

GreenSign Institut

2022

Barriere- freiheit

im Hotel



GREENSIGN

Vorwort

Dieses eBook wurde verfasst, um über Barrierefreiheit im Hotel zu informieren und für die Thematik im Allgemeinen zu sensibilisieren.

Dabei werden unterschiedliche Facetten von Beeinträchtigungen beleuchtet und Lösungsansätze für einen barrierefreien Betrieb geliefert.


Barrierefreiheit ist ein aktuelles Thema, welches auch in der Entwicklung eines nachhaltigen Hotels eine entscheidende Rolle spielt. Eine nachhaltige Unternehmensführung bedeutet, die drei Säulen der Nachhaltigkeit People, Planet und Prosperity (auch bekannt als Soziales, Ökologie und Ökonomie) gleichermaßen in der Unternehmensphilosophie zu verankern, und tagtäglich für eine bessere und gerechtere Welt zu kämpfen.

Die soziale Säule der Nachhaltigkeit umfasst die Verantwortung und den Umgang gegenüber Mitarbeitenden, Gästen, und Mitmenschen im Allgemeinen. Ein sozial vorbildlich agierender Betrieb praktiziert Gleichberechtigung, Chancengleichheit für alle sowie einen offenen und respektvollen Dialog mit allen Angestellten und Stakeholdern des Unternehmens. Barrierefreiheit setzt das voraus.

Barrierefreiheit bedeutet nicht nur, alle Menschen in seinem Hotel willkommen zu heißen, sondern kann auch im Kampf gegen den Personalmangel viele Vorteile bieten. Barrierefreie Betriebe sind attraktive Arbeitgeber für Arbeitnehmende mit Einschränkungen und verschaffen sich somit einen Wettbewerbsvorteil in der Akquise von Fach- und Führungskräften.

Inhaltsverzeichnis

Was ist Inklusion?	Seite 5
Inklusion - Gastbeitrag von Victoria Knauer-Hansen	Seite 7
Barrierefreiheit in Deutschland - Relevanz für den Tourismus	Seite 11
Verschiedene Formen der Behinderung	Seite 15
<ul style="list-style-type: none">• Sehbehinderung• Hörbehinderung• Menschen mit Lernschwierigkeiten• Körperliche Beeinträchtigung	
Barrierefreiheit im Hotel	Seite 20
<ul style="list-style-type: none">• Sehbehinderung• Hörbehinderung• Menschen mit Lernschwierigkeiten• Körperliche Beeinträchtigung	
Wie kann man die Barrieren abbauen?	Seite 24
<ul style="list-style-type: none">• Für Menschen mit Sehbehinderung?• Für Menschen mit Hörbehinderung?• Für Menschen mit Lernschwierigkeiten?• Für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen?• Grundregeln für eine barrierefreie Gestaltung• Barrierefreiheit im virtuellen Raum	
Inklusion in der Belegschaft	Seite 34
Best Practices	Seite 37



„Inklusion ist für mich ein Zustand, in dem der Begriff überflüssig geworden ist, in dem Grenzen aufgehoben werden, indem man die Individuen mit ihren Möglichkeiten und Grenzen sieht.“

unbekannt

Was ist Inklusion?



Inklusion beinhaltet viele Aspekte. In diesem Buch wird jedoch nach einer kurzen Einführung zur Begrifflichkeit nur noch auf den Aspekt der Barrierefreiheit eingegangen.

„Inklusion“ kommt aus dem Lateinischen und wird mit „Miteinbezogensein“, „Einschluss“ oder „dazu gehören“ übersetzt. Inklusion bezieht alle Menschen mit ein, die in einer Gesellschaft miteinander leben (Schulministerium NRW, o.J.). Dabei werden alle Facetten der Heterogenität, wie zum Beispiel Herkunft, Religion, Beeinträchtigungen oder sexuelle Orientierung, erfasst und miteingeschlossen (Böttinger, 2016). In einer inklusiven Gesellschaft gibt es keine definierte Normalität. Unterschiede werden als Bereicherung für die Gesellschaft verstanden.

In Artikel 3 des Grundgesetzes steht „Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.“ und auch in der UN-Behindertenrechtskonvention von 2009 ist das Recht auf Inklusion festgehalten. Die UN-Behindertenrechtskonvention beinhaltet neben der Gleichberechtigung auch die Themen Selbstbestimmung, Teilhabe und die Gleichstellung (Aktion Mensch, o.J.).

Veranschaulichung der Inklusion



Diese Abbildung zeigt eine Veranschaulichung des Modells der Inklusion. Menschen werden nicht nur in die Gesellschaft integriert und sind ein Teil der Gesellschaft, sondern vermischen sich untereinander, wodurch eine bunte Vielfalt entsteht, die die Gesellschaft bereichert.

Wer braucht Barrierefreiheit?

„Für 10% der Bevölkerung ist Barrierefreiheit absolut unentbehrlich, für 30-40% ist sie notwendig und für 100% der Gesellschaft ist eine barrierefreie Umgebung komfortabel und ein Qualitätsmerkmal.“

(Studie Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie, 2008)

Inklusion

-

ein Gastbeitrag von Victoria Knauer-Hansen

"Wir dürfen lernen, dass Inklusion nicht nur in Inklusionsbetrieben stattfinden sollte."

AVA- Herz drauf

Victoria Knauer Hansen



Inklusion

-

ein Gastbeitrag von Victoria Knauer-Hansen

Wir „gesunden“ Menschen dürfen lernen, dass Inklusion nicht nur in Inklusionsbetrieben stattfinden darf.

Wir alle machen im Leben die Erfahrung von Ablehnung. Wir alle machen die Erfahrung, mit dem Gefühl nicht dazuzugehören. Wir alle machen die Erfahrung, in diese eine Gruppe nicht reinzupassen. Wir alle machen die Erfahrung, was wir können oder nicht können. Wir alle machen die Erfahrung wie erleichternd es ist, wenn jemand kommt und einem eine Chance gibt.

Inklusion sagt alles für alle. Inklusion ist kein Ziel, sondern ein Prozess. Ein Prozess der Annahme und der Bewältigung von menschlicher Vielfalt. Das schließt uns alle mit ein.

Inklusion bedeutet, dass alle Menschen gleichermaßen an der Gesellschaft teilhaben dürfen. Ich durfte mich in den letzten Monaten viel mit Arbeitgebern und Arbeitnehmern aus Inklusionshotels austauschen, und ein Punkt ist immer wieder deutlich zu erkennen: Arbeitnehmer mit Behinderung sind loyale Arbeitnehmer, weil sie wissen, dass ein Jobwechsel nicht so schnell möglich ist, und das Beste daraus machen.



Inklusion

-

ein Gastbeitrag von Victoria Knauer-Hansen

Eine Barriere ist, wie man Menschen mit Behinderung ansprechen sollte. Behinderung darf man sagen. Das tun auch die Aktivisten. Bei allem anderen ist der klare Tipp: sprich mit Menschen, die eine Behinderung haben, so, wie du mit jedem anderen sprechen würdest, der keine Behinderung hat. Barrieren entstehen dann, wenn wir gewisse Gruppen ausschließen und sie einfach nicht sichtbar sind. Je mehr Umgang wir erlernen, desto weniger muss es thematisiert werden. Deutschland ist da noch nicht.

Der Umgang beginnt mit und bei unseren Kindern. Das sind die Menschen, die später zusammenleben und arbeiten sollen. Ich wurde schon oft gefragt, warum ich mich für etwas einsetze, was mich nicht persönlich betrifft. Müssen wir immer erst persönlich betroffen sein, bevor wir uns etwas annehmen?



Inklusion

-

ein Gastbeitrag von Victoria Knauer-Hansen

Wir wissen alle nicht, was in der Zukunft passiert, und ob wir selbst oder unsere eigenen Kinder immer gesund bleiben. Ich würde mir wünschen, dass meine Tochter auf dem Spielplatz nicht mehr fragen muss, was mit dem Kind daneben anders ist, weil es für sie einfach normal wird, den Kontakt zu haben. Ich wünsche mir, dass sie sich später in einer Gesellschaft und Arbeitswelt befindet, in der es kein „gesellschaftliches Normal“ gibt. Ich wünsche mir, dass wir die Andersheit von Menschen als Gleichheit sehen. Für alle, die sich betroffen fühlen. Lasst euch niemals einreden, was ihr könnt oder nicht könnt. Das entscheidet ihr allein. So wie alle anderen auch.

AVA- Herz drauf



Barrierefreiheit in Deutschland

-

Relevanz für den Tourismus

Warum ist Barrierefreiheit so relevant für die Tourismusbranche?

In Deutschland wurden im Jahr 2012 80.000 Kinderfahrräder verkauft, im Vergleich dazu wurden im selben Jahr 600.000 Rollatoren verkauft. Bis 2025 wird der Anteil der über 70-jährigen Reisenden auf 19 Prozent steigen, der Anteil der 60-bis 69-jährigen Reisenden auf 17 Prozent (Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen). Deutsche Senioren gaben 2010 rund drei Milliarden Euro für Kurzreisen und rund 18 Milliarden Euro für Reisen mit 4 oder mehr Übernachtungen aus (Statistisches Bundesamt, 2012).

Reiseverhalten Deutscher mit Behinderungen

Entgelt entrichten

für zusätzliche barrierefreie Angebote

62 Prozent

Häufiger Verreisen

bei zusätzlichen barrierefreien Angeboten

48 Prozent

Verzicht

aufgrund mangelnder barrierefreier Angebote

37 Prozent

Reise ins Ausland

aufgrund barrierefreier Angebote

17 Prozent

Quelle: Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V.

Eine Umfrage der nationalen Koordinationsstelle *Tourismus für Alle* zu dem Reiseverhalten bei eingeschränkter Mobilität zeigt, dass das barrierefreie Angebot im Tourismus noch stark ausbaufähig ist. 62 Prozent der Befragten wären bereit, ein Entgelt zu entrichten für zusätzliche barrierefreie Angebote. 48 Prozent würden gerne häufiger verreisen bei zusätzlichen Angeboten, die auf Barrierefreiheit ausgerichtet sind. Bereits 37 Prozent haben auf eine Reise verzichtet aufgrund mangelnder barrierefreier Angebote, und 17 Prozent sind ins Ausland verreist, da dort das barrierefreie Angebot besser ist.

In Deutschland leben über zehn Millionen Menschen mit Behinderung, das sind rund 13 Prozent der Bevölkerung (Ministerium für Wirtschaft und Energie des Landes Brandenburg Brandenburg, 2018). 7,6 Millionen Menschen davon haben einen Behinderungsgrad über 50 Prozent.

Die Zielgruppe des barrierefreien Tourismus verreist häufiger innerhalb von Deutschland als andere Urlauber. Barrierefreier Tourismus kann die Saison verlängern und die Auslastung des Hotels in der Nebensaison erhöhen, da aktivitäts- und mobilitätseingeschränkte Gäste vermehrt in der Nebensaison verreisen im Vergleich zu anderen Urlaubern. Viele Gäste verreisen zudem mit einer Begleitperson, was zusätzliches Nachfragepotenzial generiert. Die Zahlen zeigen deutlich, dass barrierefreier Tourismus ein erhebliches Marktvolumen hat, und der Markt wird, vor dem Hintergrund des demographischen Wandels, weiter wachsen.

Bereits jetzt ist das wirtschaftliche Potenzial des barrierefreien Tourismus enorm. In Deutschland generiert der barrierefreie Tourismus einen Nettoumsatz von 4,8 Milliarden Euro und schafft 90.000 neue Vollzeitarbeitsplätze (BMWl, 2008). In Europa gibt es rund 130 Millionen Kunden mit einer jährlichen Kaufkraft von 68 Milliarden Euro (ENAT).

Barrierefreiheit im Hotel ist also nicht nur ein Qualitätsmerkmal für eine bestimmte Kundengruppe, sondern bietet auch großes wirtschaftliches Potenzial, das der Hotelier mit barrierefreien Angeboten erschließen kann.

Im aktuellen Markt ist ein barrierefreies Angebot ein klarer Wettbewerbsvorteil gegenüber der Konkurrenz und trägt zur Profilierung des Betriebes bei. Barrierefreier Tourismus trägt zur Qualitätssicherung und Leistungssteigerung bei.

Von barrierefreien Angeboten profitieren nicht nur Gäste, sondern auch Anwohner einer Region.



Körperliche und geistige Fähigkeiten

Für ein selbstbestimmtes Leben

Jeder Mensch sollte unabhängig von seinen geistigen oder körperlichen Fähigkeiten ein selbstbestimmtes Leben führen dürfen und auch im Beruf keinen zusätzlichen Herausforderungen, Benachteiligungen oder Diskriminierungen ausgesetzt werden.

Die Dimension der „Inklusion“ verfolgt genau dieses Ziel und kämpft dafür, dass Menschen mit und ohne Behinderung gleichwertige Mitglieder unserer Gesellschaft sind.

Essentiell dabei ist, dass Menschen mit diversen Beeinträchtigungen ihr Leben nicht an die bestehenden Strukturen anpassen müssen, sondern dass Politik, Gesellschaft und Unternehmen die Strukturen so schaffen und verbessern, dass eine Beteiligung am „normalen Leben“ ohne große zusätzlichen Hürden zu meistern ist.

„Inklusion ist kein Luxus.

Inklusion ist ein Menschenrecht.“

Gudrun Kellermann

Verschiedene Formen der Behinderung

Behinderung ist nicht gleich Behinderung. Es gibt viele verschiedene Formen und Arten der Behinderung. Sie kann von Geburt an, durch Alter oder Krankheit auftreten. Im Folgenden werden verschiedene Formen der Behinderung vorgestellt und erläutert, wie sich diese auswirken können.

Sehbehinderung

Nach deutschem Recht gilt ein Mensch als sehbehindert, wenn er auf dem besser sehenden Auge mit Brille oder Kontaktlinsen nicht mehr als 30 Prozent von dem sieht, was ein Mensch mit normaler Sehkraft erkennt. Ein Mensch ist hochgradig sehbehindert, wenn er auf dem besser sehenden Auge selbst mit Brille oder Kontaktlinsen nicht mehr als fünf Prozent von dem sieht, was ein Mensch mit normaler Sehkraft erkennt. Ein Mensch ist blind, wenn er auf dem besser sehenden Auge selbst mit Brille oder Kontaktlinsen nicht mehr als zwei Prozent von dem sieht, was ein Mensch mit normaler Sehkraft erkennt.

Nach Angaben des DBSV (Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband) gibt es in Deutschland 145.000 blinde Menschen und 500.000 sehbehinderte Menschen, wovon circa 70 Prozent älter als 60 Jahre sind und noch weitere altersbedingte Beeinträchtigungen haben. Über 1,5 Millionen Menschen leben in Deutschland mit starken Seheinschränkungen, die über der gesetzlich festgelegten Grenze liegen, aber dennoch Schwierigkeiten in der Alltagsbewältigung bereiten (DBSV).

Verschiedene Formen der Behinderung

Sehbehinderung

Die Zahl der Sehbehinderten hat zwischen 1990 und 2002 um 80 Prozent zugenommen. Hintergrund davon ist das Phänomen der alternden Gesellschaft verbunden mit der steigenden Lebenserwartung (WHO).

Hörbehinderung

In Deutschland sind laut statistischem Bundesamt rund 260.000 schwerhörige Menschen oder Menschen mit einer Sprachbehinderung registriert. Circa 80.000 Menschen sind gehörlos, und ein großer Teil an Menschen mit eingeschränktem Gehör ist gar nicht registriert. Eine Hörbeeinträchtigung kann bereits angeboren sein oder im Laufe des Lebens durch unterschiedliche Ursachen auftreten. Mit eingeschränkter Hörfähigkeit sind häufig Kommunikationsbarrieren verbunden.

Der Begriff „taubstumm“ wird oft als diskriminierend empfunden. Menschen mit Hörbehinderungen sind nur selten stumm. Der Begriff „stumm“ erweckt den Anschein, dass Hörbeeinträchtigte keine Möglichkeit haben, sich auszudrücken oder zu kommunizieren. Der wertneutrale Begriff ist „gehörlos“.

Verschiedene Formen der Behinderung

Menschen mit Lernschwierigkeiten

In Deutschland gibt es mehr als 260.000 Menschen, die eine Lernbehinderung oder „geistige Behinderung“ haben. Darüber hinaus gibt es rund 580.000 Menschen, die von neurologischen Ausfallerscheinungen, Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen betroffen sind (Statistisches Bundesamt). Insgesamt ist die Zielgruppe von Menschen mit Lernschwierigkeiten für Hoteliers aber noch größer, da darunter auch weitere Personen fallen, wie zum Beispiel Analphabeten. In Deutschland gibt es circa vier Millionen Menschen, die Schwierigkeiten mit Lesen und Schreiben haben

Der Begriff der geistigen Behinderung wird mittlerweile sehr kritisch betrachtet und von vielen als diskriminierend empfunden, weshalb er möglichst vermieden werden sollte. Stattdessen wird der Begriff „Menschen mit Lernschwierigkeiten“ verwendet.

Eine Lernschwierigkeit ist eine intellektuelle Beeinträchtigung, die sich ganz unterschiedlich auf die Lernfähigkeit und die Gesamtentwicklung von Menschen auswirkt. Sie streben in der Regel ein eigenständiges und selbstbestimmtes Leben an, benötigen dafür jedoch teilweise Unterstützung.

Körperliche Beeinträchtigung

Körperliche Beeinträchtigungen können sehr divers sein und sich unterschiedlichst auf das Leben und die Eigenständigkeit der Person auswirken.

Verschiedene Formen von Beeinträchtigungen

Die Beeinträchtigung kann die Person schon von Geburt an begleiten, erst im Alter auftreten oder auch nur vorübergehend sein. Als mobilitätseingeschränkte Personen zählen unter anderem:

- Geh- und bewegungsbehinderte Menschen
- Menschen mit Sehbehinderung oder Erblindete
- Sprach- und Hörbehinderte
- Personen mit geistiger oder Lern-Behinderung
- Personen mit psychischer Behinderung
- Chronisch erkrankte Menschen
- Stark übergewichtige Personen
- Klein- und großwüchsige Menschen
- Schwangere Frauen
- Personen mit vorübergehenden Unfallfolgen
- Personen mit postoperativen Beeinträchtigungen
- Personen mit Kinderwagen oder schwerem Gepäck
- Kleine Kinder
- Ältere Menschen



„Chancengleichheit besteht nicht darin, dass jeder einen Apfel pflücken darf, sondern dass der Zwerg eine Leiter bekommt.“

Reinhard Turre

Barrierefreiheit im Hotel

Barrierefreiheit im Hotel ist sehr umfassend, und viele verschiedene Punkte müssen beachtet werden, um Barrierefreiheit erfolgreich umzusetzen. Im Folgenden werden zunächst Barrieren für die einzelnen Menschen vorgestellt und anschließend erläutert, wie die Barrieren abgebaut werden können oder gleich im Vorfeld vermieden werden können.

Sehbehinderung

Für Menschen mit Sehbehinderung ist eine neue Umgebung eine große Herausforderung, da sie sich nur schwer orientieren können und sämtliche Objekte wie Wände, Gegenstände und Stufen Unfallgefahr sind. Zudem ist die Informationswahrnehmung oft schwierig, wenn die Informationen nicht akustisch abrufbar sind oder in Blindenschrift verfügbar sind.

Große Hindernisse für Sehbehinderte sind zum Beispiel Dekorationsstücke auf dem Treppenpodest, Ständer mit Informationsmaterial in den Bewegungsflächen oder Tische im Außenbereich von Gastronomien, die ohne Begrenzung auf Gehwegen enden.

Barrierefreiheit im Hotel

Hörbehinderung

Eine Hörbehinderung erschwert die Kommunikation für viele Menschen. Lippenlesen ist eine Möglichkeit, die Kommunikation zu erleichtern, dabei gehen jedoch viele Informationen verloren. Die Gebärdensprache ist als eigenständige und vollwertige Sprache anerkannt, jedoch wird diese Sprache nur von wenigen erlernt. Viele Menschen, die bereits von Geburt an hörbeeinträchtigt sind, haben zudem Sprachbarrieren.

Menschen mit Lernschwierigkeiten

Menschen mit Lernschwierigkeiten brauchen häufig große Unterstützung. Auf Reisen sind sie häufig auf eine Begleitung und Hilfe angewiesen. Oftmals sind Vorurteile gegenüber Menschen mit Lernschwierigkeiten noch ein großes Problem, was Gäste und Tourismusanbieter verunsichert. Diese Vorurteile sind ein gesellschaftliches Problem, das zu Hemmungen im Umgang mit den Menschen führt. Diese Zielgruppe wünscht sich jedoch vor allem ein integratives Angebot mit vorurteilslosem Umgang (Tourismusakademie Brandenburg).

Barrierefreiheit im Hotel

Mobilitätseingeschränkt

Eine große Barriere für diese Gruppe von Menschen ist die Nicht-Zugänglichkeit von Gebäuden durch Treppen, Unebenheiten oder schmale Türen. Hinderlich sind auch enge Räume, in denen keine Bewegungs- oder Rangierfläche gegeben ist. Für viele körperlich Beeinträchtigte ist es auch ein Problem, wenn nicht genügend Sitzmöglichkeiten vorhanden sind (Ministerium für Wirtschaft und Energie des Landes Brandenburg, 2018).

Ein barrierefreies Hotel allein reicht nicht aus

Ein barrierefreies Hotel allein reicht nicht aus, um Menschen zum Buchen zu bewegen. Auch im Umfeld muss es barrierefreie Angebote für die Freizeitgestaltung geben. Für alle Menschen mit etwaigen Beeinträchtigungen ist es ein zusätzliches Plus, wenn im Hotel Informationen zu barrierefreien Angeboten in der gesamten Region verfügbar sind. Idealerweise ist das Hotel gut in der Umgebung vernetzt und in der gesamten Servicekette der Region sind Angebote für Menschen mit Behinderung vorhanden. Das Hotel kann dafür beispielsweise mit den entsprechenden Räten der Stadt oder Organisationen in der Region zusammenarbeiten.



„Inklusion lernt man
nur, in dem man die
Erfahrung macht und
eben nicht nur durch
ein schlaues Buch“

Deutscher Olympischer Sportbund

Barrierefreiheit im Hotel

Wie kann man Barrieren abbauen?

Für Menschen mit Sehbehinderung?

Nicht nur für Rollstuhlfahrer, sondern auch für Menschen mit Sehbehinderung sind ebene und breite Eingänge und Wege ohne Hindernisse wichtig (Barrierefrei Brandenburg). Hilfestellungen für Menschen mit Sehbehinderung sind der Langstock, der Blindenhund, Digital Accessible Information System (abgekürzt mit DAISY), taktile Medien und Audiodeskription. DAISY ist ein Abspielgerät für Audiodateien mit einfacher Bedienung, was speziell auf die Bedürfnisse von Menschen mit Sehbehinderung entwickelt worden ist.

In persönlichen Kontaktsituationen ist es hilfreich, bei der Begrüßung immer den eigenen Namen zu nennen, damit dein Gegenüber dich einordnen und erkennen kann. Wenn du eine sehbehinderte Person ansprichst, sprich sie mit ihrem Namen an, damit sie weiß, dass sie gemeint ist. Schau die Person während des Gesprächs an. Das hilft ihr, deiner Stimme besser folgen zu können. Wörter wie „hier“ und „dort“ haben für sehbehinderte Personen keine Bedeutung, genau wie das Weisen auf einen Platz, Kopfnicken oder Gesten.

Barrierefreiheit im Hotel

Wie kann man Barrieren abbauen?

Für Menschen mit Sehbehinderung?

Bevor du einer sehbehinderten Person hilfst, frag diese erst, ob sie die Hilfe überhaupt benötigt und haben möchte. Streichele auch keine Begleithunde. Die Hunde arbeiten und müssen auf ihre Besitzer fixiert sein. Wenn du dich nach dem Gespräch von der sehbehinderten Person entfernst, sage ihr Bescheid (Barrierefrei Brandenburg).

Wenn du eine blinde oder sehbehinderte Person führst, gehe langsam und sicher und erkläre ihr den Weg. Sage beispielsweise, in welchem Stock ihr euch befindet oder wie man zum Aufzug kommt. So kann sich die Person später alleine besser zurechtfinden.



Barrierefreiheit im Hotel

Wie kann man Barrieren abbauen?

Für Menschen mit Sehbehinderung?

- Im Gebäude sind taktile Leitsysteme, kontrastreiche Markierungen und Beleuchtung, Aufmerksamkeitsfelder und Leitlinien wichtig für eine gute Orientierung bei Beeinträchtigungen der Sehkraft.
- Darüber hinaus sollte die Möglichkeit der Mitnahme des Führhundes für Personen mit Sehbehinderungen unbedingt gegeben sein.
- Informationen sollten in klaren und serifenlosen Schriftarten in großer Größe gedruckt werden.
- Audioguides und akustische Informationen sowie Informationsmaterialien in Blindenschrift / Brailleschrift runden das barrierefreie Angebot für Personen mit Sehbehinderungen ab.
- Hilfreich ist auch die Möglichkeit einer persönlichen Führung beim ersten Besuch, sodass die Gäste mit Sehbehinderung bereits eine erste Orientierung im Hotel haben.
- Wenn es ein Buffet gibt, ist es für den Gast ein zusätzlicher Komfort, wenn ihn eine Servicekraft am Buffet begleitet, sodass der Gast weiß, welche Gerichte es gibt und den Teller nicht selber zum Tisch bringen muss.

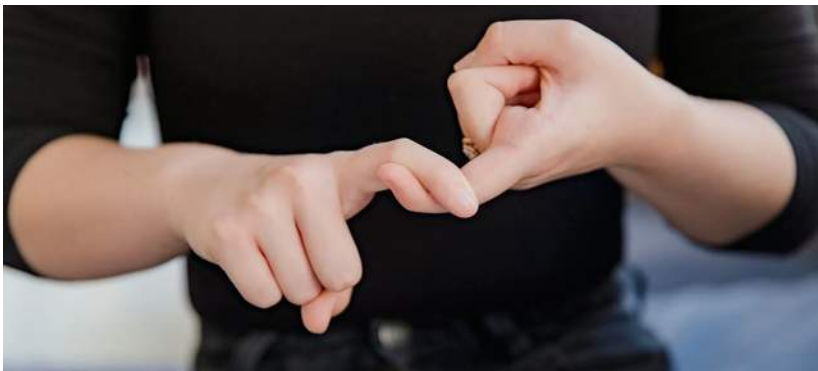
Barrierefreiheit im Hotel

Wie kann man Barrieren abbauen?

Für Menschen mit Hörbehinderung?

Für Menschen mit Schwerhörigkeit ist das Einsetzen der Hörschleife an der Hotelrezeption eine große Hilfe. Die Hörschleife ermöglicht den Trägern von Hörgeräten oder CI-Implantaten Klangerlebnisse ohne störende Nebengeräusche wahrzunehmen (germanytravel, o.J.). Im Gespräch sind ständiger Blickkontakt und deutliches Sprechen wichtig (Ministerium für Wirtschaft und Energie des Landes Brandenburg, 2018).

Wichtig ist die Ergänzung akustischer Signale um optische Signale. Gerade bei Dingen wie dem Feueralarm ist dies von großer Relevanz (Ministerium für Wirtschaft und Energie des Landes Brandenburg, 2018). Bei Gehörlosigkeit ist es für die Gäste ein großes Plus, wenn der Hotelmitarbeitende die Gebärdensprache beherrscht und so eine direkte Kommunikation möglich ist oder ein Dolmetscher im Haus vorhanden ist.



Barrierefreiheit im Hotel

Wie kann man Barrieren abbauen?

Für Menschen mit Lernschwierigkeiten?

Menschen mit kognitiven Einschränkungen brauchen oft mehr Zeit und Ruhe, um Informationen zu verstehen. Gäste mit Lernschwierigkeiten sollten genauso ernst genommen und zuvorkommend behandelt werden wie andere Gäste. (Tourismusakademie Brandenburg). Um die Kommunikation zu vereinfachen, ist es ratsam, in kurzen, einfachen und grammatikalisch korrekten Sätzen zu sprechen. Vor allem relevante Informationen sollten auch in leichter Sprache vorhanden sein. Bildliche Darstellungen, wie bebilderte Speisekarten und Symbole bei Beschilderungen vereinfachen das Verständnis. Dies hilft nicht nur Menschen mit kognitiven Einschränkungen, sondern auch ausländischen Gästen sowie Gästen, die nicht lesen können (Ministerium für Wirtschaft und Energie des Landes Brandenburg, 2018). Nach Möglichkeit ist es ratsam, den Gästen eine geschulte Bezugs- und Ansprechperson zur Verfügung zu stellen.

Für Gäste mit Lernschwierigkeiten ist es hilfreich, wenn es in dem Hotel Informationen zu medizinischer Hilfe, Betreuungspersonal, Kontaktpersonen der Behindertenhilfe oder geeigneten Angeboten in der Region gibt (Tourismusakademie Brandenburg).

Barrierefreiheit im Hotel

Wie kann man Barrieren abbauen?

Für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen?

Bei Neu- und Umbauten sollte Barrierefreiheit bereits von Anfang an umfassend miteingeplant werden. Wird Barrierefreiheit von Beginn an berücksichtigt, lässt sich diese häufig kostenneutral oder mit nur geringen Mehrkosten umsetzen. Hierfür sollte das Wissen und die Expertise von Architekten, geschulten Planern und Handwerkern hinzugezogen werden.

Für kleine Gäste oder Rollstuhlfahrer ist es sehr angenehm, wenn die Rezeption über einen zum Teil abgesenkten Counter verfügt, um die Kommunikation mit dem Servicepersonal auf Augenhöhe zu ermöglichen.

Bei Treppen ist zu beachten, dass die Geländer nicht nur durchgängig sind, sondern auch griffsicher und auf beiden Seiten vorhanden sind. Die oberste und unterste Stufe sollte entsprechend gekennzeichnet sein (Ministerium für Wirtschaft und Energie des Landes Brandenburg, 2018).

Das Hotelzimmer sollte über eine barrierefreie Ausstattung verfügen. Hier muss darauf geachtet werden, dass bereits die Eingänge sowohl eben als auch breit genug sind, um auch mit dem Rollstuhl passiert zu werden. Das gesamte Hotelgebäude sollte mit dem Rollstuhl befahrbar sein. Im Hotelzimmer sollte beachtet werden, dass ausreichend Platz zum Rangieren vorhanden ist. Wichtig sind auch höhere Betten für einen komfortablen Ein- und Ausstieg. Tische sollten mit dem Rollstuhl unterfahrbar sein, genauso wie der Waschtisch im Badezimmer.

Barrierefreiheit im Hotel

Wie kann man Barrieren abbauen?

Für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen?

Des Weiteren sollte die Dusche ebenerdig sein und Haltegriffe sowie einen Duschsitz haben. Auch die Toilette muss für mobilitätseingeschränkte Personen nutzbar sein. Seifenspender, Handtuchhalter, etc. sollten auch aus sitzender Höhe erreichbar sein. Idealerweise sind Kleiderhaken in unterschiedlichen Höhen vorhanden, um von allen erreicht werden zu können. Für Notfälle ist es wichtig ein Notrufsystem mit einer bis zum Boden reichenden Schnur zu haben.

Einige Menschen sind auf Unterstützung in Form von Pflegeleistungen angewiesen. Durch eine Kooperation zwischen Hotel und lokalen Pflegediensten können auch diese Personen touristische Leistungen und ihren Aufenthalt im Hotel wahrnehmen (Germanytravel, o.J.).

Zusätzlicher Komfort ist es, wenn ausreichend Raum und Abstellmöglichkeiten für Kinderwagen, Rollatoren etc. vorhanden ist (Ministerium für Wirtschaft und Energie des Landes Brandenburg, 2018).

"Freundlichkeit ist eine Sprache, die Taube hören und Blinde sehen."

Marc Twain



Tipp für die Umsetzung:

Bei der Umsetzung von all dem ist es ratsam, mit „Experten in eigener Sache“ zusammenzuarbeiten und entsprechende Konzepte zu entwickeln. Experten in eigener Sache sind Menschen, die selbst von Beeinträchtigungen betroffen sind und aufgrund dessen die Ansprüche an Barrierefreiheit genau kennen und verstehen, und wichtige Hinweise bei der Barrierenvermeidung beziehungsweise -Beseitigung geben können.

Barrierefreiheit im Hotel

Wie kann man Barrieren abbauen?

Grundregeln

Eine wichtige Grundregel ist die *Räder-Füße-Regel*. Sind das Gebäude und die Angebote sowohl für Rollstuhlnutzer als auch für gehende Besucher durchgängig zugänglich und nutzbar?

Das *2-Sinne-Prinzip* besagt, dass Informationen durch mindestens zwei der Sinne wie Sehen und zusätzlich Hören oder Fühlen wahrgenommen werden können sollten.

Die *KISS-Regel* stellt sich der Frage: Werden Informationen nach der Methode „Keep It Short and Simple“ angeboten? Diese Regel richtet sich vor allem an Menschen mit Lernschwierigkeiten. Gerade bei wichtigen Informationen ist diese Regel aber für jeden Menschen sinnvoll und wichtig, um relevante Informationen schnell aufnehmen zu können.

Wichtige Informationen sollten unbedingt auch für Personen mit Sinneseinschränkungen wahrnehmbar sein. Informationen sind in drei verschiedene Prioritäten eingeteilt. Priorität 1: Alarm- und Warnsignale bei Gefahr für Leib und Leben haben die oberste Priorität. Das Fehlen dieser Informationen ist lebensgefährlich. Priorität 2: Informationen, die Entscheidungen vorbereiten oder ohne Rückfragemöglichkeit dargeboten werden, haben mittlere Priorität. Das Fehlen dieser Informationen ist ärgerlich. Priorität 3: Informationen, die unterstützend dargeboten werden oder bei denen Rückfragen möglich sind (Kommunikation), haben die niedrigste Priorität. Es wäre aber schön, wenn man sie hätte.

Barrierefreiheit im Hotel

Wie kann man Barrieren abbauen?

Grundregeln

Darüber hinaus gibt es noch eine sensorische barrierefreie Weltformel. Diese Weltformel lautet: $3+2=1$ (3 Prioritäten + 2 Sinne = 1-fach für Alle). Wenn also alle drei Prioritäten der Informationen mit mindestens zwei Sinnen wahrgenommen werden können, ist es einfach für Alle.

Barrierefreiheit im virtuellen Raum

Bereits vor der Anreise profitieren Menschen mit Behinderung von einer barrierefreien Website. Um die Website auch Menschen mit Sehschwierigkeiten zugänglich zu machen, sollte die Website die Funktion haben, dass sie von dem Smartphone laut vorgelesen wird. Des Weiteren sollte die Schrift groß und schnörkellos sein. Die Schrift- und Hintergrundfarben sollten kontrastreich gewählt werden und Unterstreichungen vermieden werden (Ministerium für Wirtschaft und Energie des Landes Brandenburg, 2018). Eine barrierefreie Internetseite verfügt über einen Link, über den Informationen in leichter Sprache erhältlich sind. Der Link sollte mit einem entsprechenden Symbol versehen sein, sodass er leicht erkenntlich ist. Auf der Website sollten ausführliche und konkrete Informationen zur Barrierefreiheit gelistet sein.



Reisevermarktung und emotionale Ansprache:

Bei der Vermarktung der Angebote ist zu beachten, dass Barrierefreiheit allein kein Reiseanlass ist. Auch Personen, die auf barrierefreie Angebote angewiesen sind, haben das Reiseziel und spezifische Reiseerlebnisse als Buchungsmotiv. Zudem werden Menschen mit Behinderung auf Reisen häufig von Personen begleitet, die selbst nicht auf Barrierefreiheit angewiesen sind. Bei ihnen stehen die Reisemotive wie Kultur, Natur, Erholung noch stärker im Vordergrund. Die Zielgruppe wird ebenfalls am besten über eine emotionale Ansprache abgeholt, und das Marketing um eindeutige, verlässliche Informationen zur Barrierefreiheit ergänzt (Ministerium für Wirtschaft und Energie des Landes Brandenburg, 2018).

Inklusion in der Belegschaft

Inklusion gilt nicht nur für Freizeit und Wohnen, sondern auch für die Arbeitswelt. Grundsätzlich bedeutet das, dass der Arbeitsplatz auf die Bedürfnisse des Mitarbeitenden zugeschnitten ist. Im Blick auf die Arbeitsplatzgestaltung für Menschen mit Einschränkungen geht es darum, die benötigten Hilfsmittel bereitzustellen. Das kann von Braillezeilen, Bildschirmlesegeräten, Hörhilfen bis hin zu flexibler Arbeitszeitgestaltung und einem höhenverstellbaren Schreibtisch reichen. Barrierefreie Zugangswege sind ebenso wichtig wie Verständnis und ein vorurteilsloser Umgang mit den Menschen. Technische Hilfsmittel verringern nicht nur Defizite oder gleichen Funktionseinschränkungen aus, sondern können auch auf psychologischer Ebene helfen, durch vollwertige und erfolgreiche Teilhabe das Selbstvertrauen und die Zufriedenheit zu stärken.

Wenn das Hotel bereits Barrierefreiheit für die Gäste umgesetzt hat, ist ein attraktives Jobangebot für Mitarbeitende mit Behinderung kein großer Mehraufwand mehr und lässt sich leicht umsetzen. So profitieren nicht nur die Gäste von dem barrierefreien Angebot, sondern auch Anwohnende der Region.

Inklusion in der Belegschaft

Anlaufstellen, die Informationen und Unterstützung bieten, ob bei sozialversicherungsrechtlichen Angelegenheiten oder zum Thema Inklusion, sind unter anderem die Agentur für Arbeit, die gesetzliche Rentenversicherung, die gesetzliche Unfallversicherung und das Integrationsamt. Der Arbeitgebende kann sich bei dem Integrationsamt oder den Rehabilitationsträgern auch nach Zuschüssen wie zum Beispiel für die Eingliederung, Arbeitshilfen oder der behindertengerechten Einrichtung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen erkundigen. Auch Berufstätige mit Behinderung können persönliche Förderungsleistungen in Anspruch nehmen.

Ab einer Betriebsgröße von mehr als 20 Mitarbeitenden sind die Betriebe verpflichtet, fünf Prozent ihrer Arbeitsplätze mit Menschen zu besetzen, die eine Behinderung haben. Wenn dies nicht eingehalten wird, muss der Betrieb Geldstrafen zahlen.

Schritte zu einem inklusiven Betrieb

Das können Unternehmer tun, um ihren eigenen Betrieb möglichst inklusiv zu gestalten:

- Schaffung barrierefreier Arbeitsplätze
- Anpassung von Jobprofilen
- Bewerben von Jobangeboten auf barrierefreien Plattformen
- Barrierefreie Gestaltung der eigenen Website
- Erkennen von Bedürfnissen der beeinträchtigten Mitarbeiter
- Gestalten einer offenen, toleranten und verständnisvollen Unternehmenskultur
- Einstellen qualifizierter Disability Manager für einen erfolgreichen Inklusionsprozess
- Einhalten gesetzlicher Vorschriften (beispielsweise zur Quote von Schwerbehinderten im Unternehmen)
- Unterstützung einer Behindertenanstalt oder -werkstatt als soziales Förderprojekt

Was hat ökologische Nachhaltigkeit mit Barrierefreiheit zu tun?

Nachhaltigkeit bedeutet auch Barrierefreiheit. Ein nachhaltig gebautes Gebäude wird ressourcenschonend, energieeffizient und langlebig gebaut. Die verbauten Ressourcen sollen so lange wie möglich Bestand haben. Ist das Gebäude aber nicht barrierefrei gebaut worden, so muss es mit Blick auf die Bedürfnisse der alternden Gesellschaft wieder umgebaut werden. Bauen mit Barrieren schließt Menschen aus und widerspricht so der sozialen Komponente der Nachhaltigkeit (Martin Schienbein, 2021).



Best Practices aus der Hotellerie

Hotel am Wasserturm

Barrierefreies Inklusionshotel



„Hotel mit Herz.“

So bunt und vielfältig, wie das Leben selbst.“

Das Alexianer Hotel am Wasserturm in Münster hat sich Inklusion und Diversity auf die Fahne geschrieben. Alle 47 Zimmer sind barrierefrei, vier davon rollstuhlgerecht.

Das Team besteht aus Menschen mit und ohne Behinderung. Das Hotel steht für Menschlichkeit, Offenheit, Herzlichkeit und Persönlichkeit und möchte die Hotelwelt ein bisschen bunter machen.

Das Hotel ist von dem bundesweiten Zertifizierungssystem Reisen für Alle zertifiziert und Teil der Alexianer Werkstätten sowie der Embrace Hotels e.V.

Die Auszeichnung mit der GreenSign Level 4 Zertifizierung bestätigt die soziale Verantwortung des Betriebes.

Best Practices aus der Hotellerie

Hotel Kloostergarten

Barrierefreies Inklusionshotel



"Urlaub ohne Hindernisse."

Das Hotel Kloostergarten liegt in Kevelaer am Niederrhein und ist ein Inklusionsbetrieb. Es ist Teil des barrierefreien Wohnquartiers Kloostergarten und wird von der Caritas geführt. Der Kloostergarten hat ein soziales Netz aufgebaut, in dem sich jeder nach seinen eigenen Möglichkeiten und Talenten einbringen kann.

Das Hotel ist nicht nur vollständig barrierefrei für Rollstuhlfahrer, sondern auch in der Belegschaft arbeiten Menschen mit und ohne Behinderung Hand in Hand. Die Ausstattung ist auch für Menschen mit Seh- oder Hörbehinderung ausgelegt und verfügt neben baulichen Dingen wie kontrastreiche Gestaltung über technische Hilfsmittel oder Sprachausgaben im Aufzug.

Best Practices aus der Hotellerie


Die Aura Hotels

Barrierefreies Hotel für die Bedürfnisse blinder und sehbehinderter Menschen



"Wie Sie uns sehen, ist uns wichtig."

Die Aura Hotels sind Hotels, welche sich speziell auf Menschen mit Sehbehinderung ausgerichtet haben. Das Hotel bietet nicht nur spezielle Services für diese Menschen, wie eine Rundführung durchs Haus, das Vorlesen der Speisekarte oder geführte Wanderungen an, sondern hat auch baulich auf die Bedürfnisse dieser Zielgruppe geachtet. Am Boden sind taktile Leitlinien angebracht und das gesamte Hotel ist kontrastreich gestaltet. Blindenführhunde können mitgebracht werden und es gibt diverse Freizeitangebote, die sich an Menschen mit Sehbehinderung richten, wie Showdown, eine Art von Tischtennis, Seminare, Kegeln, Fitness oder Wellness-Angebote.

A photograph of a modern, bright interior space. A woman in a pink jacket is seated in a wheelchair, facing a woman in a light-colored blazer who is standing and talking to her. The room features contemporary decor, including a large circular wall sculpture, a hanging light fixture with black circular shades, and a white shelving unit with decorative items. The overall atmosphere is clean and professional.

„Strength lies in
differences, not in
similarities.“

Stephen R. Covey

Quellen

Alexianer Hotel am Wasserturm
www.hotel-am-wasserturm.alexianer.de/

Hotel Klostergarten
<https://hotel-klostergarten.eu/>

Aura Hotels
<https://aura-hotel.de/>

Schulministerium NRW
<https://www.schulministerium.nrw/inklusion-schuelerinnen-und-schueler>

Böttinger, T. (2016)
Inklusion: Gesellschaftliche Leitidee und schulische Aufgabe, Kohlhammer Verlag

Germanytravel
<https://www.vielfalt-managen.at/sexuelle-orientierungen>

Germanytravel
<https://www.germany.travel/de/barrierefrei/reisen-in-deutschland-mit/mobilitaetseinschraenkung.html>

Ministerium für Wirtschaft und Energie des Landes Brandenburg (2018)
https://www.tourismusnetzwerk-brandenburg.de/fileadmin/user_upload/Bilder_Dokumente/Clustermanagement/Barrierefreiheit/TPB_Praktikerleitfaden_barrierefrei_WEB.pdf

Martin Schienbein (2021)
<https://www.martin-schienbein.de/nachhaltigkeit-gibt-es-nur-barrierefrei/>

Aktion Mensch
<https://www.aktion-mensch.de/dafuer-stehen-wir/was-ist-inklusion/hintergrundwissen-inklusion>

Bildquellen: Pexels

Bist du bereit für die GreenSign Nachhaltigkeitszertifizierung?



GREENSIGN

Kontaktiere uns für ein persönliches Beratungsgespräch!

www.greensign.de



GreenSign Institut GmbH

Katharinenstrasse 12
10711 Berlin

T + 49 30 318 62 84 21
F + 49 30 318 62 84 58

www.greensign.de
info@greensign.de

Bildnachweise (canva.com / Getty Images Pro):

Syda Productions (Titel), bernardbodo (S.9 re.), macniak (S.9, mi.), Jack F (S.9, li.), ALOtOfPeople (S.11, li.) ipopba (S.11, re.), RossHelen (S.17, li.), dragana991 (S.17, re.), Vector Juice (S.19, li.), annatodica (S.19, re.), SDI Productions (S.20),hanibaram (S.22, li.&re.), silviarita (S.26, ob.), lovro77 (S.26, mi.), fizkes (S.26, u.), DMEPhotography (S.27), Wavebreakmedia (S.28, li.), SimpleFoto (S.28, re.)

www.pexels.com:

fauxels (S.2 / S.15, li. & mi.), RODNAE Productions (S.5), Belle Co (S.6), Prateek Katyal (S.8), Ron Lach (S.12, li.), Dominika Roseclay (S.12, re.), Ketut Subiyanto (S.15, re.)