Customer Journey für alle

Empfehlungen zur verbesserten Zugänglichkeit für Gäste mit Geh-, Seh- und Hörbeeinträchtigungen sowie leichte Sprache entlang der touristischen Servicekette in Schleswig-Holstein

Stand: Juni 2021

Erstellt von:

Anke Lüneburg, Projektmanagerin "Barrierefreiheit im Tourismus" bei der WTSH vom 01.09.2019 – 30.06.2021 im Auftrag des Landes Schleswig-Holstein



Liebe Nutzer:innen dieser Empfehlungen entlang der Customer Journey,

im Rahmen des Auftrages des Landes Schleswig-Holstein habe ich dank engagierter Menschen viele Tipps und Hinweise bekommen, wie wir alle gemeinsam unseren beeinträchtigten Mitmenschen einen Urlaub in unserem schönen Land ermöglichen und erleichtern können. Neben Vorschlägen zur Verbesserung geht es vor allem um die Annahme der Philosophie "Zugänglichkeit für alle ermöglichen", die auf der Folie 5 kurz erläutert wird. In der lockdownfreien Zeit konnte ich in Betrieben und Tourismusorganisationen Besichtigungen und Workshops zur Vermittlung dieser Philosophie und mit Tipps für verschiedene Maßnahmen durchführen, um Mitarbeitende und Entscheider für die Bedürfnisse von Menschen mit Beeinträchtigungen zu sensibilisieren. Viele Maßnahmen lassen sich leicht und günstig durchführen, andere können bei geplanten Umbaumaßnahmen berücksichtigt werden. Und oft reicht eine Schulung der Mitarbeitenden, damit sie sich in Menschen mit Beeinträchtigungen besser einfühlen können. Es geht auch um unauffälligen Service – so dass Menschen nicht immer wieder um etwas bitten müssen. Und viele Hilfsmittel wie Rampen oder gedämmte Wände in Restaurants sind für alle gut, um sicher anzukommen und sich wohlzufühlen.

Als Abschluss des Auftrages habe ich das bis heute angesammelte Wissen entlang der Customer Journey unserer Gäste hier zusammengefasst – in vollem Bewusstsein, dass es niemals vollständig sein kann und ggf. auch Fehler oder Doppelungen enthalten sind. Das sehen Sie mir bitte nach. Viele Informationen finden sich an unterschiedlichen Stellen, daher ist es hilfreich, die gesamten Unterlagen zu lesen, auch wenn Sie "nur" ein Hotel oder ein Geschäft haben. Neben der Customer Journey hat das Büro Lebensraum Zukunft einen umfassenden Leitfaden für barrierefreie Wanderwege erstellt, der weitere Hinweise enthält.

Ich wünsche mir, dass beide Wissensspeicher – der Leitfaden und diese Customer Journey – von allen touristischen Unternehmen und Organisationen sowie von vielen Kommunen und Kreisen im Land genutzt und weiterentwickelt werden, um allen Gästen den Aufenthalt in Schleswig-Holstein zu ermöglichen. Beide Wissensspeicher werden zunächst über das Tourismusreferat im Wirtschaftsministerium erhältlich sein. Abschließend geht ein herzlicher Dank an alle Partner:innen und Unterstützer:innen dieses Auftrages.

Anke Lüneburg



Das Zwei-Sinne-Prinzip

- Vom Sehen Hören Tasten sollen immer zwei von drei Sinnen angesprochen werden
- Informationen müssen visuell, akustisch oder taktil erfasst werden können
- Infos sollen über verschiedene Kanäle/ Medien kommen.

BARRIEREFREIHEIT ist

- notwendig für 10 % der Bevölkerung
- wünschenswert für 40 % der Bevölkerung
- angenehm für 100 % der Bevölkerung

Quelle: NeumannConsult/ Studie für BMWi 2014







Einführung in diese Sammlung

Diese Sammlung entlang der Customer Journey hat das Ziel, möglichst viele touristische Betriebe und Institutionen zu gewinnen, ihr Haus "für alle" zu öffnen – dass es also allen Menschen möglich ist, in Schleswig-Holstein Urlaub zu machen, auch wenn sie nicht (mehr) und nur noch wenig gehen, sehen oder hören können.

Diese Menschen möchten so Urlaub machen "wie alle" – und daher stellen wir Ihnen hier kurz die Philosophie von "Tourismus für alle" oder "Zugänglichkeit für alle" vor.

Viele Maßnahmen kosten nicht viel – sie helfen aber Menschen mit Beeinträchtigungen, einen schönen Urlaub bei uns zu verleben. Helfen Sie mit, das zu ermöglichen!



Philosophie "Tourismus für alle"

Ziele:

- Unauffälligen Service schaffen für Menschen, die sich nicht beeinträchtigt fühlen
- Menschen mit Beeinträchtigungen besser verstehen und behandeln können
- Verbesserung des bestehenden Angebotes durch neue/ erweiterte Serviceangebote

Der große Unterschied zu Konzepten wie "Barrierefreiheit":

- Die Nutzergruppe wird schon im Entstehungsprozess mit eingebunden
- Die Lösungen sind attraktiv, komfortabel und leicht nutzbar für alle, ohne andere durch Speziallösungen zu stigmatisieren
- Beispiele: zwei Waschbecken nebeneinander oder h\u00f6henverstellbare WCs und Waschbecken
- Ansatz für ALLE Menschen, die aus der Norm fallen, mit großem Qualitätsgewinn.
 Dem Norm-Gast fällt die Qualitätsverbesserung nicht auf, er fühlt sich also wohl.
- Niemand wird dann mit dem stigmatisierenden Gefühl im Urlaub konfrontiert wird, "eine Speziallösung nutzen zu müssen".









Barrierefreie Angebote erfordern barrierefreie Websites mit barrierefrei zugänglichen Inhalte und Informationen

Nutzen: Websites werden attraktiver und erfolgreicher. Eine hohe Benutzerfreundlichkeit steigert die Zufriedenheit aller Nutzer. Auch erkennen Suchmaschinen Barrierefreiheit im Web und belohnen diese mit einem höheren Ranking.

To do:

- Fotos mit hinterlegtem Beschreibungstext Filme mit Untertiteln, Erklär-Videos in Gebärdensprache und Audios anbieten Gliederung des Textes durch Überschriften Vergrößerbarkeit des Textes durch ctrl +

- Leichte Bedienbarkeit
- Navigation der Formulare durch Tab
- **Farbkontraste**
- Kontrastreiche, große Schrift
- einfache Sprache, verständliche Ausdrücke
- Vorgabe BITV 2.0:,, "robust"= Inhalte von unterschiedlichen Lese- und Endgeräte gleich lesbar (DIN 1450 Leserlichkeit



Tipps für barrierefreie Websites:

Schnelltest der Aktion Mensch e.V. für Internetseiten: www.aktion-mensch.de

Der Deutsche Blinden- und Sehbehindertenverband e. V. (DBSV) https://www.leserlich.info/ bietet die Berechnung von optimalen Kontrasten und Schriftgrößen an, auch für Texte auf Bildschirmen (Smartphone, Desktop, Tablet) und Schildern. Quelle: Bundesfachstelle Barrierefreiheit

Tabelle: Spezifische Anforderungen unterschiedlicher Nutzergruppen an Webseiten (Tabellendarstellung LRZ, Inhalte: René Hojas 2004)

Nutzergruppe	Spezifische Anforderungen
Menschen mit motorischen Schwierigkeiten	 Personen mit motorischen Beeinträchtigungen im Bereich der Hände, die diese nicht oder nur unter Verwendung spezieller Hilfsmittel zur Bedienung eines Computers einsetzen können
	 Vermeidung sehr kleiner Schaltflächen, da Menschen mit eingeschränkter Feinmotorik diese mit einer Maus nur schwer oder gar nicht ansteuern können
	Bedienung der Website ausschließlich über die Tastatur sollte möglich sein
Blinde Menschen und Menschen mit starker Sehbehinderung	 Wiedergabe aller Texte mittels Vorlese-Anwendung (Screenreader), Braillezeile oder Audio
	 Beschreibung von Bildgrafiken durch Alt-Text
Gehörlose Menschen und	 Darstellung relevanter Inhalte in leichter Sprache und/oder symbolisch
Menschen mit Hörbehinderung	Videos mit einfachen Untertiteln
	 Zusätzlich: Gebärdensprach-Filme Anm.: Gehörlose Menschen helfen Untertitel häufig nicht weiter, da sie "Gebärden-Muttersprachler" sind.
Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen	 Logischer und klar strukturierter Aufbau der Website
	Kurze Sätze in einfacher Sprache sowie Bilder
	 Abbildungen und Illustrationen (erleichtern Zugang zu Inhalten)

Darstellung von Ziffern statt Zahlen in Worten



Tipps für barrierefreie Werbespots

- Frühes Branding im Spot, um Kontext herzustellen
- klare und deutliche Sprache, nicht zu schnell sprechen
- Einbettung in nachvollziehbare Geschichte
- emotionalisierende Klänge, verbale Botschaften
- komplexe Sachverhalte untertiteln, ggf. 2.Kanal, um Gebärdensprache oder Audiodeskription hinzuzuschalten
- markante Jingles zur Konditionierung
- ruhige und überschaubare Atmosphäre in der Handlung, um möglichst viele Eindrücke aufnehmen zu können
- überschaubare Länge
- Schlüsselbotschaften in Gebärdensprache auf 2.Kanal
- alle Medien nutzbar machen und prominent auf Website darstellen

Quelle: Dethlefs, Carsten: "Freie Auswahl für alle"



Tipps für Inhalte von Websites:

Regionen/ Orte:

- Infos zu Barrierefreiheit (sehen, hören, gehen) entlang der gesamten Servicekette inkl. ÖPNV leicht auffindbar machen
- Verknüpfung mit Auskunftssystemen des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV), wie https://www.bahn.de, https://www.nah.sh/ und Angabe entsprechender Servicenummern
- Tipps und Tourenkarten mit barrierefreien Parkplätzen, Infrastruktur und POIs zum Download
- GPS-Daten für Navigationszwecke
- Tagesaktuelle Informationen über Sperrungen oder Umleitungen
- Möglichkeit zur Meldung von Mängeln

Betriebe:

- Infos zu Barrierefreiheit im und am Haus,
- Wege in den Ort,
- barrierefreie Ausflugstipps, Infos zu Kulturangeboten usw.
- Verlinkung auf Seiten der Tourismusorganisation (s.o.)



Tipps für Broschüren, Flyer und Buchungsunterlagen

- Verständlich
- kontrastreiche Schrift und heller Hintergrund, am besten einen klaren Schrifttyp wie Arial wählen, schwarz auf weiß
- gut zu lesen
- Detaillierte, ehrliche Informationen über Zugänglichkeit und Barrierefreiheit





https://www.zvab.com/Barrierefreie-Gestaltung-Kontrasten-Schriften-Dietmar-B%C3%B6hringer/8071355222/bd



2. Anreise allgemein



Wünsche an Bundes- und Landesbehörden sowie kommunale Verantwortliche:

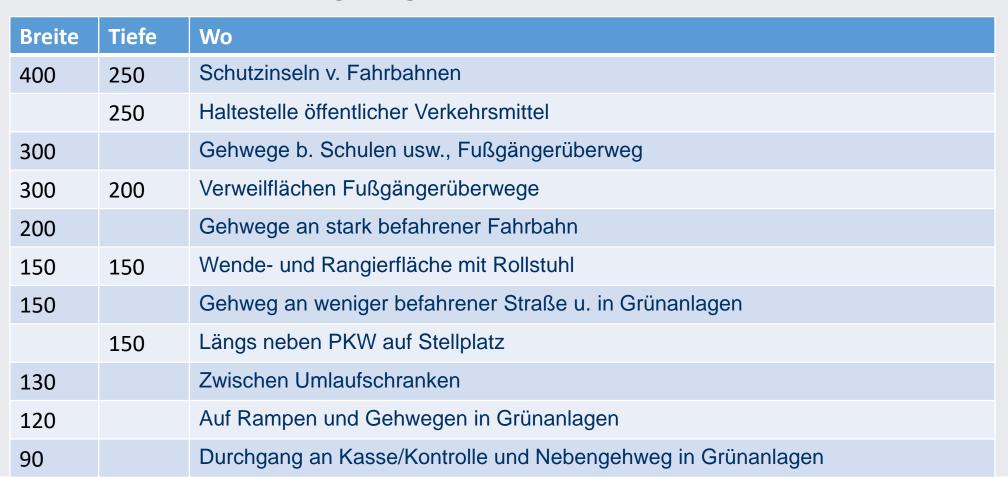
- Barrierefreie Bahnhöfe, Flughäfen und Bushaltestellen
- Dazu ein Hinweis für SH: nah.sh erfasst derzeit die Haltestellen im Land: https://www.nah.sh/de/themen/neuigkeiten/barrierefreier-nahverkehr-verbund-erfasst-haltestellen/
- Rastplätze und -stätten mit barrierefreien Toiletten, deren Mechanismus gut erkennbar ist und mit Liegen ausgestattet sind (siehe "Toiletten für alle")

Empfehlungen für Tourismusorganisationen, Betriebe und private Vermieter:

- Beschilderung im Ort
- Parkplätze ausreichend und rechtzeitig beschildern, großzügige Parkbuchten zum Aussteigen (siehe Folie 9ff)
- Beschilderung der Unterkunft (Hausnummer, Name des Hauses ausreichend groß, gut beleuchtet, kontrastreiche Schrift)
- Ausreichende Beleuchtung am und im Haus sowie auf dem Parkplatz
- Stufen extra beleuchten oder durch Rampen ersetzen
- Transfer vom Bahnhof/ Flughafen anbieten (ggf. gegen Kostenpauschale) durch Kooperation mit Taxiunternehmen (Hotline bei Verzögerungen etc.), ggf. Gäste auch von zuhause abholen gegen Kostenerstattung
- Gepäck ins Zimmer bringen, alle Funktionen im Zimmer zeigen, Weg zum Restaurant etc.

Barrierefreiheit im Tourismus

2. Anreise/Bewegungsraum (cm)







Barrierefreiheit im Tourismus

2. Ankommen/Platzbedarf

Breite:

- Rollstuhlfahrer: 90 cm allein!*
- Rollstuhlfahrer und Begleitperson: mindestens 150cm
- Zwei Rollstuhlfahrer: 180 cm
- Mensch mit Gehhilfe: 70-80 cm
- Mensch mit Kinderwagen: 80 cm
- Mensch mit zwei Gehhilfen: 90-100 cm
- Blinder Mensch auf dem Gehsteig: 100 cm

*Gelegentliche Begegnungen: 120 cm, regelmäßige Begegnungen: 150 cm, dauernde Begegnungen: 180 cm

Länge:

- Rollstuhlfahrer:in:125 cm
- Rollstuhlfahrer:in mit schiebender Begleitung: 175 cm





Foto: TMS Büsum GmbH



2. Ankommen/Bewegungsraum

Platzbedarf von 150 x 150 cm bis zu 200 x 200 cm überall dort, wo mit dem Rollstuhl eine Richtungsänderung um mehr als 90° oder rangieren notwendig wird, sowie als Wendemöglichkeit

- am Anfang und am Ende einer Rampe
- vor Haus- und Gebäudeeingängen
- vor Fernsprechstellen und Notrufanlagen
- vor Serviceschaltern
- vor Dienstleistungsautomaten, Briefeinwürfen, Ruf- und Sprechanlagen
- vor Durchgängen, Kassen und Kontrollen
- vor und neben Ruhebänken
- vor Bedienungsvorrichtungen
- vor und nach Fahrtreppen und Fahrsteigen
- vor Rahmensperren und Umlaufschranken

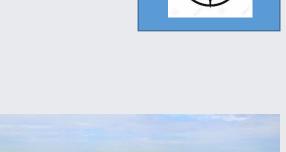




Foto: TMS Büsum GmbH



2. Ankommen/Wege



Möglichst glatte Oberfläche, aber rutschfest

- Quergefälle höchstens 2,5%,
- Längsgefälle höchstens 6%
- mindestens an Überwegen Bordsteine abgeflacht auf 3 cm
- an Überwegen Bodenindikatoren (Rippenplatten nach DIN 32984), 3 cm Bordsteine
- bei wichtigen Punkten Aufmerksamkeitsfelder (Noppenplatten)
- Grenze zu z.B. Radwegen kontrastreich und ertastbar (30 50 cm anderer Belag, z.B. Kleinpflaster zu glatter Oberfläche)
- unterschiedliche Beläge sollten als Leitsysteme genutzt werden



2. Ankommen/Parkplätze + Rampen



Parkplätze

- in der Nähe der Eingänge
- Breite 350 cm, Länge 500 cm (für Kleinbusse: 750 cm)
- Nutzbare Mindesthöhe für Kleinbusse: 250 cm
- Bordstein abgeflacht auf 3 cm
- eindeutige und gut sichtbare Beschilderung
- ausreichend helle Beleuchtung, keine "dunklen Ecken" aber Blendungen vermeiden
- gut erkennbare (Schilder-) Leitsysteme und klar erkennbare Ein- und Ausgänge

Rampen

- maximal 6% Gefälle/Steigung, kein Quergefälle
- 120 cm breit
- maximale Länge 6 m
- nach 6 m eine ebene Rastzone (maximal 2 % Gefälle) von 150 cm Länge
- Radabweiser 10 cm hoch
- Handläufe 85 90 cm hoch



2. Ankommen/Treppen

Für Sehbeeinträchtigte und Blinde:

- keine unterschnittenen Treppenstufen
- keine schräg auslaufenden Treppenstufen
- keine gewendelten Treppen
- erste Stufe auf gleicher Höhe und außerhalb der Verkehrsfläche
- erste und letzte Stufe ertastbar markiert
- Aufmerksamkeitsfelder vor erster und letzter Stufe
- kontrastreiche Kennzeichnung der Treppenstufen nach DIN 32975
- keine abwärts führenden Treppen in Folge einer Rampe oder eines Aufzugausgangs
- an den Handläufen taktile Geschoss- und Wegebezeichnungen
- beidseitig Handläufe in 85 cm Höhe, 30 cm über Anfang und Ende der Treppe hinausgehend
- ausreichend helle Beleuchtung, z.B. durch LED-Streifen









2. Ankommen/Bedienelemente



Für Sehbeeinträchtigte und Blinde:

- Kontraste, z.B. farbstarke Toilettenpapierrolle oder Stange zum Festhalten in rot oder blau
- Brailleschrift, ertastbare Kennzeichnung

Für alle:

- mittlere Höhe für Bedienelemente: 85 cm
- (z.B. Schalter, Taster, Toilettenspüler, Haltegriffe, Briefeinwurf-, Geld- und Codekartenschlitze, Aufzugtastaturen, Klingel, Notrufschalter usw.)

2. Ankommen/Türen



- lichte Breite >= 90 cm (eingeschränkt nutzbar: 70 89 cm)
- leichtgängig
- Schalter in 250 cm Abstand von der aufschlagenden Tür, 150 cm Abstand von der anderen Seite, in 85 cm Höhe, kontrastreich und ertastbar gestaltet
- kontrastreiches Absetzen von der Wand
- bei Glastüren (auch mit Fenster) kontrastreiche Kennzeichnung, bruchfestes Glas
- Warnung vor Automatiktüren für blinde NutzerInnen

2. Ankommen/Aufzüge



- In mehrgeschossigen Gebäuden ist ein ausreichend großer Aufzug erforderlich.
- Lichte Breite: >= 110 cm; lichte Tiefe: >= 140 cm.
- Lichte Türdurchfahrtsbreite 90 cm
- an einer Längswand Haltegriff in 85 cm Höhe
- Spiegel gegenüber der Tür
- Bedienungselemente: waagerechte Anordnung
- 85 cm mittlere Höhe, 50 cm von Ecken entfernt
- In Gangbereichen sind Aufzug-Findepunkte anzuordnen
- Vor dem Aufzug muss eine Bewegungsfläche in Größe der Aufzugskabine, mindestens 150 x 150 cm außerhalb der Verkehrsflächen sein
- Abwärts führende Treppen dürfen nicht im Ausgangsbereich des Aufzugs sein

- Tasten mindestens 2-3 cm groß, erhaben, tastbar und kontrastreich abgesetzt von Wandfarbe
- Tastenfeld > 5 cm, erhaben in Pyramiden- und Brailleschrift beschriftet
- Ruftasten außen in 85 cm Höhe, frei zugänglich, kontrastreich nach DIN 32 975, Bodenindikator
- Aufzugtüren müssen kraftbetätigt sein und dürfen eine durchgehende oder durchfahrende Person nicht berühren
- Schließsensorik muss berührungslos arbeiten
- Bei Bedarf Nachrüstung mit akustischer Anzeige, bei mehr als 2 Haltestellen mit Sprachansage
- Notruf im Sitzen erreichbar; optische Rückmeldung



2. Ankommen/Sanitärräume



In jeder Sanitäranlage ist mindestens eine Toilette für Rollstuhlnutzer:innen einzuplanen

- Türbreite >= 90 cm, Tür muss nach außen öffnen oder Schiebetür, verschließbar
- an der Türinnenseite muss ein Bügel in 85 cm Höhe angebracht werden zum Zuziehen der Tür
- Kontrastreiche Gestaltung der Elemente zu Boden- und Wandbelag, logischer Aufbau (z.B. Abfallbehälter unter Handtuchhalter)
- Bewegungsraum vor der Toilette, vor dem Waschbecken, vor dem Handtrockner 150 x 150 cm (kann überlappen)
- Bewegungsflächen neben der Toilette beidseitig 95 x 70 cm
- Toilettenhöhe (einschl. Sitz): 46 48 cm
- Haltegriffe: auf beiden Seiten der Toilette, 15 cm über den Vorderrand der Toilette herausragend, Abstand 65 70 cm, Höhe 28 cm über Sitzhöhe, waagerecht und senkrecht selbsttätig arretierend, am äußersten vorderen Punkt Druckbelastung von 1 kN aushaltend;
- Rückenlehne 55 cm hinter dem Vorderrand der Toilette
- Toilettenpapier muss im vorderen Griffbereich aus der Sitzposition erreichbar sein
- Spülung sollte beidseitig mit Hand oder Arm zu erreichen sein, ohne die Sitzposition zu verändern

2. Ankommen/Sanitärräume



- Waschtische sollten mindestens 55 cm unterfahrbar sein, Abstand zur Armatur 40 cm, Einhebelmisch-Armatur oder berührungslose Armatur
- Handwaschbecken: unterfahrbar 45 cm, Vorderkante nicht h\u00f6her als 80 cm.
- Spiegel: aus Steh- und Sitzposition einsehbar, mindestens 100 cm hoch
- Seifenspender aus Sitzposition vor dem Waschbecken erreichbar, Entnahmehöhe nicht unter 85/ nicht über 100 cm
- Handtrockner muss anfahrbar sein. Handtuchentnahme / Luftaustritt 85 cm hoch, am besten vom Waschbecken aus erreichbar
- Abfallbehälter mit einer Hand bedienbar, dicht und selbstschließend, Bewegungsfläche davor 120 cm
- Ein Notruf ist vorzusehen, der vom Sitzen und vom Fußboden aus erreichbar ist und funktioniert
- Tür muss im Notfall von außen zu öffnen sein
- Kleiderhaken in verschiedenen Höhen, Ablagefläche für Hygieneartikel 15 cm tief, 30 cm breit, in 85 cm Höhe
- Bodenablauf und Wasserventil mit Schlauch muss vorhanden sein
- Empfehlung: Klappliege 180 cm lang und 90 cm breit, in 46 bis 48 cm Höhe oder besser höhenverstellbar

3. Ankommen/orientieren



Orientierung für Menschen mit Lern- und/oder Orientierungsschwierigkeiten:

- Gut lesbares, kontrastreiches Leitsystem
- Farben und Symbole einsetzen aber durchgängig! z.B. Stockwerke farbig kennzeichnen
- die Kennzeichnung muss dann wiederkehren bei der Übersichtstafel, den Knöpfen im Fahrstuhl usw.!
- Eindeutige und gut erkennbare/ lesbare Hinweisschilder

Die KISS-Regel: Keep it short and simple

- Klare Hinweise in kurzen Sätzen, Keine langen Wörter
- Keine Fremdwörter
- Möglichst eindeutige Piktogramme und Bilder zur Verdeutlichung
- Farben und Symbole (eindeutig!) benutzen

Klare Orientierungshilfen sind auch für folgende Menschen hilfreich:

- Kinder
- Menschen, die der deutschen Sprache nicht m\u00e4chtig sind
- Demenzerkrankte
- Menschen mit Leseschwäche, Aphasie
- Analphabeten
- Menschen mit geringem Bildungshintergrund



3. Ankommen und orientieren

- Begehung im Haus mit Begleitung des Personals, Einweisung in Räumlichkeiten
- Persönliche Unterstützung durch Unterkunftsbetriebe auch Ferienwohnungen! – am 2. Tag mit Hinweisen auf geeignete Angebote
- Kostenloses WLAN, um Internetseiten und Apps zu nutzen
- barrierefreier digitaler Zugang oder Printmaterial im Zimmer/ in der Wohnung zum Ort/ Region
- Wenn gewünscht, kurze Ortsführung oder Führung zur Touristinformation
- Gut zugängliche Touristinformation mit gut verständlichen Auskünften der Mitarbeitenden (akustisch, visuell und begehbar)





Foto: TMS Büsum GmbH



3. Ankommen und Infos zum Hören



Wichtige Hinweise für die Kommunikation:

- Schwerhörigkeit schränkt verbale Information und Kommunikation stark ein, z.B. an der Rezeption, im Restaurant oder im Tagungsraum
- Kommunikation (nicht nur für Schwerhörende) verschlechtert sich allgemein durch Störgeräusche (Telefon, sich unterhaltende Gäste oder Mitarbeitende, piepende Geräte, Musik) – insbesondere in Räumen ohne Vorhänge, Stoffe oder Holz
- Hörgeräte können im Gegensatz zur Brille das irreparabel geschädigte Ohr nicht ersetzen, sondern das Hören nur erleichtern. Folgende Tipps helfen:
- langsam und deutlich sprechen (hochdeutsch, ohne Nuscheln) nicht laut!
- Schwerhörige können Konsonanten schwer verstehen, z.B. B, G oder D, und verstehen dann den Zusammenhang falsch
- Auch hören sie u.U. nicht, wenn der Gesprächspartner seine Aussage beendet wird er leiser, denken sie, dass er fertig ist und beginnen ihrerseits zu reden
- zum Gast hingewendet sprechen
- Aufrufe mit Nummern sollten auch gut sichtbar digital angezeigt werden, das hilft auch Touristen aus dem Ausland, die deutsch nicht oder nur wenig beherrschen
- Wichtig: Sensibilisierung durch eine entsprechende Schulung der Mitarbeitenden (siehe Folie 40)

3. Ankommen und Infos zum Hören

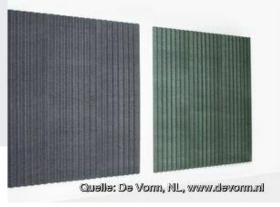
Hilfreiche bauliche Maßnahmen im Empfangsbereich:

- Rezeption in einen ruhigen Teil des Eingangsbereichs legen und mit raumakustischen Schallschluckmaßnahmen (s. Bilder) möglichst ruhig gehalten werden
- gute Schallabsorption im gesamten Raum sowie Smart-Board, Großbildmonitor o.ä. für Infos
- Ggf. indukTive Schalteranlage einbauen oder kleines Induktionsgerät mit Mikrofon und Kopfhörer vorhalten
- für ausreichende Beleuchtung zum Lippenabsehen, blendfreies natürliches und künstliches Licht, ohne Gegenlicht sorgen
- Grundsätzlich helfen Vorhänge, Polstermöbel und Teppiche

Quelle: u.a. Carsten Ruhe, "Schwerhörige auf Reisen"









Für Hotelzimmer und Ferienwohnungen gilt hinsichtlich des Aufenthaltes von Menschen mit Gehbeeinträchtigungen und Rollstuhlfahrer:innen sowie für Sehbeeinträchtigte die gleichen Hinweise wie bei der Anreise (Thema 2)



Die wichtigsten Tipps hier nochmal zusammengefasst:

- Stufenloser Zugang
- Elektrische Türöffner bei schweren Türen
- Bei unvermeidbaren Treppen griffsichere Geländer anbringen
- Breite Türen und Korridore
- Ausreichend Bewegungsflächen
- Barrierefreie Sanitäranlagen
- Gut lesbares, kontrastreiches Leitsystem
- Schallgedämmte Wände und Decken
- Blinkfunktion beim Klingeln
- Gutes Licht am Bett
- Leicht erreichbare Schalter vom Bett aus
- Ausreichende Zahl von Steckdosen für das Laden von Hilfsgeräten



Bspl. JUFA-Hotels: Schallgedämmte Räume, unterschiedlich hohe und unterfahrbare Tische und Waschbecken in den Sanitärräumen

https://www.jufahotels.com/hotel/hamburg/



Tipps für den Service, auch für Kleinwüchsige:

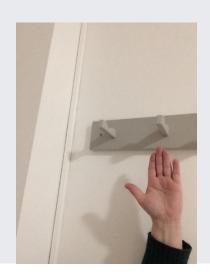
- Duschköpfe nach der Reinigung nach unten hängen
- Kleider- und Handtuchhaken und Regale mit Ersatzhandtüchern niedrig anbringen
- Duschhocker anbieten, ohne dass der Gast fragen muss
- Zumindest jeden zweiten Fenstergriff bei Neu-Einbau von Fenstern niedrig anbringen
- Haken oder andere Elemente in Kontrastfarbe streichen, damit Sehbeeinträchtigte sie besser finden
- Halterung für Gehstöcke und unterschiedlich hohe Counter an Rezeptionen















- Schwerhörende leben unbewusst lauter, der Schallschutz gegen Geräusche aus ihren Zimmern muss deshalb besser sein als für Guthörende.
- Schwerhörende sind (wegen der Verstärkung durch die Hörgeräte) durchaus auch geräuschempfindlich, insbesondere gegen Geräusche, die sie nicht zuordnen können. Deshalb muss der Schallschutz gegen Geräusche aus anderen Zimmern oder aus dem Freien gut sein.
- Im Schlaf oder unter der Dusche tragen Schwerhörende keine Hörgeräte, sind also taub. Daher sollte die akustische Alarmierung in beiden Räumen unmissverständlich optisch sichtbar und erkennbar sein. Ggf. tragbare akustische Signale anschaffen
- Informationsmappe oder Informationen auf dem TV-Bildschirm einspielen: klar, übersichtlich und aktuell zu Fluchtwegen, Ärzten, Apotheken (mit Notdienst-Kalender), Notruf-Nummern (ggf. mit Piktogrammen)
- Türspion, weil die Antwort auf "Wer ist da?" nicht verstanden wird
- Tür im Notfall von außen zu öffnen, ggf. trotz innen steckendem Schlüssel

Quelle: u.a. Carsten Ruhe, "Schwerhörige auf Reisen"



Hinweis zu Schwerhörigkeit:

Bei der Entwicklung von modernen Hörgeräten hat sich in den letzten Jahren sehr viel getan. Beispielsweise klingelt es bei Bluetooth-gesteuerten modernen Hörgeräten direkt im Ohr/ in den Ohren, wenn über das Mobiltelefon geweckt wird, ein Anruf, eine Mail oder Nachricht kommt (außer wenn die Funktion ausgestellt ist). Auch in Konzerten oder Veranstaltungen können Hörgeräte fein eingestellt werden. Jedoch müssen diese Hörgeräte (mit Ausnahme des Anteils der Krankenkasse) privat bezahlt werden und stehen daher nur wenigen Menschen zur Verfügung.

Daher bleiben folgende Tipps hier bestehen:

- kabelgebundenes Telefon mit indukTivem Hörer, Tasten mit Beleuchtung, "Klingeln" mit Blinklicht
- Fernseher mit IndukTiver H\u00f6ranlage bzw. regelbarem Kopfh\u00f6rerausgang
- Fernseher mit Untertitelmöglichkeit / Videotext und Informationen zum Haus und zum Ort
- Klingelknopf oder Klopfsensor außen mit Blitzlampe innen gekoppelt
- freie Steckdose für Lichtwecker und Rüttelkissen neben jeder Bett-Seite (das Wecken mit dem Telefon oder Radio ist nicht möglich)
- im Zimmer: zweiter Türschlüssel zum Wecken durch Kollegen

Quelle: u.a. Carsten Ruhe/"Schwerhörige auf Reisen"



5. Essen und Trinken

- Stufenloser Zugang
- Unterfahrbare Tische
- Barrierefreie gut ausgeschilderte Sanitäranlagen
- gute Schallabsorption im Raum, u.a. durch akustische Dämmung der Wände, z.B. durch Baumwollputz
- ausreichende Beleuchtung zum Lippenabsehen, blendfreies natürliches und künstliches Licht, kein Gegenlicht
- Geräuschminderung bei Besteck- und Geschirrklappern, Tischdecken, beim Gestühl, bei Hintergrundmusik
- großer Abstand zu Tresen und Küchendurchgang
- akustische Trennung zwischen den Tischen (absorbierende Stellwände, hohe Polsterung)
- geschlossene Wand im Rücken, dadurch Ansprechen nur von vorne
- Ggf. "Schwerhörigen-Tisch" als runder Tisch, damit Jeder Jedem vom Mund absehen kann









5. Essen und Trinken

Sehen:

- Besteck, Gläser etc. gut sichtbar für Sehbeeinträchtigte hinstellen, gern mit kontrastreichen Tischsets zur Tischplatte
- Keine große schwer sichtbare Deko auf Tische und an den Gängen zwischen den Tischen deponieren
- Starke tragbare Lampen im Restaurant, um das Lesen der Speisekarte zu ermöglichen
- Speisekarten, Schilder u.ä. in großer, klarer Schrift mit gut lesbaren Kontrastfarben
- Eine Speisekarte in sehr großer kontrastreicher Schrift erstellen und laminieren (schwarz auf weiß!)

Motorik/ Allergien:

- Hilfe bei der Aufbereitung des Essens in der Küche, nicht am Tisch!!! Schneiden größerer Fleischstücke, Vermeidung von zähem Fleisch
- Bereithalten von speziellem Besteck bei fehlender Feinmotorik
- Informationen zu Inhaltsstoffen der Speisen
- Speisen für Gäste mit Unverträglichkeiten bereithalten







Idee: Workshops für Betriebe

Sensibilisierung für die Situation beeinträchtigter Menschen mit dem Alterssimulationsanzug in einem zweistündigen Workshop mit der Beantwortung z.B. folgender Fragen:

- Wie spreche ich mit einem Schwerhörigen am Infocounter mit Hintergrundlärm?
- Wie zeige ich einem Sehbeeinträchtigen etwas auf einem Stadtplan oder in der Preisliste? Ist die Speisekarte lesbar?
- Wie kommt ein Gast die Treppe hoch ins Zimmer oder ins Schwimmbad?
- Erkennt ein Gast alle Schilder im Restaurant, Veranstaltungsraum und anderen Räumen, ohne fragen zu müssen?
- Wie ist die Beleuchtung in Fluren, zu den Toiletten, im Restaurant?
- Draußen: Kann der Gast mein Haus finden? Kommt er allein hinein? Findet er sich drinnen zurecht?
- Kann ein seh- und/oder motorisch beeinträchtigter Gast unsere hauseigenen Prospekte inhaltlich erkennen, aus dem Prospektständer holen und lesen?





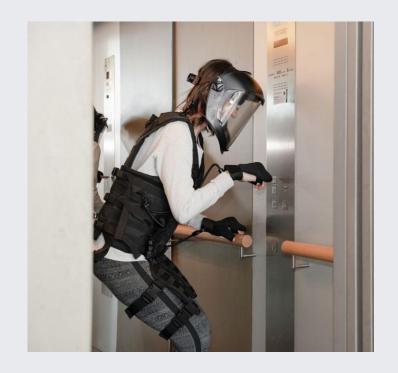


Foto: Anke Lüneburg



6. Freizeit und Sport

Hinweis: Auch hier gelten alle Hinweise aus den Folien zum Thema 3 ("ankommen")

- stufenloser Zugang
- Barrierefreie Sanitäranlagen und gute Ausschilderung
- Barrierefreie Angebote wie bei "Tatort Haiwaii" in Stein bei Kiel: https://www.tatort-hawaii.de/vision
- Seit Juni 2021 gibt es einen Leitfaden für barrierefreie Wanderwege (erhältlich über das Tourismusreferat des Wirtschaftsministeriums).

Hier folgen einige Hinweise zur Beschilderung und Schriftgröße (Folien 30 und 31) sowie einige Links:

- https://nullbarriere.de/din18040-3.htm
- https://www.leserlich.info/werkzeuge/schriftgroessenrechner/

Kontraste:

 Merkblatt der Forschungsgesellschaft für Straßen- und Verkehrswesen (FGSV): <u>https://www.baunetzwissen.de/sicherheitstechnik/tipps/fachbuecher/barrierefreiegestaltung-von-kontrasten-und-beschriftungen-2553653</u>





Foto: Tatort Hawaii



Barrierefreiheit im Tourismus

6. Freizeit und Sport



Schriftgrößen für Beschilderung

Anforderungen für die Leserlichkeit von Schriften (siehe auch DIN 1450). Die Schriften Arial und Helvetica entsprechen diesen Vorgaben.

Einflüsse

Gestaltung
Linienbreite der Zeichen
Zeichenabstand
Wortabstand
Zeilenabstand
Zeilenlänge

Anforderung

klare, schnörkellose Schrift ohne Serifen (1/7) h bis (1/8) h (h=Schriftgröße) ca. (1/7) h größer als (3/7) h (11/7) h bis zu 65 Zeichen je Zeile (h = Schriftgröße)

Quelle: FreiRaum – Planungsleitfaden für die barrierefreie Gestaltung von Wanderwegen, Institut Verkehr und Raum des Fachbereichs Verkehrs- und Transportwesen der Fachhochschule Erfurt, 2005

6. Freizeit und Sport



Die Lesbarkeit von Schriftzeichen ist neben der Art ihrer Gestaltung von dem Verhältnis Schriftgröße zu Lese-Entfernung abhängig.

Entfernung, aus der Schrift noch erkannt werden soll	Schriftgröße
30 m	52 cm bis 104 cm
25 m	44 cm bis 87 cm
20 m	35 cm bis 70 cm
15 m	26 cm bis 52 cm
10 m	17 cm bis 35 cm
5 m	9 cm bis 18 cm
2 m	3,5 cm bis 7 cm
1 m	1,8 cm bis 3,5 cm
30 cm	0,5 cm bis 1 cm
25 cm	0,4 cm bis 0,9 cm

Quelle: FreiRaum – Planungsleitfaden für die barrierefreie Gestaltung von Wanderwegen , Institut Verkehr und Raum des Fachbereichs Verkehrs- und Transportwesen der Fachhochschule Erfurt , 2005

7. Service und Assistenz

- Unauffälliger Service in den Betrieben durch Maßnahmen (siehe Punkte 4, 5 und 6)
- Bspl. für die Assistenz einzelner Ausflüge in Hamburg von Svenja Wilkens: https://www.open-gates.de/
- Personalschulungen zur Sensibilisierung: Wann biete ich Unterstützung an?
- Informationen zum ÖPNV in der Region inkl. Aussagen zu Haltestellen, Einstiegsmöglichkeiten etc.
- Touristinformationen als barrierefreie Kompetenzzentren einrichten/ umbauen (Wissen über Assistenzangebote im Ort, geschultes und sensibilisiertes Personal, das ggf. auch in Betrieben schulen kann, Vermittlung von barrierefreien Angeboten)
- Einrichtung einer Notrufnummer
- Vorhalten einer aktuellen Ärzteliste (gedruckt und online leicht auffindbar)





Foto: Open Gates



7. Service und Assistenz



Projekt "Toilette für alle" wie in Baden-Würtemberg toiletten-fuer-alle-bw.de planen und umsetzen:

- Es geht um behinderte Menschen, die inkontinent sind und deren Windeln also sog. Inkontinenzhilfen im Liegen gewechselt werden müssen. Unter "Toiletten für alle". versteht man ein Rollstuhl-WC mit zusätzlicher Pflegeliege für Erwachsene, einem Patientenlifter, Windeleimer und ganz viel Bewegungsfläche.
- Derzeit gibt es nur eine einzige Toilette für alle in SH: In Itzehoe https://www.toiletten-fuer-alle.de/wo-wie/nc.html;
 in Timmendorf ist eine Toilette für alle im Bau (Stand Juni 2021)
- Container mieten oder kaufen: https://www.toiletten-fuer-alle.de/aktiv-werden/mobiler-container.html
- Hinweis: In der z.Zt gültigen Fassung der DIN 18040 ist eine Wickelmöglichkeit nicht zwingend vorgeschrieben, sondern nur für Raststätten und Umkleiden empfohlen

8. Unterhaltung und Kultur

Hinweis: Auch hier gelten alle Hinweise aus den Folien zum Thema 3 Weitere Empfehlungen:

- Unterfahrbare Ausstellungselemente und niedrige Bedienungselemente
- Stufenlose Zugänge und barrierefreie Sanitäranlagen
- Fest installierte Induktionsanlagen, v.a. im Kino und Theater
- Akustisch gedämmte Decken, ggf. auch Wände
- Ggf. Installation von zusätzlichen Leinwänden, damit Menschen mit Sehbeeinträchtigung mehr sehen können
- Kinos mit digitaler Gebärdenverdolmetschung bzw. Untertiteln
- Audiodeskription f
 ür blinde Menschen
- Ruhezonen an den Kassen- und Infocountern, Unterstützung durch Induktionsanlagen, Kassenbetrag zum Gast gedreht anzeigen für Schwerhörige
- Assistenzleistungen vor Ort anbieten, die vorab zu bestellen sind
- Gästeführungen "mit allen Sinnen", z.B. mit Tastmodellen: https://www.blinden-stadtmodelle.de/



Foto: TMS Büsum GmbH



Bspl. Stadt Detmold; Foto: Anke Lüneburg



9. Veranstaltungen



Unterstützung für Veranstaltungen mit Gehörlosen/ Schwerhörigen:

- E.V.E. steht für **E**ingabe, **V**erarbeitung, **E**ingabe. Das Programm wurde von einer kleinen Start-up-Firma (4 Entwickler und 2 Tester) entwickelt und ermöglicht die fast simultane Untertitelung von gesprochenen Worten in 20 Sprachen und 10 Akzenten. Es können bis zu 10.000 Geräte gleichzeitig zugeschaltet werden.
- Ansprechpartnerin: Annika Karstadt | Partner Manager
 M: +4917674586713 | annika@starteve.ai
- Kosten: derzeit pro Stunde 100,-€, alles inklusive, also Einrichtung, 10.000
 Anschlussmöglichkeiten und Mitschrift. Jahresabo für Firmen: etwa 30,- € pro Stunde

Hinweis: Alternativen sind ausgebildete Gebärdendolmetscher, die live in Gebärdensprache übersetzen. Schwerhörige beherrschen jedoch diese Sprache meist nicht.

10. Ausflug und Shopping



Hinweis: Auch hier gelten alle Hinweise aus den Folien zum Thema 3 ("ankommen") Weitere Empfehlungen für Ausflugsziele:

- Hotels/ Vermieter können Informationen zum ÖPNV zu Ausflugszielen/ Geschäftszentren und zu Gruppenangeboten örtlicher Busunternehmer bereitstellen
- Umfassende Informationen vorab verteilen über Touristinfos und Vermieter/ Hoteliers sowie per Website und App
- Ausflüge in barrierefreien Bussen oder mit PKW mit Handgas-Vorrichtung für motorisch eingeschränkte Menschen anbieten

Empfehlungen für Geschäfte:

- Stufenloser Zugang, barrierefreies Einkaufen, barrierefreie Sanitäranlagen
- Geschäfte sollten auf ausreichend große Beschilderungen, drinnen und draußen, achten auch auf ausreichend große Preisschilder oder fett geschriebene Preise für Sehbeeinträchtigte
- ausreichende Abstände zwischen Regalen/ Kleiderständern o.ä.
- Personal Shopping f
 ür Gehbeeintr
 ächtigte anbieten
- Kassenbetrag zum Gast gedreht anzeigen für Schwerhörige

10. Ausflug und Shopping

Hinweis für Produkte, die den Kriterien des "Designs für alle" entsprechen:

- Gebrauchsfreundlichkeit: einfache und sichere Nutzung des Produkts
- Anpassbarkeit: Produkte so entwickeln, dass unterschiedliche Nutzer sie an ihre individuellen Bedürfnisse anpassen können. Beispiel: Unterschiedlich hohe Waschbecken oder Buffettische im Restaurant (siehe Bilder)
- Nutzerorientierung: Nutzer früh in den Entwicklungsprozess einbinden (oder auch in den Einkaufsprozess)
- Ästhetische Qualität: Nur attraktive Produkte erreichen viele Käufer/ Nutzer
- Marktorientierung: Produkte breit positionieren, um das gesamte Marktpotenzial möglichst gut auszuschöpfen

Quelle: NeumannConsult u.a., Entwicklung handlungsleitender Kriterien für KMU (...), 2014







11. Abreise



Hinweis: Grundsätzlich gelten die Empfehlungen aus der Anreise (Thema 2)

Weitere Empfehlungen:

- Empfehlungen durch Betriebe zu guten Tageszeiten, um Staus und hohe Frequentierung an Bahnhöfen zu vermeiden
- Hilfe beim Packen/ Tragen anbieten, wenn passend
- Rechnung vorab in ruhiger Zeit bezahlen lassen
- Transfer zum Bahnhof anbieten bis zum Zugabteil!
- Transfer nach Hause gegen Kostenerstattung
- Kooperation mit Taxiunternehmen



Foto: TMS Büsum GmbH

12. Erinnern und Bestätigung finden

- Professionelles Beschwerdemanagement
- Kundendatenbank mit Hinweisen zu speziellen Gästeanforderungen und für Mailings aufbauen und pflegen
- Infos vor allem zu unauffälligem Service wie baulichen oder Service-Verbesserungen, z.B. akustischer Dämmung, Induktionsanlage im örtlichen Kino, barrierefreier Zugang zur Touristinformation/ Veranstaltungshaus usw.
- Vier Wochen nach der Abreise persönliche Mail schicken, keine anonyme Bewertungsabfrage – Newsletter anbieten
- Weihnachts- und Geburtstagspost mit neuen speziellen Angeboten und ggf. Storytelling zu Ereignissen im Ort







Tourismus-Cluster NEWS - Nr. 2/2021

Sehr geehrte Kristin Stüber,

es geht wieder aufwärts! Seit einigen Wochen haben Sie alle wieder Gäste - Hotels, Restaurants und Cafés sind voll besetzt – wenn auch zu Corona-Bedingungen.

Wir freuen uns mit Ihnen – und planen schon weiter.

Bspl-Newsletter des TCSH

