegriffe angebracht, Klappsitz oder Hocker sind vorhanden.
- Aber Achtung: Der Designaspekt darf nicht außer Acht gelassen werden; barrierefreie Sanitäranlagen sollten nicht nur funktional sondern auch attraktiv gestaltet sein.
- Einfache Maßnahmen wie das Bereitstellen von Tritthockern ermöglichen kleinen Kindern (und kleinwüchsigen Erwachsenen) das Erreichen des Waschtischs und den Blick in den Spiegel.
- In den Küchen der Ferienwohnungen sollte eine familienfreundliche Ausstattung vorhanden sein (Wasserkocher, Flaschenwärmer etc.).
- Für Familien mit kleinen Kindern sollte ein Wickeltisch oder ähnliches sowie ein Hochstuhl vorhanden sein.

Nicht jeder Vermieter muss alle Ausstattungsgegenstände bereithalten. Ein Tauschring unter den Vermietern kann für nur gelegentlich nachgefragte Ausstattungen eingerichtet werden.

Empfehlungen für die Zugänglichkeit von Gebäuden

Die hier gegebenen Empfehlungen stellen nur eine erste Orientierung dar. Sie ersetzen nicht die einschlägigen DIN-Normen und Bauvorschriften.

- Der Eingangsbereich ist kontrastreich gestaltet und gut beleuchtet; die Durchgangsbreite der Eingangstür beträgt mindestens 90 cm.
- Eine Rampe ist für Rollstuhlfahrer oft unabdingbar, sie ermöglicht aber auch z. B. Gästen mit Rollkoffern den komfortablen Zugang zum Gebäude. Rampen sind mindestens 120 cm breit, ihre Steigung beträgt höchstens 6 % (Vgl. Abbildung 6).
- Tresen/Counter sind teilweise auf 85 cm abgesenkt und unterfahrbar. Das ermöglicht eine Kommunikation in Augenhöhe mit Gästen im Rollstuhl oder mit Gästen, die sich nach einer anstrengenden Anreise beim Einchecken in Ruhe hinsetzen wollen. Eine Stockhalterung ist hilfreich für viele Gäste (Vgl. Abb. 7 und Abb. 8 auf der nächsten Seite).

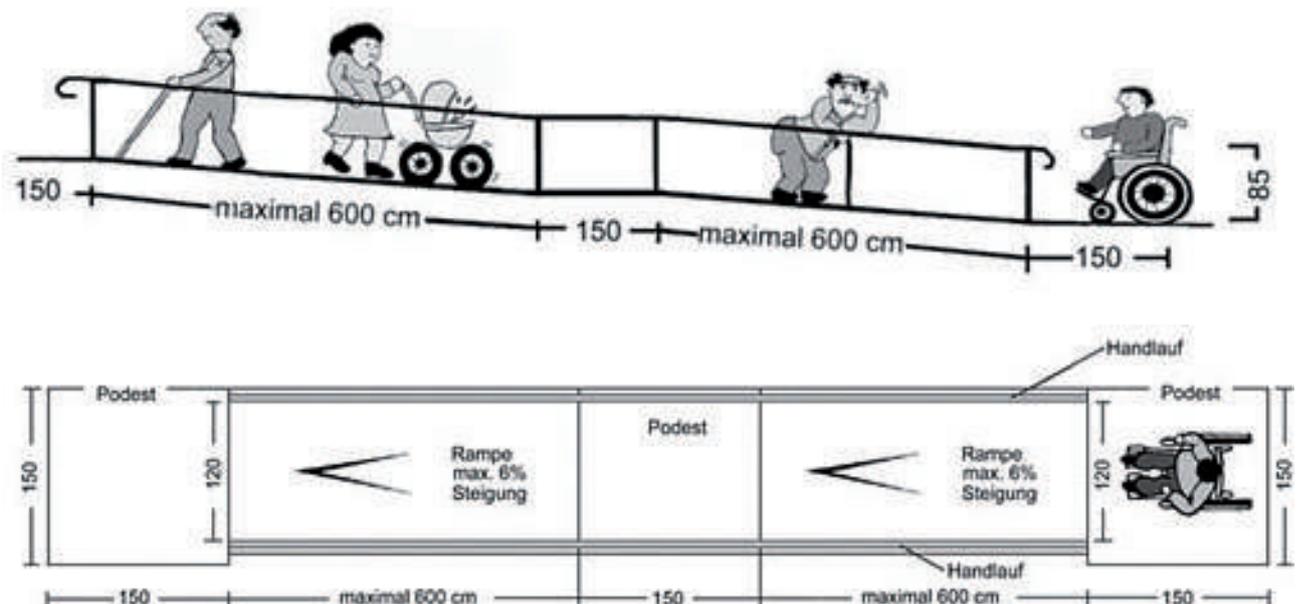


Abb.6 Die optimale Rampe
(Quelle: Stadt Münster 2012)



Abb.7 Beispiele für abgesenkten Counterbereich im euvea-Hotel Neuerburg (Quelle: NeumannConsult)



Abb.8 Aussparung im Counter als Spazierstockhalter; Scandic Hotel Berlin (Quelle: Neumann Consult)

- Die Kabinengröße des Aufzugs beträgt mindestens 140 x 110 cm, die Breite der Aufzugstür mindestens 90 cm. Waagerechte Bedienelemente sind in einer Höhe von 85 cm Höhe angebracht und optisch und taktil gut wahrnehmbar; Stockwerksangabe sollte optisch und akustisch vermittelt werden.

Empfehlungen für Verbesserungen im Außenbereich

- Behindertenparkplätze befinden sich in unmittelbarer Nähe zum Eingangsbereich. Sie sind für Pkw 350 cm breit und 500 cm lang und für Kleinbusse 350 cm breit und 750 cm lang. Der Bodenbelag ist rutschfest und eben (kein Kies oder Rasengittersteine etc.).

- Wege im Außenbereich sind übersichtlich gestaltet und gut ausgeleuchtet. Hauptwege sind mindestens 150 cm und Nebenwege mindestens 90 cm breit. Der Belag ist eben, fest und gut befahrbar.
- Sitzgelegenheiten sind ausreichend vorhanden.
- Öffentlich und barrierefrei zugängliche Toiletten sind in ausreichender Zahl vorhanden.
- Die Beschilderung vor Ort ist eindeutig, gut sichtbar, blendfrei und kontrastreich in einer gut lesbaren Höhe angebracht. So sind etwa Fahrpläne auch für Kinder, Rollstuhlfahrer oder kleine Menschen gut einsehbar. Objekttafeln sind auch ohne Lesebrille lesbar (Vgl. Abbildung 9).



Abb.9 Auf transparentem Hintergrund ist Schrift schwer zu lesen, das Material ist zudem nicht blendfrei (Quelle: Neumann Consult)

- Strandbereiche sind auch für Rollstuhlfahrer, Rollatoren und Kinderwagen barrierefrei zugänglich. Dies ist zum Beispiel durch die Anlage von Bohlenwegen oder durch das Verlegen von Strandmatten zu erreichen (Vgl. Abbildung 10 und Abbildung 11 auf der nächsten Seite).



- An zentralen Strandbereichen sollten Strandrollstühle mit Ballonreifen oder sog. Tiralos ausgeliehen werden können (Vgl. Abbildung 12).



Abb.10 Bohlenwege machen schwer begehbare Strände zugänglich (Quelle: Neumann-Consult)



Abb.11 Mobile Strandmatte als Alternative zum Bohlenweg (Quelle: NeumannConsult)



Abb.12 Strandrollstühle und Wattmobile mit Ballonreifen ermöglichen u. a. Ausflüge ins Watt

Empfehlungen für Museen, Ausstellungen und Führungen

- Die Exponate werden dem Gast über mehrere Sinne nahe gebracht. Neben der gut lesbaren und verständlichen textlichen und graphischen Beschreibung kommen Medien zur Ansprache des Hör- und Tastsinns zum Einsatz.
- Ausleihbare Audioguides z. B. im mp3-Format erlauben den Gästen den eigenständigen und in der Geschwindigkeit selbstbestimmten Besuch einer Ausstellung bzw. eines Museums. Im besten Falle sind sie für unterschiedliche Zielgruppen (z. B. Kinder und Jugendliche) und Interessen konzipiert.
- Im Internet herunterladbare Audiodateien (und Videos) oder spezielle Smartphone-Apps erlauben zudem eine Vorbereitung auf den Besuch und stellen zugleich ein modernes Instrument des Außenmarketings dar, das insbesondere die jüngere Zielgruppe anspricht.
- Tastbare Ausstellungsobjekte sind nicht nur für Gäste mit Sehschwierigkeiten, sondern auch für Kinder (und eigentlich alle Gäste) eine Bereicherung des museumspädagogischen Spektrums (Vgl. Abbildung 13). Dabei ist darauf zu achten, dass sich die ertastbaren Exponate in erreichbarer Höhe befinden und leicht aufzufinden sind. In manchen Fällen genügt schon die Bereitstellung eines kleinen Trittschemels, um auch Kindern und kleinwüchsigen Erwachsenen den Zugang zu erleichtern.

Weitere Erläuterungen folgen auf der Seite 26.

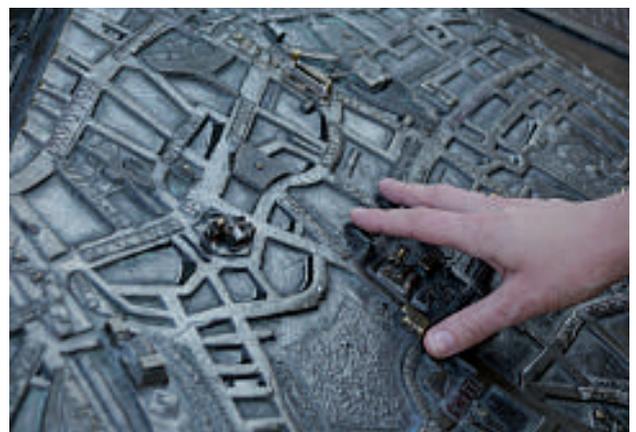


Abb.13 Reliefmodelle sind für alle Gäste anschaulich und spannend (Quelle: Neumann-Consult)

Gastbeitrag

Die Kunsthalle Emden – Kunst ohne Barrieren

Die Kunsthalle Emden bat bei ihrem letzten Um- und Ausbau (Neueröffnung 2007) die Agentur Grauwert aus Hamburg um Hilfe, um das Haus so „demographiefest“ wie möglich zu gestalten.

Anlass waren aufrüttelnde Zahlen zum demographischen Wandel: im Jahr 2030 werden rund 30 % aller Deutschen im Rentenalter sein. Die Bevölkerung insgesamt schrumpft von 81,9 auf 77 Mio. Menschen. Die jungen Menschen werden immer weniger. Daher hat sich die Kunsthalle zum Ziel gesetzt, nicht nur Älteren, sondern Menschen jeden Alters und jeder Herkunft einen angenehmen und unkomplizierten Besuch zu ermöglichen, ist sie doch bundesweit für ihre innovative Kunstvermittlung für Kinder und Jugendliche bekannt. Hinzu kommt, dass Familien und Senioren einen Großteil der wichtigen Urlaubsgäste stellen. Der Tourismuspartner der Kunsthalle, die Ostfriesland Tourismus GmbH, ist Mitglied der AG Barrierefreie Reiseziele in Deutschland und hat für einen Sonderkatalog „BarriereFrei“ auch die Kunsthalle kartiert. Das Land Niedersachsen honoriert die Anstrengungen mit einer Förderung des diesjährigen kulturtouristischen Themenjahres mit dem Schwerpunkt „Barrierefreiheit“.

Der Ansatz der Anstrengungen war also nicht, ein „Senioren-Museum“ zu schaffen, sondern einen Ausstellungsort, dessen Vorteile von allen geschätzt, aber eben besonders auch von älteren Besuchern honoriert werden. Dazu gehören bedienungsfreundliche Audioguides mit großen Tasten, Sitzgelegenheiten und breite Gänge im Museumsshop, ein Kassensystem mit lesefreundlichen Displays und einem EC-Terminal mit großen Tasten. Im Ausstellungsbereich gibt es erhöhte Sitzgelegenheiten, die mobilen Klapphocker sind besonders leicht und für jeden Gast einfach zu handhaben.

Fast schon selbstverständlich: Alle Baumaßnahmen wurden auf Barrierefreiheit überprüft. Und das kommt natürlich auch Eltern mit Kinderwagen zugute. Ältere Besucher, die besonders gern mit der Bahn fahren, können vom nahegelegenen Bahnhof mit ihren Rollatoren bis an die Museumskasse gelangen, ohne von Treppen und hohen Kanten aufgehalten zu werden. Führungssysteme mit Kopfhörern lassen sich individuell auf die ideale Lautstärke einstellen. Weitere Maßnahmen sollen folgen: das Museum prüft derzeit die Optionen, um die Ausstellungsräume noch zugänglicher zu gestalten. Das Team ist sich bewusst, dass es noch einiges zu tun gilt.

Doch nicht nur Bauliches betont den generationsoffenen Charakter des Hauses: die Angebote des Hauses werden seit vielen Jahren von unterschiedlichen Einrichtungen für Menschen mit Behinderung genutzt und eingebunden. Das Museum kommuniziert seine Angebote für Menschen mit Einschränkungen gezielt an entsprechende Anbieter, Medien und Foren. Die praktisch-künstlerischen Angebote unter dem Titel „Kunst aktiv“ der Museumspädagogik/Kunstschule bieten gemeinsame und verbindende Projekte für Senioren und Kinder an: in Theaterprojekten und Erzähl- und Schreibwerkstätten beispielsweise tauschen ältere Emdener Einwohner ihre Kindheitserinnerungen an durchwachte Bunkernächte mit Migrantenkinder aus Krisengebieten aus und setzen den Dialog in künstlerische Ergebnisse um. Eine Kunstwerkstatt für Demenzzranke findet großen Zuspruch. Führungen für ältere Besucher sind als ruhige Gespräche im Sitzen vor ausgewählten Werken geplant und fordern nicht ausdauerndes Gehen und Stehen. Grundschüler werden zu Museumsführern



Foto: © Michael Kerstgens



ausgebildet, die auch älteren Mitschülern und Jugendlichen die Ausstellungen nahe bringen.

Als erstes deutsches Museum ließ die Kunsthalle schon im Jahr 2000 eigene Audioführungen für Kinder in zwei Altersstufen entwickeln. „Kinder sind nicht nur Besucher von morgen“, sagt Eske Nannen, „für uns sind sie schon heute ganz wichtige und anspruchsvolle Gäste, deren Bedürfnisse wir ernst nehmen.“



Eske Nannen, Geschäftsführerin der Kunsthalle in Emden (Foto © Hinrich Doden)

Der demographische Wandel ist auch in der Stadt Emden selbst angekommen: über zwei Jahre hinweg hat sich die Stadtverwaltung in verschiedenen Arbeitsgruppen mit Stadtspitze und allen Fachbereichsleitern damit befasst. Das Ergebnis ist ein 75seitiges Papier mit dem Titel „Kommunalpolitisches Handeln unter Berücksichtigung des demographischen Wandels in Emden“. Emden macht sich bereit, ein lebenswerter Ort für Menschen jeden Alters zu sein, in dem es weder für Alt noch Jung Barrieren gibt.

**von Ilka Erdwiens,
Leitung PR/Marketing
Kunsthalle Emden**



Abb.14 Gute Idee: Ausleihbare Lesehilfen (Quelle: NeumannConsult)

- Bei Objekttafeln ist zu prüfen, inwieweit „Einfache Sprache“ zum Einsatz kommen kann. Dabei handelt es sich um ein vereinfachtes, aber grammatikalisch korrektes Deutsch, dass auf Fremdwörter verzichtet und mit kurzen, verständlichen Sätzen arbeitet. Von „Einfacher Sprache“ profitieren Kinder, geistig behinderte und ausländische Gäste, die der deutschen Sprache nicht in vollem Umfang mächtig sind.
- Darüber hinaus gibt es zahlreiche technische Hilfsmittel für Gäste mit Hör- und Sehschwierigkeiten wie FM-Anlagen, bei denen die Stimme direkt zum Hörgerät des Gastes übertragen wird. Dabei ist es nicht nötig, dass jede Einrichtung entsprechende Anlagen vorhält. Sinnvoll ist in der Regel eine zentrale einmalige Anschaffung; die einzelnen Institutionen können dann jeweils auf das Angebot zugreifen.
- Ein besonderer Service ist die Zusammenarbeit mit einem Gebärdendolmetscher, der bei Bedarf herangezogen werden kann.
- Ausleihbare Lesebrillen sind preiswerte Hilfsmittel, die insbesondere von älteren Gästen gerne angenommen werden und die Serviceorientierung einer Einrichtung unterstreichen (Abbildung 14).

3.4 Barrierefreies Außenmarketing

Gäste, die von barrierefreien Angeboten besonders profitieren, haben grundsätzlich dieselben Ansprüche wie alle anderen Gäste auch. Sie wollen sich im Urlaub erholen, wollen Natur und Kultur erkunden oder ganz einfach nur Spaß haben. Daher macht es wenig Sinn, bei der Bewerbung barrierefreier Angebote die Barrierefreiheit in den Vordergrund zu stellen. Barrierefreiheit an sich ist kein Reiseanlass, vielmehr ist es ein zusätzliches Qualitätsmerkmal, das oftmals den letzten Ausschlag für die Entscheidung gibt, den Urlaub an der Nordsee zu verbringen.

Die Ansprache von Gästen sollte daher über Themen, Lebensstile und Interessen erfolgen. Dabei kommt es – wie in der Werbung generell – auf eine emotionale Ansprache des Gastes an, die den Wunsch zum Besuch bzw. zur Buchung des Angebotes weckt. Die bloße Vermittlung von technischen Informationen über die Zugänglichkeit (Türbreiten, Rampensteigung etc.) ist bei weitem nicht ausreichend.

Dennoch ist es für viele mobilitätseingeschränkte Gäste wichtig, detaillierte Informationen über die Zugänglichkeit einer Einrichtung oder die Nutzbarkeit eines Angebotes zu bekommen. Neben Angaben zur Infrastruktur kommt der Kommunikation der Serviceleistungen vor Ort eine große Bedeutung zu. Ebenso wichtig wie die Detailschärfe der Beschreibungen, die die unterschiedlichen Anforderungen der unterschiedlichen Nutzergruppen beachtet, ist eine ehrliche, eindeutige und vor allem verlässliche Information. Ein Leistungsträger sollte sich nicht scheuen, Barrieren in seinem Angebot offen zu benennen, damit der Gast entscheiden kann, ob er das Angebot wahrnimmt oder nicht.

Neben der inhaltlichen Dimension des Außenmarketings gibt es zudem eine technische, die im barrierefreien Tourismus eine besondere Rolle spielt. Werbemittel – egal ob im Print- oder Onlinebereich – müssen so gestaltet sein, dass sie von den Gästen auch nutzbar sind.

Für Flyer, Broschüren und Kataloge gilt:

- Die Schriftgröße beträgt mindestens 11 Punkt.
- Es sollte eine schnörkellose Schriftart gewählt werden, gut geeignet sind z. B. Arial, Lucida Sans Unicode oder Verdana.
- Kursive Schrift und Unterstreichungen sind nach Möglichkeit zu vermeiden; wenn Hervorhebungen nötig sind, sollten diese im Fettsatz erfolgen.
- Schriftfarbe und Hintergrund sind so zu wählen, dass gute Kontraste und eine geringe Blendung gewährleistet sind. Geeignete Kombinationen sind z. B. „Schwarz – Weiß“ und „Blau – Weiß“. Nicht geeignet ist die Farbkombination „Rot – Grün“ (ca. 10 % aller Männer sind von Rot-Grün-Blindheit betroffen).
- Linksbündiger Flattersatz ist deutlich besser zu lesen als Blocksatz.
- Text und Bild sind getrennt, die Schrift läuft nicht über Bildhinterlegern.
- Gedruckte Informationen sollten auch im Internet verfügbar sein (blinde Gäste können sie sich so vom Computer vorlesen lassen).

Für den Internetauftritt gilt:

- Die Informationen auf der Webseite müssen aktuell und verlässlich sein.
- Die wichtigsten Informationen zur barrierefreien Zugänglichkeit einer touristischen Einrichtung sind in die Standard-Darstellung zu integrieren; Detailangaben zur Barrierefreiheit, die insbesondere für ältere und behinderte Gäste von Bedeutung sind, können über einen weiterführenden Link abgerufen werden.
- Links auf externe Informationen (z. B. www.barrierefreie-nordsee.de) sind gesetzt.
- Ein Menüpunkt für barrierefreie Angebote ist vorhanden.
- Die Navigation ist leicht verständlich, übersichtlich und nicht verschachtelt.

- Die Schriftgröße ist skalierbar.
- Es werden unterschiedliche Darstellungsweisen mit hohen Kontrasten angeboten.
- Jeder Abbildung und jedem Geräusch ist eine textliche Beschreibung zugeordnet (Alternativtext).
- Suchmaschinenoptimierung (SEO) und Barrierefreiheit stellen sehr ähnliche Ansprüche an die Programmierung einer Webseite. Sprechen Sie mit Ihrer Agentur über beide Punkte.



Barrierefreier Tourismus für Alle an der niedersächsischen Nordsee

Barrierefreie touristische Angebote werden natürlich über dieselben Kanäle bekannt gemacht wie alle anderen Angebote auch. Darüber hinaus gibt es aber einige spezifische Möglichkeiten, gezielt Gäste anzusprechen, die von barrierefreien Angeboten besonders profitieren.

- Der Tourismusverband Nordsee e. V. betreibt die Online-Datenbank www.barrierefreie-nordsee.de (siehe Kapitel 4).
- Die Nordsee GmbH, die Ostfriesland Tourismus GmbH, die Touristikgemeinschaft Wesermarsch, die Bremerhaven Touristik sowie Cuxland-Tourismus haben eine eigene Unterrubrik für barrierefreie Angebote auf ihren Webseiten eingerichtet. Cuxland-Tourismus und Ostfriesland Tourismus GmbH geben zudem eine eigene Broschüre zum barrierefreien Tourismus für Alle heraus.
- Die Ostfriesland Tourismus GmbH ist zudem Mitglied in der AG Barrierefreie Reiseziele in Deutschland (www.barrierefreie-reiseziele.de).
- Auf Ebene des Landes Niedersachsen hat die TourismusMarketing Niedersachsen GmbH (TMN) eine eigene Unterrubrik zum Thema „Urlaub für Alle“ erstellt (<http://www.reiseland-niedersachsen.de/urlaub-fuer-alle>).

Diese Institutionen bieten Leistungsträgern vielfach die Möglichkeit, ihre barrierefreien Angebote vorzustellen.

Der Besuch von Fachmessen wie z. B. der RehaCare in Düsseldorf als größte Fachmesse für Rehabilitation, Pflege, Prävention und Integration kann durchaus lohnend sein, um Gäste zielgruppenscharf anzusprechen.

Schließlich ist die Zusammenarbeit mit spezialisierten Reiseveranstaltern ein interessantes Instrument. Zahlreiche Reiseveranstalter bieten Touren für behinderte Gäste an und sind oftmals auf der Suche nach geeigneten Angeboten. Eine Liste mit spezialisierten Reiseveranstaltern finden Sie neben anderen wichtigen Informationen auf der Webseite des Projektes „Barrierefreier Tourismus Info“ (<http://www.barrierefreier-tourismus.info>).

4. Ihr Wegweiser zur geprüften Einrichtung

Die Informationen und Beiträge in den vorausgegangenen Ausführungen haben u. a. gezeigt, welche Anforderungen die einzelnen Gäste-Zielgruppen an einen barrierefreien Tourismus haben und was ein Betrieb oder eine Kommune für Maßnahmen ergreifen kann, um die Barrierefreiheit zu verbessern.

Tourismuskonzepte bilden die Grundlage für die strategische Weiterentwicklung einer Urlaubsregion. Aufbauend auf den Masterplan Nordsee 2015 hat der Tourismusverband Nordsee e. V. das Projekt „Barrierefreie Nordsee – Service und Komfort für Alle“ gestartet. In einem ersten Schritt wurden in mehr als 100 kommunalen Tourismuseinrichtungen an der Nordsee Niedersachsens Informationen zur Barrierefreiheit erhoben. Vorab wurden mehr als 80 Mitarbeiter aus Kurverwaltungen/Tourismusinformationsstellen für das Thema „Tourismus für Alle“ sensibilisiert und im Umgang mit den standardisierten Erhebungsbögen zur Erhebung der Barrierefreiheit qualifiziert. Auf Basis einer Ist-Analyse wurde ein Handlungskonzept erarbeitet, welches sukzessive in den Kommunen und Tourismusorganisationen gemeinsam mit dem Tourismusverband Nordsee e. V. umgesetzt wird. Um den Gästen an der Nordsee eine möglichst lückenlose Servicekette anzubieten, ist es von großer Bedeutung, auch das Gastgewerbe zu erfassen und in der Online-Datenbank www.barrierefreie-nordsee.de darzustellen. Nachfolgend erläutern wir den Weg, wie sich ein Betrieb von einem geschulten Erheber überprüfen lassen kann. Wir weisen darauf hin, dass damit keine Auszeichnung oder Zertifizierung verbunden ist, sondern mit der Erhebung Informationen abgerufen werden, die den Stand der Barrierefreiheit wiedergeben. Diese Daten münden dann in der o. g. Online-Datenbank.

Die Erhebung (sog. Kartierung) ist mit geringen Kosten verbunden. Beispielsweise investieren Ferienwohnungen (bis 100

qm) gerade mal 60 € netto für eine Überprüfung nach barrierefreien Merkmalen. Die Darstellung der Einrichtung auf der Internetseite www.barrierefreie-nordsee.de ist in diesem Preis (Laufzeit 3 Jahre) bereits inkludiert. Der Tourismusverband Nordsee e. V. steuert den Gesamtprozess. Der Einsatz der Erheber wird über die im Verbandsgebiet fünf aktiven Marketingorganisationen koordiniert. Betriebe, die sich für eine Überprüfung interessieren, kontaktieren bitte die für ihren Ort zuständige Marketingorganisation. Selbstverständlich ist eine Kontaktaufnahme auch direkt über die Tourismusinformationsstelle am Ort möglich.

Die Leistungsträger im Verbandsgebiet, egal ob im öffentlichen/kommunalen oder im privatwirtschaftlichen Bereich, sollten sich diese Gelegenheit einer äußerst kostengünstigen Selbstdarstellung im weltweiten Netz nicht entgehen lassen. Man kann und muss davon ausgehen, dass zukünftig die Nutzung dieses Mediums – insbesondere bei der Urlaubsplanung – einen immer größeren Zuspruch erfahren wird. Die Aufnahme Ihres Betriebes oder der in Ihrer Gemeinde geführten Einrichtungen in die o. g. Datenbank erschließt dem potentiellen Gast eine größtmögliche Transparenz vor Ort und erleichtert insofern die Entscheidung zugunsten unserer Region.



5. Vermarktungsorganisationen im Verbandsgebiet des Tourismusverbandes Nordsee e. V.

Cuxland-Tourismus

Cuxland-Tourismus – angesiedelt bei der Agentur für Wirtschaftsförderung des Landkreises Cuxhaven – vermarktet das Urlaubsangebot der nördlichsten Tourismusregion an der niedersächsischen Nordseeküste. Die Themenschwerpunkte liegen in der Bewerbung aller wasser- und küstenbezogenen Aktivitäten mit dem besonderen Anliegen der Ausrichtung dieser Angebote auf ALLE Gästegruppen: Junge, Alte, Familien, Gäste mit und ohne Behinderungen. Weitere Schwerpunkte liegen im Gesundheitstourismus sowie dem Fahrradtourismus – beide Sparten mit geradezu idealen naturräumlichen Bedingungen. Das Gesamtangebot findet man im umfangreichen Internetangebot unter www.cuxland.de, im Cuxland-Magazin sowie in diversen Themenpublikationen wie beispielsweise der 184 Seiten starken Broschüre „Grenzenloses Urlaubsvergnügen“.

Kontakt:

Cuxland-Tourismus
Agentur für Wirtschaftsförderung Cuxhaven
Markus Blenkers
Kapitän-Alexander-Str. 1
27472 Cuxhaven
Tel.: 04721 / 599612
Fax: 04721 / 599633
Mail: markus.blenkers@afw-cuxhaven.de
Web: www.cuxland.de



Die Nordsee GmbH

Die Nordsee GmbH ist die Dachmarkenorganisation der Niedersächsischen Nordsee. Sie vertritt 15 Küstenorte, die Ostfriesischen Inseln, sowie regionale Fluggesellschaften, Reedereien und Hotelketten. Ihre Aufgaben umfassen unter anderem die Vermarktung der Urlaubsregion Niedersächsische Nordsee, die Interessenvertretung der Gesellschafter, sowie die Klassifizierung von Privatunterkünften nach DTV-Kriterien in den Mitgliedsorten.

Kontakt:

Die Nordsee GmbH
Olympiastraße 1
26419 Schortens
Tel.: 04421 / 9560990
Fax: 04421 / 9560999
Mail: kontakt@die-nordsee.de
Web: www.die-nordsee.de



Erlebnis Bremerhaven GmbH, Bremerhaven Touristik

Die Bremerhaven Touristik ist der zentrale touristische Dienstleister der Seestadt Bremerhaven, der größten Stadt an der deutschen Nordseeküste und bedeutende maritime Städtedestination. Gemeinsam mit den Partnern Touristikgemeinschaft Wesermarsch und der Agentur für Wirtschaftsförderung des Landkreises Cuxhaven wurde seinerzeit die Initiative zum barrierefreien Tourismus in der Region und die gemeinsame Datenbank www.barrierefreie-nordsee.de ins Leben gerufen. Zusammen mit dem Tourismusverband Nordsee e. V. gelang eine gemeinsame Fortführung sowie der Ausbau dieses zukunftsweisenden Themas im Bereich „Tourismus für Alle“.

Kontakt:

Erlebnis Bremerhaven GmbH
 Bremerhaven Touristik
 Tanja Albert
 H.-H.-Meier-Straße 6
 27568 Bremerhaven
 Tel.: 0471 / 80936172
 Fax: 0471 / 80936190
 Mail: albert@erlebnis-bremerhaven.de
 Web: www.bremerhaven-tourism.de



Ostfriesland Tourismus GmbH

Die Ostfriesland Tourismus GmbH (OTG) vertritt und vermarktet das Reisegebiet Ostfriesland mit Inseln, Küste und Binnenland Ostfrieslands. Hierzu gehören die Landkreise Ammerland, Aurich, Friesland, Leer und Wittmund, sowie die Städte Emden und Wilhelmshaven. Seit 2005 vermarktet die Ostfriesland Tourismus GmbH die gesamte ostfriesische Halbinsel über Themenmarketing. Aktueller Schwerpunkt ist neben dem Radtourismus der Kulturtourismus mit dem besonderen Serviceaspekt der Barrierefreiheit. Seit 2012 ist die OTG Mitglied in der AG Barrierefreie Reiseziele in Deutschland.

Kontakt:

Ostfriesland Tourismus GmbH
 Wiebke Eilts
 Ledastraße 10
 26789 Leer
 Tel.: 0491 / 91969625
 Fax: 0491 / 91969665
 Mail: eilts@ostfriesland.de
 Web: www.ostfriesland.de



Touristikgemeinschaft Wesermarsch

Die Touristikgemeinschaft Wesermarsch ist die Koordinierungsstelle aller neun Gemeinden und Städte im Landkreis Wesermarsch. Zu ihren Aufgaben gehört neben der Weiterentwicklung der landkreiseigenen Tourismusstrategie auch die interkommunale Zusammenarbeit im Rahmen touristischer Kooperationsprojekte. Im Bereich „Tourismus für Alle“ wurde in der Wesermarsch über das Leader-Förderprogramm eine Studie zur Barrierefreiheit erstellt sowie als Nachfolgeprojekt die Datenbank www.barrierefrei-nordsee.de mit den Partnern Erlebnis Bremerhaven GmbH, Cuxland-Tourismus sowie Tourismusverband Nordsee e.V. initiiert.

Kontakt:

Wirtschaftsförderung Wesermarsch GmbH
Touristikgemeinschaft Wesermarsch
Julia Gütte
Poggenburger Straße 7
26919 Brake
Tel.: 04401 / 856111
Fax: 04401 / 996920
Mail: guedde@wesermarsch.de
Web: www.urlaub-wesermarsch.de



6. Fördermöglichkeiten

Das Niedersächsische Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr fördert zurzeit mit Europäischen, Bundes- und Landesmitteln auf Basis der „Richtlinie über die Gewährung von Zuwendungen zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit der Tourismuswirtschaft“ die Errichtung und die Attraktivierung touristischer Infrastrukturen. Die Projekte werden u. a. anhand bestimmter Qualitätskriterien bewertet. Dabei geht es z. B. um den Beitrag zur Qualitätsverbesserung des touristischen Angebots, die ökologische und soziale Nachhaltigkeit sowie den Innovationsgehalt des Projekts. Bei der Auswahl der Projekte kommt es auf das Maß an, in dem die Qualitätskriterien erreicht werden. Ob und inwieweit Maßnahmen barrierefrei gestaltet werden, wird bei der Bewertung der sozialen Nachhaltigkeit berücksichtigt.

Die Bearbeitung entsprechender Förderanträge obliegt in Niedersachsen der Investitions- und Förderbank Niedersachsen (NBank). Im Internet informiert die NBank auf der Seite http://www.nbank.de/Oeffentliche_Einrichtungen/Infrastruktur/Infrastruktur/Touristische_Entwicklung.php detailliert über die Voraussetzungen und den möglichen Umfang der Förderung. Hier finden sich zum Download diverse Programminformationen, Antragsunterlagen und Hinweisblätter, in denen auch die zuständigen Ansprechpartner genannt sind.

In der neuen Strukturfonds-Förderperiode wird es seitens der EU neue Anforderungen an die Förderung von Projekten geben. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Broschüre waren die erforderlichen Verordnungen der EU noch in Arbeit, so dass hier noch keine konkreten Aussagen zu den künftigen Fördermöglichkeiten getroffen werden können. Es zeichnet sich ab, dass künftig weniger Mittel aus den einschlägigen Fonds für die regionale Entwicklung zur Verfügung stehen werden. Außerdem werden nur noch Projekte gefördert werden können, die einen Beitrag

zur Erreichung der EU Strategie Europa 2020 leisten. Seitens der EU wird eine stärkere thematische Konzentration beim Einsatz der Mittel gefordert.

Bei der Gestaltung der künftigen Förderung muss das Land Niedersachsen den von der EU vorgegebenen Rahmen berücksichtigen. Ein Beschluss der niedersächsischen Landesregierung vom 28.05.2013 zur künftigen EU-Förderung sieht die Förderung touristischer Infrastruktur unter dem Themenfeld „Regionalentwicklung“ und der Investitionspriorität „Sanierung und wirtschaftliche Belebung benachteiligter städtischer und ländlicher Gemeinden“ vor. Auf Basis des Kabinettsbeschlusses wird zurzeit unter Federführung der Staatskanzlei ein Entwurf für das künftige Operationelle Programm zur neuen Strukturfondsperiode erarbeitet. In dem dargestellten Rahmen sollen die Schwerpunkte der künftigen Tourismusförderung auf die Entwicklung und Attraktivierung touristischer Angebote und Infrastruktur, insbesondere im Natur-, Kultur- und Gesundheitstourismus sowie auf die Entwicklung und Realisierung barrierefreier Angebote gelegt werden. Das Operationelle Programm muss von der EU-Kommission genehmigt werden.

Die Richtlinie für die Tourismusförderung wird nach der Entscheidung über das Operationelle Programm neu gestaltet werden. Zu gegebener Zeit werden die neuen Regelungen auf den Internetseiten des Niedersächsischen Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr sowie der NBank veröffentlicht.

Ihr Kontakt zur NBank:

Günther-Wagner-Allee 12 - 16
30177 Hannover

Tel. 0511 / 30031-0

Fax. 0511 / 30031-300

Mail: info@nbank.de

Web: www.nbank.de

Arbeitsgemeinschaft „Barrierefreie Reiseziele in Deutschland“

c/o Erfurt Tourismus GmbH
Benediktsplatz 1
99084 Erfurt
Tel.: 0361 / 6640202
Fax: 0361 / 6640199
Mail: assistentin@erfurt-tourismus.de
Web: www.barrierefreie-reiseziele.de

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

Fleher Straße 317 a
40223 Düsseldorf
Tel.: 0211 / 3368001
Fax :0211 / 3368760
Mail: info@natko.de
Web: www.natko.de



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

Entwicklung und Vermarktung barrierefreier Angebote und Dienstleistungen im Sinne eines Tourismus für Alle in Deutschland

Charlottenstraße 13
10969 Berlin
Tel.: 030 / 235519-0
Fax: 030 / 235519-25
Mail: info@dsft-berlin.de
Web: www.dsft-berlin.de



8. Literaturempfehlungen

Einführungen

Europäisches Institut Design für Alle in Deutschland e. V. (EDAD) & Fürst-Donnersmarck-Stiftung zu Berlin (FDST) (Hrsg.) (2005): Europäisches Konzept für Zugänglichkeit: Handbuch. Münster, Berlin. Online unter: http://www.fdst.de/w/files/pdf/eca_deutsch_internet.pdf

Europäisches Institut Design für Alle in Deutschland e. V. (EDAD) & Fürst-Donnersmarck-Stiftung zu Berlin (FDST) (Hrsg.) (2008): ECA für Verwaltungen. Münster, Berlin. Online unter: http://www.fdst.de/w/files/pdf/eca_adminstration_verwaltung.pdf

Design für Alle - Deutschland e. V. (EDAD) & Fürst-Donnersmarck-Stiftung zu Berlin (FDST) (Hrsg.) (2013): Design für Alle erfolgreich umsetzen – von der Theorie zur Praxis. ECA 2013. Münster, Berlin

Leidner, R., Neumann, P. & M. Rebstock (Hrsg.) (2009): Von Barrierefreiheit zum Design für Alle: Erfahrungen aus Forschung und Praxis. Münster. (Arbeitsberichte der Arbeitsgemeinschaft Angewandte Geographie Münster 38). Zu beziehen für 15 Euro plus Porto über aag.ev@uni-muenster.de

Neumann, Peter (Hrsg.) (2003): Barrierefreie Städte und Regionen. Münster (Arbeitsberichte der Arbeitsgemeinschaft Angewandte Geographie Münster 33). Zu beziehen für 10 Euro plus Porto über aag.ev@uni-muenster.de

Tourismus für Alle

ADAC (Hrsg.) (2003): Barrierefreier Tourismus für Alle: Eine Planungshilfe für Tourismus-Praktiker zur erfolgreichen Entwicklung barrierefreier Angebote. München.

Lebenshilfe Wittmund e.V. & Regionales Umweltzentrum (RUZ) Schortens e.V. (2002): Natur für alle: Planungshilfen zur Barrierefreiheit. Berlin.

Neumann, P., Pagenkopf, K., Schiefer, J. & A. Lorenz (2008): Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland - Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung. Berlin.

Neumann, Peter & Paul Reuber (Hrsg.) (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle. Langfassung einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit. Münster (= Münstersche Geographische Arbeiten 47).

RKW Kompetenzzentrum / EDAD (Hrsg.) (2011): Gesund und sicher unterwegs. Konzepte und Marktchancen für kleine und mittlere Unternehmen im Tourismus. Eschborn

Barrierefreies Bauen

Everding, D. (2011): Handbuch Barrierefreies Bauen. Köln.

Heiss, O. u. a. (2009): Barrierefreies Bauen. München

Rau, U. (Hrsg.) (2008): Barrierefrei Bauen für die Zukunft. Berlin

Auswahl einschlägiger DIN zur Herstellung von Barrierefreiheit

DIN 18024-1: Straßen, Plätze, Wege, öffentliche Verkehrs- und Grünanlagen sowie Spielplätze (derzeit als DIN 18040-3 in Überarbeitung befindlich)

DIN 18040-1: Öffentlich zugängliche Gebäude

E-DIN 18040-3: Öffentlicher Verkehrs- und Freiraum

DIN 32975: Gestaltung visueller Informationen im öffentlichen Raum zur barrierefreien Nutzung

DIN 32984: Bodenindikatoren im öffentlichen Raum

DIN-Fachbericht 124: Gestaltung barrierefreier Produkte





9. Internetquellen

Informationen & Checklisten zum barrierefreien Bauen

<http://www.nullbarriere.de> – Ausführliche Infos zu Normen, Richtlinien und aktuellen Produkten

http://komm.muenster.org/publikationen/Checkliste_Muenster_barrierefrei_2012.pdf – Bauen für Alle: Checkliste für barrierefreies Bauen der Stadt Münster

Informationen zum barrierefreien Tourismus

<http://www.barrierefreie-reiseziele.de> – Arbeitsgemeinschaft Barrierefreie Reiseziele in Deutschland

<http://www.barrierefreier-tourismus.info> – Infoportal für Reisende mit Servicebedarf

<http://www.deutschland-barrierefrei-erleben.de> – Informationsportal des Projektes „Entwicklung und Vermarktung barrierefreier Angebote und Dienstleistungen im Sinne eines Tourismus für Alle in Deutschland“

<http://www.natko.de> – Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. mit Gastgeberverzeichnis

http://www.deutschland-tourismus.de/DEU/infocenter/barrierefreies_reisen.htm - barrierefreies Reisen auf den Seiten der Deutschen Zentrale für Tourismus (DZT)

Informationen zu barrierefreien Webseiten

<http://www.einfach-fuer-alle.de> – Ausführliche und gute Informationen der Aktion Mensch

<http://www.bik-online.info> - bik (barrierefrei informieren und kommunizieren)

10. Quellenangaben

Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung (2008): Daten, Fakten, Trends zum demographischen Wandel in Deutschland. Wiesbaden.

Tourismusverband Nordsee e.V. (Hrsg.) (2008): Touristisches Zukunftskonzept Nordsee 2015. Köln, Jever.

Neumann, P., Pagenkopf, K., Schiefer, J. & A. Lorenz (2008): Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland – Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung. Berlin.

11. Unternehmensporträt



Tourismusverband Nordsee e. V.

Die niedersächsische Nordsee wird im interkommunalen und politischen Raum durch den Tourismusverband Nordsee e. V. vertreten. Wir verstehen uns als Lobbyverband und „Sprachrohr“ und vertreten u. a. mit Nachdruck die touristischen Interessen der Region gegenüber EU, Bund und Land. Mitglieder des Tourismusverbandes sind die Landkreise Ammerland, Aurich, Cuxhaven, Friesland, Leer, Wesermarsch, Wittmund, die kreisfreien Städte Emden, Wilhelmshaven und die Seestadt Bremerhaven, die Industrie- und Handelskammern Bremerhaven, Oldenburg, Ostfriesland-Papenburg und Stade für den Elbe-Weser-Raum sowie die Jade Hochschule - Fachbereich Wirtschaft – am Studienort Wilhelmshaven. Marketingaktivitäten werden vom Verband nicht übernommen. Eine enge Verzahnung von Marketing und Lobbyarbeit ist durch die beiden übergreifenden Vermarktungsorganisationen „Die Nordsee GmbH“ und „Ostfriesland Tourismus GmbH“, die ebenfalls Mitglied im Tourismusverband sind, und den binnenländischen Marketingorganisationen beidseits der Weser mit „Cuxland-Tourismus“ und „Touristikgemeinschaft Wesermarsch“, gegeben.

Zweck des Tourismusverbandes Nordsee e. V. ist die allgemeine Förderung des Tourismus im Verbandsgebiet. Aufgrund der wirtschaftlichen Bedeutung des Tourismus hat der Lobbyverband gemeinsam mit seinen Mitgliedern 2007 das „Touristische Zukunftskonzept Nordsee 2015“ auf den Weg gebracht. Der vorliegende touristische Masterplan wurde vom Land Niedersachsen finanziell unterstützt. Daneben engagiert sich das Land auch bei der Umsetzung des Zukunftskonzeptes. Das Projekt „Barrierefreie Nordsee-Komfort und Service für Alle“ ist als Pilotprojekt für Niedersachsen im Rahmen des Umsetzungsprozesses entstanden.

Der Tourismusverband Nordsee e. V. ist Mitglied im Tourismusverband Niedersachsen e. V. und vertritt daneben die Interessen der Region auch in der Tourismusversammlung der Landesmarketingorganisation „TourismusMarketing Niedersachsen GmbH“.



12. Impressum

Herausgeber:

Tourismusverband Nordsee e. V.
c/o Landkreis Friesland
Lindenallee 1
26441 Jever
www.tourismusverband-nordsee.de

Vorwort:

May-Britt Pürschel,
Niedersächsisches Ministerium für
Wirtschaft, Arbeit und Verkehr

Redaktion:

Sonja Janßen, Tourismusverband
Nordsee e. V.;
Albert Martens, Oldenburg;
Dr. Kai Pagenkopf, NeumannConsult;
Jan Schiefer, ProjectM

Redaktionelle Mitarbeit und Gastbeiträge:

Andrea Menge, Ilka Erdwiens,
Carola Havekost, Christoph Muth,
Peter Schulze

Layout und Design:

Janina Beck, Die Nordsee GmbH

Lektorat:

Albert Martens, NeumannConsult, ProjectM

Bildnachweis:

© barrierefreie-nordsee.de,
Martin Stöver

Druck:

Westermann druck GmbH



Sämtliche in diesem Praxisleitfaden enthaltenden Angaben und Informationen sind ausschließlich zu Informationszwecken bestimmt und wurden vom Herausgeber mit größter Sorgfalt recherchiert und geprüft. Für die vermittelten Informationen wird keine Gewähr übernommen. Marken oder Warenzeichen sind nicht gesondert gekennzeichnet. Ein Anspruch auf Vollständigkeit wird nicht erhoben. Alle Rechte liegen beim Herausgeber. Ein Nachdruck, auch auszugsweise, kann nur mit vorheriger Zustimmung des Herausgebers erfolgen. Jever, 10. Dezember 2013

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium
für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr

Herausgeber:

Tourismusverband Nordsee e. V.
c/o Landkreis Friesland
Lindenallee 1 | 26441 Jever
www.barrierefreie-nordsee.de

Gefördert durch:

Niedersächsisches Ministerium
für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr

