TOURISMUS FÜR ALLE IN SACHSEN.

EIN PRAKTIKERLEITFADEN

SACHSEN. LAND VON WELT.

Inhaltsverzeichnis

1	**Vorwort**	4
2	**Barrierefreiheit als Chance für den Tourismus in Sachsen**	6
3	**Wer profitiert vom barrierefreien Tourismus?**	8
4	**Auf dem Weg zum barrierefreien Tourismusangebot**	12
4.1	Barrierefreie Unterkünfte	18
4.2	Barrierefreie Gastronomie	21
4.3	Barrierefreie Kultur- und Freizeiteinrichtungen	23
5	**Vermarktung und Vertrieb barrierefreier Angebote**	26
5.1	„Sachsen Barrierefrei“ - So profitieren Anbieter von der Vermarktung barrierefreier touristischer Angebote in Sachsen!	26
5.2	Werbemittel für Alle gestalten	27
5.3	Thematische Plattformen und Kooperationen	29
6	**Serviceteil / Literatur**	32
7	**Ihre Ansprechpartner**	33

1 Vorwort

„Tourismus für **ALLE**“ ist der Leitgedanke der Sächsischen Tourismusstrategie, die bis zum Jahr 2020 das Denken, Handeln und Tun aller Beteiligten in diesem Marktsegment bestimmen wird. Sachsen will sich in dieser Zeitperiode zu einem der führenden Reiseländer des barrierefreien Tourismus in Deutschland entwickelt haben. Das ist für ein so gastfreundliches Reiseland von grundsätzlicher Bedeutung.

Als Beauftragter der Sächsischen Staatsregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen geht es mir deshalb darum **„Qualität für alle Gästegruppen in allen Preiskategorien zu schaffen“**. Das ist der Anspruch der Normalität für Menschen mit Behinderungen und entspricht den konkreten gesetzlichen Forderungen des Artikels 30 der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen.

Der Leitfaden soll einen Beitrag dazu leisten, dass Barrierefreiheit im Urlaub und Alltag kein Spezialanliegen von Menschen mit Behinderungen ist! Sie kommt allen zugute, die einfach auf Komfort nicht verzichten wollen.

Was spricht für einen barrierefreien Tourismus, einen Tourismus für Alle:

- Zwischen Menschen mit Behinderungen und nicht behinderten Menschen gibt es hinsichtlich der Reisewünsche keine wesentlichen Unterschiede (Entspannen, Alltag zurück lassen, Neues entdecken).
- Reisende mit Behinderungen sind besonders treue Gäste.
- Wo es Menschen mit Behinderungen gefällt, bleiben sie länger und kommen noch einmal wieder.
- Der überwiegende Teil von Menschen mit Behinderungen reist nicht allein, über 50 % der Menschen sind auf eine Begleitperson angewiesen.
- 60 % der Gäste in Sachsen sind schon jetzt 50 Jahre und älter.
- Der Anteil der Menschen mit Behinderungen im Alter nimmt überproportional zu.

Das Geschäft mit dem Tourismus ist schwierig, denn die Konkurrenz ist groß und wer nicht auf dieses Thema setzt, hat schon verloren. Wer Barrierefreiheit schafft, investiert in die Zukunft! Wir wollen zeigen, was hierzu getan und wie es getan werden muss. Auch in Sachsen ist der Tourismus ein nicht unbedeutender Wirschaftsfaktor. In Sachsen wird durch den Tourismus ein Umsatz von jährlich mehr als 7 Mrd. generiert mit über 230.000 Beschäftigten.

Barrierefreiheit wird in den nächsten Jahren für jeden 2. Konsumenten des Tourismus unverzichtbar. Im Mittelpunkt aller Überlegungen muss die Schaffung einer barrierefreien Servicekette stehen. Demographie und Familienfreundlichkeit bedingen Barrierefreiheit. Darum hat sich Sachsen auf den Weg gemacht, bereits Hervorragendes erreicht, Grundsätze festgeschrieben. Dies werde ich mit besonderer Aufmerksamkeit begleiten und unterstützen.

„Reisen veredelt den Geist und räumt mit unseren Vorurteilen auf. Für Naturen wie die meine, die sich gerne festsetzen und die wichtigen Dinge festhalten, ist eine Reise unschätzbar, sie berichtigt, belehrt und bildet“
(Johann Wolfgang von Goethe, an Friedrich Schiller, 1797)

Entwickeln wir in diesem Sinne den **Tourismus für Alle** in Sachsen mittels des Leitfadens weiter und regen zum Handeln an.

Mit freundlichen Grüßen Ihr

Stephan Pöhler
Beauftragter der Sächsischen Staatsregierung
für die Belange von Menschen mit Behinderungen

Sachsen gehört zu einem der führenden Bundesländer im Hinblick auf sein Engagement für barrierefreies Reisen in Deutschland.

Die Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH hat Pionierarbeit in diesem Bereich geleistet. Seit vielen Jahren beschäftigen wir uns im Projekt „Sachsen Barrierefrei“ intensiv mit der Entwicklung und Vermarktung barrierefreier touristischer Angebote in Sachsen. Schwerpunkt von Beginn an ist die Erarbeitung von möglichst geschlossenen barrierefreien touristischen Serviceketten. Inzwischen bietet Sachsen für Menschen mit Behinderungen eine Vielzahl von barrierefreien touristischen Angeboten – vom Städtebesuch bis hin zu Wandertouren zwischen Vogtland und Oberlausitz.

Ein Urlaub ohne Barrieren ist für den Gast bereits heute ein wichtiges Qualitätsmerkmal bei der Wahl einer Urlaubsdestination und wird als Wettbewerbsfaktor weiter zunehmend an Bedeutung gewinnen.

Aufgrund des demographischen Wandels reisen gerade Senioren zunehmend bis ins sehr hohe Alter und tragen damit maßgeblich zum Wachstum des deutschen Urlaubsreisemarktes bei. Im Vergleich zum bundesweiten Durchschnitt verbringen dabei überdurchschnittlich viele Gäste ihren Urlaub in Sachsen (28 % der Reisenden sind älter als 65 Jahre). Sie reisen im Vergleich zu Jüngeren häufiger und bevorzugt im Frühjahr und Herbst. Ihre konkreten Anforderungen an einen Urlaub, ihre finanziellen Möglichkeiten sowie ihr Gesundheitszustand machen ältere Gäste zu einer anspruchsvollen Zielgruppe.

Das bedeutet für Sie, service- und komfortorientierte Angebote zu entwickeln, die sowohl von älteren Gästen und Familien als auch von Menschen mit Behinderungen nachgefragt werden können. Dabei muss die Schaffung von Barrierefreiheit in allen Gliedern der touristischen Servicekette berücksichtigt werden – von der Anreise über den Aufenthalt mit Besuchen von Sehenswürdigkeiten und Museen, dem gemütlichen Tagesausklang in der Ratsgaststätte oder den Besuch einer kulturellen Veranstaltung. Ein Gesamtangebot zu entwickeln ist Voraussetzung für ein barrierefreies Urlaubserlebnis!

Ob barrierefrei zugänglich für Rollstuhlfahrer, eine Speisekarte in Großschrift oder Schlossführungen in Gebärdensprache – die Erfüllung grundlegender Bedürfnisse dieser speziellen Zielgruppe versetzt Sie in die Lage, im Wettbewerb die Nase vorn zu haben und wirtschaftlichen Nutzen zu erzielen.

Dieser erste Leitfaden „Tourismus für Alle in Sachsen“, der übrigens in den neuen Bundesländern bisher einmalig ist, bietet Ihnen nicht nur Impulse, sondern soll Sie ermutigen, Ihr Angebot künftig barrierefrei(er) zu gestalten.

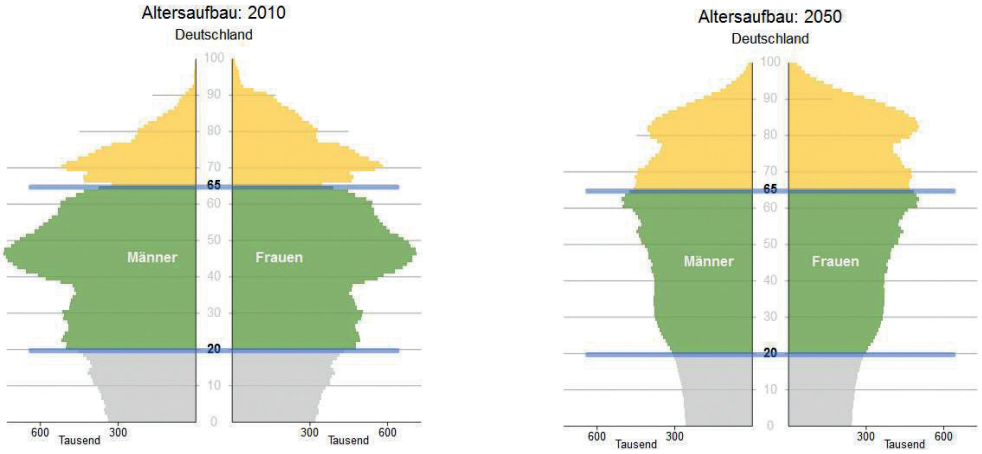
Erkennen Sie die wirtschaftlichen Potenziale des „Tourismus für Alle“!

Hans-Jürgen Goller
Geschäftsführer
TMGS Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH

2 Barrierefreiheit als Chance für den Tourismus in Sachsen

Das Thema Barrierefreiheit im Tourismus gewinnt zunehmend an Bedeutung. In Deutschland leben 9,6 Millionen Menschen mit einer Behinderung. Das entspricht mehr als 11,7 % der Bevölkerung [1]. Fast jeder Zweite von ihnen würde öfter verreisen, wenn es mehr barrierefreie Angebote gäbe.

Bedingt durch den demographischen Wandel und dem damit verbundenen Anteil älterer Personen an der Bevölkerung wird sich das Nachfragepotenzial nach barrierefreien Angeboten in den nächsten Jahren deutlich erhöhen.



Alterspyramide für die Jahre 2010 und 2050 [2]

Neben älteren und behinderten Gästen profitieren besonders Familien mit kleinen Kindern oder Gäste mit schwerem Gepäck von barrierefreien Angeboten. Die barrierefreie Entwicklung einer Tourismusregion oder einer Tourismusgemeinde ermöglicht demnach allen Gästen, aber auch der Bevölkerung vor Ort einen komfortablen und uneingeschränkten Zugang zu Urlaubs- und Freizeitaktivitäten. Dadurch steigt die Lebens- und Aufenthaltsqualität in der Region, denn Barrierefreiheit bietet nicht nur ein hohes touristisches Potenzial, sondern ist auch wichtig für die Entwicklung einer „lebenswerten" Region.

Barrierefreier Tourismus ist eine echte Wachstumsbranche. Schon jetzt generieren ältere und behinderte Reisende einen Gesamtumsatz von 786 Mrd. Euro innerhalb der EU. Nach einer aktuellen Studie der Europäischen Kommission könnte dieser Betrag in den nächsten Jahren um 40 % steigen![3]

Für den Freistaat Sachsen ist Barrierefreiheit schon seit vielen Jahren ein wichtiges Thema. Dieses Engagement soll künftig noch verstärkt werden: alle touristischen Aktivitäten sollen sich auch an den Grundprinzipien der Barrierefreiheit und dem demographischen Wandel ausrichten.

---

[1] Bundesministerium für Arbeit und Soziales
[2] Quelle: http://www.destatis.de/bevoelkerungspyramide
[3] GfK Belgien, University of Surrey, NeumannConsult & ProAsolutions (2014): Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe. A Study commissioned by the European Commission Brussels

Gute Gründe für einen barrierefreien Tourismus

- **Barrierefreiheit als Qualitäts- und Komfortmerkmal**
  Barrierefreiheit kommt allen Gästen zugute und bietet ihnen 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 und ältere Gäste verbringen ihren Urlaub oft 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 sich Tourismusregionen und Betriebe profilieren und damit eine Verbesserung der Wettbewerbsposition erreichen.

- **Nutzen für die regionale Bevölkerung**
  Von der barrierefreien Entwicklung einer Tourismusregion profitieren auch die Einwohner. Die Lebens- und Aufenthaltsqualität in der Region steigt.

URLAUB IN SACHSEN OHNE BARRIEREN

Die kostenfreie Broschüre „Sachsen Barrierefrei“ stellt Ihnen 92 barrierefreie Unterkünfte und 379 barrierefreie Kultur- und Freizeiteinrichtungen in allen sächsischen Ferienregionen und den Städten Dresden, Leipzig und Chemnitz vor. Den Schwerpunkt bilden touristische Ziele, vor allem aus dem Kunst- und Kulturbereich. Alle Angebote finden sie auch in der Online-Datenbank **www.sachsen-barrierefrei.de**.

SACHSEN. LAND VON WELT.

Kontakt
Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH
Bautzner Straße 45–47 · 01099 Dresden
Tel. 0351-491700 · info@sachsen-tour.de
www.sachsen-barrierefrei.de

3 Wer profitiert vom barrierefreien Tourismus?

Obgleich alle Gäste von barrierefreien Angeboten profitieren, gibt es einige Gästegruppen, für die Barrierefreiheit ganz besonders wichtig ist.

Familien mit kleinen Kindern

Familien mit kleinen Kindern gehören zu den großen Profiteuren des barrierefreien Tourismus. Nach wie vor sind sie eine der größten Zielgruppen im deutschen Tourismus. Aufgrund veränderter Familienstrukturen sind zunehmend auch Angebote für Enkel und Großeltern oder für Alleinerziehende mit Kind gefragt.

Anforderungen sind z. B.:

- Vermeidung von Schwellen und Stufen, ausreichend Platz für Kinderwagen, Bobbycar, Laufrad etc.
- Familienfreundliche Ausstattung und Services wie Betreuungsangebote, Hochstühle, Garderobenhaken in Kinderhöhe, kindgerechte Speisekarte etc.

Weiterführende Informationen zur Gestaltung von familienfreundlichen Angeboten für Freizeit- und Beherbergungseinrichtungen sowie Orte in Sachsen enthält der Kriterienkatalog der Marke **„Familienurlaub in Sachsen“** (www.sachsen-familienurlaub.de).

Ältere Gäste

Mit steigendem Alter lassen die Sinne nach, Schwerhörigkeit und Fehlsichtigkeit sind die Folge. Ältere Gäste sind meist weniger beweglich und ausdauernd. Sie leiden zudem häufiger unter chronischen Erkrankungen wie Rheuma oder Kreislaufproblemen. Ältere Gäste haben oft ein höheres Sicherheitsbedürfnis als jüngere.

Anforderungen sind z. B.:

- Qualität, Komfort sowie „überraschender“ und unauffälliger Service (z. B. Lesebrillen-Set, erhöhte Betten, persönliche Gespräche mit Mitarbeitern)
- Sicherheit, Informationen und Preistransparenz
- Ausreichende Ablageflächen (z. B. im Badezimmer)

Gäste mit Mobilitätseinschränkungen

Mobilitätseinschränkungen können verschiedene Ursachen haben, z. B. chronische oder vorübergehende (z. B. Unfall) Gehbehinderung. Aber auch Eltern mit Kinderwagen oder Gäste mit viel Gepäck sind in ihrer Mobilität eingeschränkt.

Anforderungen sind z. B.:

- Zugänge und Wege ohne oder mit nur wenigen Stufen
- Treppen mit griffsicheren Geländern
- Zusätzliche Sitzmöglichkeiten
- Personen- und Gepäcktransport als zusätzlicher Service

Rollstuhlfahrer

Rollstuhlfahrer ist nicht gleich Rollstuhlfahrer. Manche Rollstuhlfahrer können sich sehr selbständig am Urlaubsort bewegen, andere jedoch benötigen ständige Hilfe und sind in ihrer individuellen Mobilität stark eingeschränkt.

Anforderungen sind z. B.:

- Keine Schwellen und Stufen
- Ausreichend breite Türen und Bewegungsflächen
- Erreichbare Bedienelemente (z. B. Duschkopf in der Dusche) in geringer Höhe
- Unterfahrbarkeit von Einrichtungsgegenständen (z. B. Esstische, Waschbecken)

Gäste mit kognitiven Beeinträchtigungen

Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen brauchen häufig etwas länger Zeit und Ruhe, um Informationen verstehen zu können.

Anforderungen sind z. B.:

- Texte und Erklärungen (z. B. bei Infomaterialien) in kurzen, einfachen, aber grammatikalisch korrekten Sätzen
- Zusätzliche bildliche Darstellung, z. B. bebilderte Speisekarte, Symbole bei Ausschilderungen etc. (davon profitieren auch ausländische Gäste und Gäste, die die deutsche Sprache nicht lesen können)

Gäste mit Hörbehinderung und gehörlose Gäste

Akustische Signale werden von hörbehinderten und gehörlosen Menschen schlecht oder überhaupt nicht wahrgenommen, so dass die Kommunikation im Wesentlichen auf visueller Basis erfolgen muss. Viele gehörlose Menschen beherrschen die Gebärdensprache und/oder sind in der Lage, durch Lippenlesen einiges zu verstehen.

Anforderungen sind z. B.:

- Blickkontakt beim Sprechen halten
- Gute Beleuchtung
- Schriftliche und leicht verständliche Informationen
- Optische Ergänzung akustischer Signale, beispielsweise für das Klingeln des Telefons oder der Öffnung der Zimmertür

Gäste mit Sehbehinderung und blinde Gäste

Zwischen den Anforderungen von sehbehinderten und von blinden Menschen ist deutlich zu unterscheiden. Eine blinde Person sieht nicht oder nur sehr schlecht. Eine sehbehinderte Person sieht nicht gut, verfügt aber über ein gewisses Sehvermögen.

Anforderungen sind z. B.:

- Hindernisfreie Zugänglichkeit von Flächen und Wegen (beide Gästegruppen)
- Möglichkeit, einen Assistenzhund mitzuführen (beide Gästegruppen)
- Vermittlung wichtiger Informationen durch eine entsprechende optische Gestaltung in Bezug auf Kontraste, Farbe, Form und Größe (sehbehinderte Gäste)
- Hilfsmittel wie Speisekarten in Blindenschrift, tastbare Orientierungspläne und Informationen auf barrierefreien Internetseiten

„Ich zeige gerne, in welch einzigartiger Landschaft ich zuhause bin.“

Die schroffen Felsen und wildromantischen Schluchten der Sächsischen Schweiz verbindet man nicht unmittelbar mit Barrierefreiheit. Seit 2003 widmet man sich in der Region diesem Thema, Angebote wurden stetig entwickelt. Wer diese Landschaft entdecken will, kann je nach Art und Ausprägung seiner Beeinträchtigung vor Ort vielseitig aktiv werden. Ein gutes Beispiel dafür ist Veit Riffer, zertifizierter Natur- und Landschaftsführer im Nationalpark Sächsische Schweiz. Nur wenige Menschen kennen die Gegend so gut wie der passionierte Sportler und Naturliebhaber. Bis zum Jahr 2002 war er als Wanderer und Bergsteiger in seiner Heimat unterwegs, seitdem sitzt er im Rollstuhl. Das bedeutet für ihn aber keinesfalls, dass er auf das fantastische Naturerlebnis in der Sächsischen Schweiz verzichten muss. Für aktive Rollstuhlfahrer wie Veit Riffer bieten sich zahlreiche interessante Touren an. Es ist sein Verdienst, dass diese Touren im Internet für alle verfügbar gebündelt vorliegen. Neben den Touren gibt es auf seiner Internetseite auch noch weitere Informationen zur barrierefreien Zugänglichkeit von Sehenswürdigkeiten in der Sächsischen Schweiz. Wer mag, kann gleich eine geführte Exkursion mit dem Handbike buchen.

Aber es sind nicht nur Rollstuhlfahrer, die sich für den besonderen Service von Veit Riffer interessieren. Ältere Wanderer oder Familien, die auf der Suche nach einer komfortablen Tour sind, zählen genauso zu seinen Kunden wie Gäste mit Hund, die Treppen und Stufen vermeiden wollen.

Kommt es aber nur auf eine möglichst barrierefreie Infrastruktur an? „Nein“, sagt Veit Riffer, „genauso wichtig ist die unvoreingenommene und gleichberechtigte soziale Interaktion.“ Man dürfe sich auch nicht von zu hohen Ansprüchen an die Barrierefreiheit schrecken lassen. In einer gebirgigen Region wie der Sächsischen Schweiz, mit naturbelassenen Wegen und steilen Klippen, sei nun einmal nicht alles zugänglich. Aber: „Jeder einzelne Schritt in Richtung Barrierefreiheit ist gut und ein wichtiger Fortschritt, lassen Sie sich deshalb nicht vom Beginn der Umsetzung abschrecken“.

Veit Riffer
www.saechsische-schweiz-barrierefrei.de
Blog: http://bike-o-matic.blogspot.de

4 Auf dem Weg zum barrierefreien Tourismusangebot

Barrierefreiheit ist für viele Betriebe und Anbieter nicht von heute auf morgen zu erreichen. Vor allem bei Unterkünften und Gastronomiebetrieben sind häufig bauliche Maßnahmen zur Verbesserung der Zugänglichkeit erforderlich.

Oftmals reichen aber auch schon einfache und pragmatische Ansätze, wie z. B. spezielle Services, um das touristische Angebot zu verbessern:

Angebot an den Erwartungen der Gäste ausrichten

Barrierefreie Angebote werden nur dann erfolgreich sein, wenn sie den Bedürfnissen der Gäste entsprechen. Wie bereits dargestellt, haben die verschiedenen Gästegruppen unterschiedliche Anforderungen und Erwartungen. Anbieter sollten diese kennen und ihr Angebot optimal an den Anforderungen der Gästegruppen ausrichten. Dabei können nicht immer alle Behinderungsformen berücksichtigt werden, doch lassen sich z. B. im denkmalgeschützten Gebäude oder im Altbau Angebote schaffen, die etwa für seh- oder hörbehinderte Gäste hervorragend geeignet sind.

Grundregeln beachten

Konkrete Hinweise für die barrierefreie Gestaltung bieten einschlägige Planungshilfen und die DIN-Normen (siehe Kapitel 6). Erste Verbesserungen lassen sich aber schon erzielen, wenn einfache Grundregeln für eine barrierefreie Gestaltung berücksichtigt werden.

Grundregeln für barrierefreie Tourismusangebote

- **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 etc.) wahrnehmbar?
- **KISS-Regel:**
  Werden die Informationen nach der Regel „Keep It Short and Simple“ (= „Drücke es einfach und verständlich aus“) angeboten?
- **Individuelle-Service-Regel:**
  Werden Servicekräfte eingesetzt, die die individuellen Bedürfnisse der Gäste erkennen und berücksichtigen?

Zugänglichkeit schaffen: Barrierefreie Infrastruktur

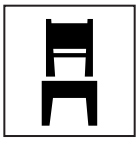
Häufig lassen sich schon mit kleineren und kostengünstigen Maßnahmen, wie z. B. hellere Beleuchtung oder Umstellen von Tischen, Komfort und Barrierefreiheit deutlich verbessern. Oft aber werden Investitionen in eine bauliche Verbesserung der barrierefreien Zugänglichkeit nicht zu umgehen sein. Um Fehler und unnötige Mehrkosten bei nachträglichen Umbauten zu vermeiden, sollten grundsätzlich bei Neu- und Umbauplänen die Anforderungen an die Barrierefreiheit berücksichtigt und in die Planungen von Anfang an Fachleute eingebunden werden.

Die folgenden Tipps und Hinweise sollen eine erste Orientierung zur Gestaltung barrierefreier Infrastruktur und Ausstattung geben. Sie ersetzen jedoch nicht die einschlägigen DIN-Normen und Bauvorschriften.

Grundlegende Tipps zur Gestaltung einer barrierefreien Infrastruktur und Ausstattung

Behindertenparkplätze befinden sich in unmittelbarer Nähe zum (barrierefreien) Eingangsbereich. Diese 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 Aussenbreich sind übersichtlich zu gestalten und gut auszuleuchten. Hauptwege sollten mindestens 150 cm und Nebenwege 90 cm breit sein und über einen ebenen, festen und gut befahrbaren Belag verfügen. (kein Kies oder Rasengittersteine etc.)

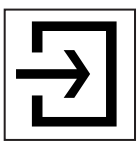


Komfortable Sitzgelegenheiten sollten in ausreichender Anzahl im Innen- und Außenbereich vorhanden sein.

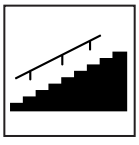
Die Ausschilderung vor Ort und in der Einrichtung muss eindeutig, gut sichtbar, blendfrei und kontrastreich in einer gut lesbaren Höhe angebracht werden. So sind z. B. Fahrpläne auch für Kinder, Rollstuhlfahrer oder kleine Menschen gut einsehbar. Objekttafeln, z. B. an Sehenswürdigkeiten oder Ausstellungsstücken, sollten auch ohne Lesebrille gut lesbar sein.

Beispiel:
Klare und kontrastreiche Ausschilderung

Beispiel:
Auf transparentem Hintergrund ist die Schrift schwer zu lesen, das Material ist nicht blendfrei und die Schrift zu klein



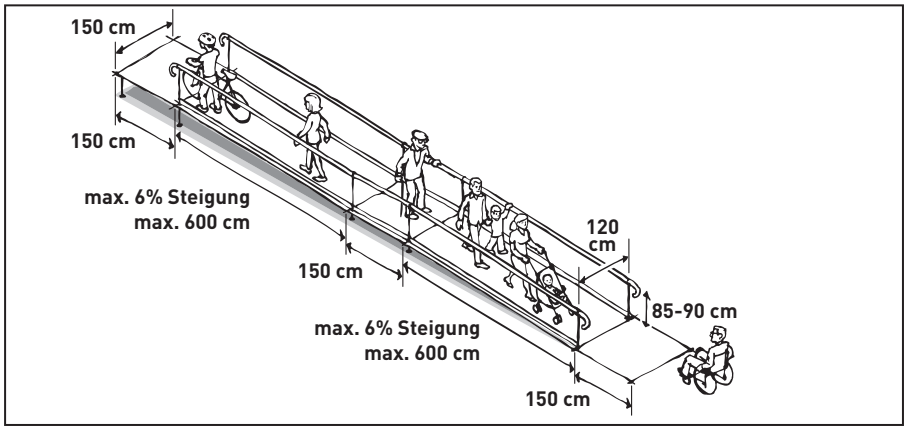
Eingangsbereiche sind möglichst kontrastreich (z. B. farblich abgesetzte Eingänge, Türen, Türrahmen) zu gestalten und sollten gut beleuchtet sein. Bei Eingangstüren ist eine Durchgangsbreite von mindestens 90 cm erforderlich.



Treppen sollten einen beidseitigen Handlauf in Höhe von 85-90 cm haben. Stufen sind z. B. durch farblich unterscheidbare Kanten sowie durch das Abheben zumindest der ersten und letzten Stufe zum Fußbodenbereich kontrastreich zu kennzeichnen.

Rampen ermöglichen Rollstuhlfahrern sowie Gästen mit Rollkoffern oder Kinderwagen den komfortablen Zugang zu Gebäuden. Rampen sind mindestens 120 cm breit, ihre Steigung beträgt höchstens 6 %.

Beispiel:
Die optimale Rampe



Türen innerhalb eines Gebäudes haben eine Mindestdurchgangsbreite von 90 cm. Glastüren müssen kontrastreich markiert werden.

Zimmer benötigen eine Bewegungsfläche von mindestens 120 x 120 cm, für Rollstuhlfahrer 150 x 150 cm.

Tresen/Counter sollten teilweise auf 80 cm abgesenkt werden und unterfahrbar sein. Das ermöglicht eine Kommunikation in Augenhöhe mit Gästen im Rollstuhl oder mit Gästen, die sich nach einer anstrengenden Reise beim Einchecken hinsetzen möchten. Auch eine Stockhalterung ist hilfreich für viele Gäste.

Beispiel:
Abgesenkter Counterbreich

Beispiel:
Aussparung im Counter als Spazierstockhalterung

Die Mindestgröße für Kabinen von **Aufzügen** beträgt 140 x 110 cm, die Mindestbreite der Aufzugstür 90 cm. Waagerechte Bedienelemente sollten in einer Höhe von 85 cm angebracht sowie optisch und durch Berührung gut wahrnehmbar sein. Darüber hinaus sind Stockwerksangaben optisch und akustisch zu vermitteln.

Beispiel Aufzug:
Bedienelemente im Aufzug müssen auch von kleinen Menschen oder Rollstuhlfahrern bequem zu erreichen sein. Tastbare Beschriftung ermöglicht auch Menschen mit Sehschwierigkeiten die Benutzung des Fahrstuhls.

Funktionalität und Wohlfühlen: Das schließt sich nicht aus

Infrastruktur und Ausstattung sollten nicht nur funktional sein, sondern auch gut aussehen. In erster Linie wollen die Gäste Urlaub machen und sich wohlfühlen. Hierbei spielen eine attraktive Architektur, Innenausstattung und Gestaltung von Alltagsprodukten eine wichtige Rolle. So sollten barrierefreie Badezimmer keine „Krankenhausatmosphäre“ aufkommen lassen, sondern vielmehr als „Wohfühlbad“ mit zusätzlichem Nutzen für alle Gäste gestaltet sein. So ermöglichen z. B. ebenerdige Duschen einen Zugang für Rollstuhlfahrer, aber auch einen bequemen Einstieg für ältere Menschen und wirken darüber hinaus auch noch ästhetisch und modern.

Design und Barrierefreiheit ist kein Widerspruch

Barrierefreies Badezimmer mit steriler „Krankenhausatmosphäre“

Modernes barrierefreies Badezimmer mit funktionaler, aber auch ästhetisch ansprechender Ausstattung

Service auf die Bedürfnisse der Gäste ausrichten

Neben der baulichen Infrastruktur sollte auch der Service vor Ort und in den Betrieben auf die Bedürfnisse der Gäste mit Behinderung ausgerichtet sein. Voraussetzung für den richtigen Umgang mit den Gästen ist es, deren Anforderungen und Wünsche zu kennen. Dieses Wissen kann am besten im direkten Kontakt mit den Gästen gewonnen werden. Darüber hinaus sollten Mitarbeiter mit direktem Gästekontakt, aber auch die Geschäftsführung durch entsprechende Seminare im Umgang mit den Gästen geschult werden und lernen, Barrieren im zwischenmenschlichen Verhalten abzubauen (Sensibilisierungsseminare siehe Kapitel 5.1).

Mit gutem Service, der sich den Wünschen und Bedürfnissen der Gäste annimmt, lassen sich viele bauliche Defizite ausgleichen.

Barrierefreiheit auf ganzer Linie schaffen

Das touristische Angebot einer Einrichtung, eines Ortes oder einer Region setzt sich immer aus der Vielzahl von einzelnen Leistungen zusammen. Aus der Sicht der Gäste ergänzen sich diese Leistungen wie Glieder einer Kette, denn erst im Zusammenspiel entsteht das Angebot bzw. das Urlaubserlebnis.

Die einzelnen Glieder dieser touristischen Servicekette sind grundsätzlich für alle Reisenden gleich. Allerdings stellen mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkte Gäste aufgrund ihrer spezifischen Bedürfnisse in der Regel höhere bzw. spezifischere Anforderungen an die einzelnen Angebotssegmente. Fehlt ein Glied in der Kette oder entspricht es nicht den Anforderungen, wird der Gast mit dem gesamten Angebot unzufrieden sein. Im schlimmsten Fall kann er das Angebot nicht wahrnehmen.

Von der Information im Vorfeld der Reise über den Aufenthalt bis zur Nachbetreuung sollte demnach jeder Anbieter dafür Sorge tragen, die Anforderungen der Gäste bestmöglich zu erfüllen.

Natürlich kann nicht jeder einzelne Anbieter alle Ansprüche der Gäste an ihr Urlaubsziel bedienen. Hier sind die Orte und Regionen gefragt. Sie müssen ein Gesamtangebot entwickeln, das ein barrierefreies Urlaubserlebnis ermöglicht.

Gäste wollen während ihres Aufenthalts verschiedene Angebote einer Destination nutzen, z. B. Übernachten in der barrierefreien Ferienwohnung, Besuch einer kulturellen Veranstaltung ohne Hindernisse oder das 3-Gänge-Menü in einem barrierefreien Restaurant.

„Es muss einen festen Ansprechpartner geben. Barrierefreier Tourismus für Alle ist bei uns Chefsache."

Das Lausitzer Seenland erstreckt sich über die Bundesländer Sachsen und Brandenburg. Der nördliche Teil der Tagebaufolgelandschaft liegt bereits in Brandenburg; ein Land, das sich ebenso wie Sachsen einen Namen im barrierefreien Tourismus gemacht hat. Für die noch junge Reiseregion bedeutet dies, dass Anbieter und Touristiker beiderseits der Landesgrenze voneinander lernen und ihre Erfahrungen austauschen können. Das ist aber natürlich kein Selbstläufer. Der Tourismusverband Lausitzer Seenland e. V. musste bei seinen Leistungsträgern anfangs schon ein wenig Überzeugungsarbeit leisten. Und auch noch heute, wo das Thema längst in der Region angekommen ist, ist ein fester Ansprechpartner in verantwortlicher Position ein Erfolgsgeheimnis.

Das Lausitzer Seenland ist inzwischen Mitglied der renommierten „Arbeitsgemeinschaft barrierefreie Reiseziele in Deutschland" und somit ein bundesweiter Leuchtturm im Tourismus für Alle. Aber auch hier fing die Beschäftigung mit dem Thema klein an: ein blindes Brandenburger Ehepaar bot aus Eigeninitiative geführte Tandemtouren an und war dem großen Interesse bald schon nicht mehr gewachsen. Mit dem Anbieter „Aktiv Tours" fand sich ein professioneller Partner, und schon bald wurde Barrierefreiheit in die gesamte Strategie und Infrastrukturentwicklung integriert. Die Neugestaltung der alten Tagebaulandschaft zu einer attraktiven Tourismusregion bot dazu einen willkommenen Anlass.

Tourismus für Alle wird im Lausitzer Seenland nicht als Sonderthema verstanden. Vielmehr werden die wichtigen touristischen Themen der Region wie Landschaftswandel, Wassererlebnis und Radfahren mit barrierefreien Angeboten für Alle untersetzt. Dabei reicht das Angebot von rollstuhlgerechten Floßfahrten über Quad-Bike-Touren im Tagebau bis zu Erlebnisführung mit Alpakas.

Tourismusverband Lausitzer Seenland e.V.
www.lausitzerseenland.de
www.barrierefreie-reiseziele.de

Barrierefreie touristische Servicekette – kleine Checkliste zur Gestaltung barrierefreier Angebote für Orte und Regionen

Vorbereiten, Informieren und Buchen	Ankommen und Orientieren	Wohnen und Schlafen	Verpflegung	Freizeit	Nachbetreuung
z. B. Barrierefreie Internetseiten und Broschüren Detaillierte, ehrliche Information über Barrierefreiheit	**z. B.** Barrierefreie Infos zur Anreise, Barrierefreie Parkplätze, Bring - und Abholservice, Leitsysteme, Barrierefreie Empfangssysteme	**z. B.** Barrierefreie Eingangsbereiche, Barrierefreie Zimmer und Sanitäranlagen, Assistenz durch Service	**z. B.** Barrierefreier Zugang, Barrierefreie Sitzbereiche, Sanitäranlagen, Barrierefreie Speisekarten, Assistenz durch Service	**z. B.** Barrierefreier Zugang, Sanitäranlagen Barrierefreie Präsentation von Sehenswürdigkeiten, Ausstellungsstücken und Führungen	**z. B.** Kundendatenbank mit speziellen Hinweisen Gästeanforderungen, Social Media etc.

Im Folgenden werden Hinweise zur barrierefreien Gestaltung für die zentralen Bereiche eines Urlaubs in Sachsen gegeben.

4.1 Barrierefreie Unterkünfte

Über die bereits genannten grundlegenden Hinweise zur Gestaltung einer barrierefreien Infrastruktur und Ausstattung hinaus sollten Unterkünfte folgende Anforderungen von der Gestaltung der Buchungsunterlagen über die Begrüßung der Gäste bis zur Gestaltung der Räumlichkeiten berücksichtigen.

Tipps und Hinweise für barrierefreie Unterkünfte

Buchen, Einchecken, Orientieren

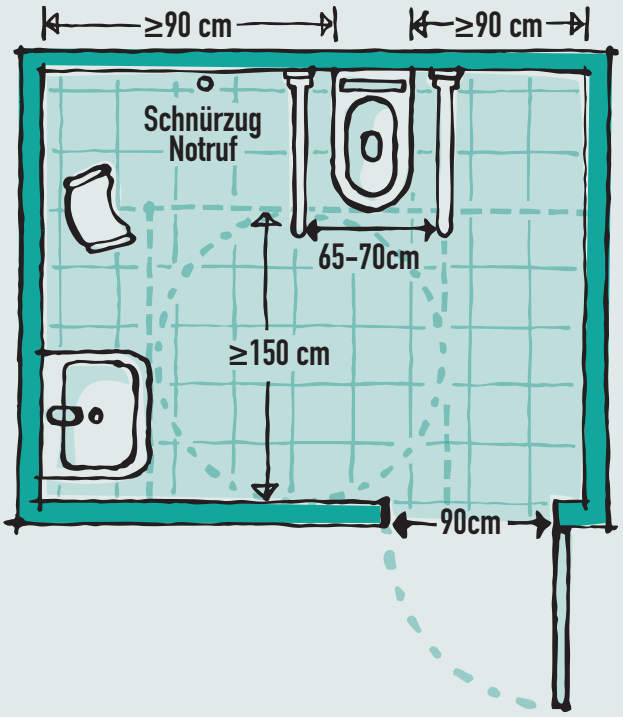
- **Informations- und Buchungsunterlagen** sind verständlich und transparent zu gestalten und sollten eine ausführliche Anreisebeschreibung (inkl. Kartenausschnitt) beinhalten (siehe Kapitel 5).
- **Der Weg zum Eingang und zur Rezeption** ist ohne Stufen gestaltet oder kann bei Bedarf über eine mobile Rampe erfolgen.
- **Die Rezeption** verfügt idealerweise über einen abgesenkten Bereich oder einen niedrigen Tisch, um mit Gästen im Rollstuhl auf Augenhöhe kommunizieren zu können. Eine Rezeption mit Sitzgelegenheiten wird von allen Gästen als komfortabel empfunden. Auch ein Gepäckservice sowie eine Begleitung zum Zimmer erleichtert allen Gästen das Einchecken.
- **Wegweiser und Zimmernummern im Gebäude** sollten deutlich und gut lesbar (kontrastreiche und große Schrift) gestaltet sein.
- Gästen mit kognitiven Beeinträchtigungen können Kennzeichnungen mit **Farbmarkierungen oder Symbolen** die Orientierung erleichtern.

Barrierefreie Zimmer/Ferienwohnung:

- Ausreichend hohe **Betten** ermöglichen vor allem älteren Gästen ein bequemes Ein- und Aussteigen. Darüber hinaus sollten Betten zumindest von einer Seite aus mit dem Rollstuhl befahrbar sein.
- **Tische** sollten für Rollstuhlfahrer in einer Höhe von 67 cm mindestens 30 cm unterfahrbar sein.
- **Schrankfächer und Garderobenständer** sowie alle **Funktionselemente** sind so anzubringen, dass sie für Rollstuhlfahrer und kleinwüchsige Gäste auch sitzend erreichbar sind. Gleiches gilt für die Höhe von Spiegeln (auch im Badezimmer), die dann auch für kleine Gäste und Kinder einsehbar sind.
- Gästen mit Hörbehinderung helfen optische Signale wie z. B. Blinksignale, die für das Telefon oder alternativ zum Klopfen an der Tür eingesetzt werden können. Ebenfalls sollte ein Fernseher mit Videotext zur Verfügung stehen. Lichtblitzwecker wecken die Gäste durch Lichtblitze und signalisieren Geräusche wie z. B. Feueralarm. Weiterhin können kleine Hörhelfer wie Induktionsschleifen für Hörgeräte bereitgestellt werden.
- Gäste mit Sehbehinderung bzw. blinde Gäste sollten ihre Assistenzhunde mitbringen dürfen.

Barrierefreies Badezimmer:

- Die **Bewegungsflächen** betragen mindestens 120 x 120 cm (für Rollstuhlfahrer: 150 x 150 cm).
- Rechts und links vom **WC** ist ausreichend Platz (90 x 70 cm) einzuplanen, damit das WC von Rollstuhlfahrern seitlich angefahren werden kann.
- Großzügig bemessene **Duschen** mit bodengleichen Duschwannen ermöglichen z. B. Eltern das gemeinsame Duschen mit den Kindern und Rollstuhlfahrern das Befahren der Dusche. Ein Duschhocker erleichtert älteren Menschen das Duschen. Duschkopf und Armaturen sollten aus der Sitzposition erreichbar sein.
- **Waschbecken** sind unterfahrbar und **Spiegel** sind im Sitzen einsehbar. Aber auch schon einfache Maßnahmen wie das Bereitstellen von Tritthockern ermöglichen kleinen Kindern (und kleinwüchsigen Erwachsenen) das Erreichen des Waschtischs und den Blick in den Spiegel.



Barrierefreie Küche (Ferienwohnung):

- Arbeitsplatten sollten für Rollstuhlfahrer unterfahrbar und alle Ausstattungsmerkmale der Küche in erreichbarer Bedienhöhe sein.
- Bereitstellung von hilfreichen Küchenutensilien: z. B. Wasserkocher, Flaschenwärmer für Familien mit kleinen Kindern

Freizeiträume und Restaurant:

- Die vorhandenen Räume, Gasträume, Balkone und Terrassen können ohne Barrieren erreicht und genutzt werden (z. B. ausreichende Türbreite, schwellenlose Zugänge, keine Hindernisse wie Zimmerpflanzen, Garderobenständer etc.).
- Tipps für gastronomische Einrichtungen siehe Infobox Gastronomie (Seite 21).

„Die Zusammenarbeit mit professionellen Partnern ist die Voraussetzung für gute Angebote, von denen alle Gäste profitieren“

Die Idee der friedvollen Begegnung junger Menschen aus aller Welt gilt als Kern der Jugendherbergsidee, die auch heute an Aktualität nichts verloren hat. Interkulturelle Verständigung, das Kennenlernen anderer Menschen aus dem In- und Ausland spiegeln das bunte Leben in einer Jugendherberge wider.

Das Deutsche Jugendherbergswerk ist seit nahezu 100 Jahren „auf dem Markt“. Das Image hat sich über Jahrzehnte hinweg zu einem modernen, gemeinnützig ausgerichteten Anbieter vor allem für Schulen, Vereine, Familien sowie Einzelreisende aus dem In-und Ausland entwickelt. Von den Angeboten sollen alle Gäste profitieren. Niemand soll davon ausgeschlossen werden.

Immer mehr Jugendherbergen in Sachsen sind für Menschen mit Geh- und Sehbehinderungen oder Rollstuhlfahrer geeignet. Sie finden eine günstige Unterkunft, die ihren besonderen Bedürfnissen gerecht wird. Wichtig ist die verlässliche Information der Gäste. So sind auf der Internetseite der Jugendherbergen Sachsens in der Rubrik „Grenzenlos reisen“ nur die Jugendherbergen aufgeführt, bei denen die Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH (TMGS) die Zugänglichkeit direkt vor Ort erhoben und geprüft hat.

Jeder Gast ist – vorausgesetzt der gültigen Mitgliedschaft im DJH – in Jugendherbergen willkommen, unabhängig von Alter, Religion, Hautfarbe und erst recht mit oder ohne gesundheitliche Einschränkungen. Einzelgäste wie auch Familien mit behinderten Kindern, aber vor allem Vereine und Verbände schätzen die unkomplizierte und integrative Arbeit der Jugendherbergen für behinderte Gäste. Sie freuen sich besonders über die geprüfte Qualität, die Servicefreundlichkeit und vor allem auch über die Vielseitigkeit von Angeboten z. B. zur Freizeitgestaltung vor Ort.

Deutsches Jugendherbergswerk - Landesverband Sachsen e. V.
DJH Service- und Reisecenter Sachsen
www.jugendherberge-sachsen.de

4.2 Barrierefreie Gastronomie

Neben den allgemeinen Anforderungen an eine barrierefreie Ausstattung und Infrastruktur sind für Gastronomiebetriebe vor allem die Zugänglichkeit und Sitzplatzgestaltung für mobilitätseingeschränkte Gäste sowie sehbehinderte Gäste und die Bereitstellung einer entsprechenden Speisekarte für Gäste mit Sehbehinderung und kognitiven Beeinträchtigungen wichtig.

Nahrungsmittelallergien und –unverträglichkeiten spielen eine immer größere Rolle. Mehr und mehr Menschen zeigen Unverträglichkeitsreaktionen auf bestimmte Nahrungsmittel wie z. B. Milch, Weizen oder Soja. Demnach steigt auch die Nachfrage nach Gastronomen, die spezielle Speisen für Gäste mit Nahrungsmittelunverträglichkeiten vorhalten. Allerdings dürfen die Speisen nur von speziell geschultem Personal zubereitet werden. Für viele Gäste ist es schon eine große Hilfe, wenn das Personal detailliert Auskunft über die Inhaltsstoffe der Speisen geben kann oder diese auf der Speisekarte aufgeführt werden.

Tipps und Hinweise für barrierefreie Gastronomie

- Der Zugang zum Restaurant ist möglichst stufenlos, alternativ steht eine **mobile Rampe** für Rollstuhlfahrer zur Verfügung.
- Mindestens eine **barrierefreie Toilette** ist vorhanden.
- Im **Speiseraum** sollten für **Rollstuhlfahrer unterfahrbare Tische** und Tischbereiche mit einer Maximalhöhe von 80 cm vorhanden sein; Stehtische sind zu vermeiden.
- Für **Gäste mit Hörbehinderung** gibt es Sitzbereiche mit wenigen **Umgebungsgeräuschen und ohne akustische Beschallung** durch Musik.
- Um **gehörlosen Menschen** das Lippenlesen zu erleichtern, sollte auf **stehende oder hängende Lampen bei den Tischen**, die den Blickkontakt stören können, verzichtet werden.
- **Sehbehinderten und älteren Gästen** kann das Lesen der Speisekarte durch die Verwendung einer **kontrastreichen und schnörkellosen Schrift** erleichtert werden. Für **blinde Gäste sollte** eine **Speisekarte in Brailleschrift** oder zumindest eine Speiskarte auf einer **barrierefreien Internet seite** zur Verfügung stehen.
- Für **Gäste mit kognitiven Beeinträchtigungen** können **Bilder der Speisen in der Speisekarte** oder die **Präsentation der Speisen in einer Theke** hilfreich sein.
- Gäste mit einer **Nahrungsmittelallergie oder -unverträglichkeit** sollten ein spezielles Speisenan gebot oder zumindest Hinweise auf Inhaltsstoffe erhalten.
- **Spezielle Services** wie die Begleitung zum Platz oder Assistenz beim Lesen der Speisekarte können den Restaurantbesuch für alle Gäste angenehmer machen.

„Aufgeschlossenes und serviceorientiertes Personal ist das A und O!"

Eine Gaststätte in einem historischen Gemäuer, das zudem noch im Keller liegt – ist da ein barrierefreier Besuch für alle Gäste überhaupt möglich? Auerbachs Keller in Leipzig zeigt, dass das sehr wohl geht.

Der demographische Wandel geht auch am Städtetourismus nicht spurlos vorbei. Immer mehr ältere Gäste, die gerne mit dem Reisebus anreisen, sind auf einen barrierefreien Zugang angewiesen. Aber auch Städtereisende mit kleinen Kindern im Kinderwagen wollen in historischer Umgebung eine Auszeit vom Trubel der Leipziger Innenstadt genießen.

Seit Auerbachs Keller mit einem Fahrstuhl zugänglich ist, ist das nun kein Problem mehr. Eine behindertengerechte Toilette und für Rollstuhlfahrer unterfahrbare Tische gibt es natürlich auch. Als besonderer Service werden Gästen mit Sehschwierigkeiten ausleihbare Lesehilfen und eine Speisekarte in großer Schrift angeboten. Für hungrige blinde Gäste gibt es sogar eine Version in Blindenschrift; sie dürfen übrigens auch ihren Führhund mit in die Gaststätte nehmen. Für die kleinen Gäste sind Hochstühle und ausreichend Platz zum Abstellen der Kinderwagen vorhanden. In einer Gaststätte kommt es aber natürlich auch auf das Essen an. Daher bietet die Küche Speisen für Gäste mit Allergien sowie Diätkost und glutenfreie Gerichte.

Ein Flyer informiert die Gäste über barrierefreie Angebote und Besuchsmöglichkeiten. Darüber hinaus werden behinderte Gäste gezielt über spezialisierte Reisemagazine und Onlineportale angesprochen.

Eine barrierefreie Infrastruktur und gutes Marketing sind wichtig, aber maßgeblich für den Erfolg am Markt sind hilfsbereite und freundliche Mitarbeiter, die im Umgang mit behinderten Gästen geschult sind. Darum führt Auerbachs Keller gemeinsam mit dem Leipziger Behindertenverband Mitarbeiterschulungen durch. „Leider wird in vielen Bereichen zu wenig Rücksicht auf die besonderen Bedürfnisse von Behinderten genommen. Wir hoffen, dass unser Beispiel ein Vorbild für andere ist."

Rothenberger Betriebs GmbH
Auerbachs Keller Leipzig
www.auerbachs-keller-leipzig.de

4.3 Barrierefreie Kultur- und Freizeiteinrichtungen

Wie bei Unterkünften und Restaurants gilt es natürlich auch für Kultur- und Freizeiteinrichtungen eine Zugänglichkeit für mobilitäts- und aktivitätseingeschränkte Menschen zu schaffen (Vermeidung von Stufen, ausreichend Türbreiten, Parkplätze und Toiletten für Menschen mit Behinderung etc.) (siehe Seite 17 ff).

Neben dieser allgemeinen Zugänglichkeit spielt vor allem bei Kultureinrichtungen wie Museen, Ausstellungen und Gedenkstätten die barrierefreie Präsentation und Vermittlung der Sehenswürdigkeiten und Ausstellungsstücke eine wichtige Rolle.

Tipps und Hinweise für barrierefreie Kultur- und Freizeitangebote

- Zur Vorbereitung auf den Besuch können im Internet herunterladbare Audiodateien (und Videos) oder spezielle **Smartphone-Apps** angeboten werden. Sie stellen zudem ein modernes Instrument für das Außenmarketing dar, welches vor allem die jüngere Zielgruppe anspricht.

Ausstellungsstücke/Exponate und Führungen:

- Ausstellungsstücke sollten gut ausgeleuchtet werden.
- Ausstellungsstücke können den Gästen über mehrere Sinne vermittelt werden. Neben der gut lesbaren und verständlichen textlichen und graphischen Beschreibung kommen z. B. Klangerlebnisse oder Tastmodelle zur Ansprache des Hör- und Tastsinns zum Einsatz.
- Tastbare Ausstellungsstücke sind nicht nur für Gäste mit Sehschwierigkeiten, sondern auch für Kinder – und eigentlich alle Gäste – eine Bereicherung des museumspädagogischen Spektrums.
- 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 Tritthockers um auch Kindern und kleinwüchsigen Erwachsenen den Zugang zu erleichtern.
- 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.
- Darüber hinaus gibt es zahlreiche technische Hilfsmittel, 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 die zentrale Anschaffung in einer Kooperation; die einzelnen Anbieter können dann jeweils auf das Angebot zugreifen.
- Ein besonderer Service ist die Zusammenarbeit mit **Gebärdendolmetschern**, die bei Bedarf hinzu gezogen werden können.
- 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 besonders Kinder, kognitiv beeinträchtigte Gäste und ausländische Gäste, die der deutschen Sprache nicht in vollem Umfang mächtig sind.

„Viele kleine Schritte führen zum inklusiven Museum."

Ein Museum für alle Besuchergruppen möglichst barrierefrei erlebbar zu machen, geht nicht von heute auf morgen. Es ist eine fortlaufende Aufgabe. Dazu gehören grundlegende Voraussetzungen, die eine barrierefreie Nutzung des Museums und seiner Ausstellungen überhaupt erst ermöglichen. Im Deutschen Hygiene-Museum konnten dank der im Jahr 2012 beendeten Sanierung des Gebäudes viele Anforderungen bereits realisiert werden. Die Ausstellungsarchitektur ist rollstuhlgerecht, für Besucher mit Hörschwierigkeiten stehen Induktionsschleifen zur Verfügung und audiovisuelle Medien wurden untertitelt. Ein taktiler Leitpfad und tastbare Raumpläne sind eine große Hilfe für blinde Besucher. Diese Besuchergruppe profitiert auch ganz besonders von Audioführungen, die für Gäste mit Lernschwierigkeiten auch in Leichter Sprache vorliegen.

Im Kinder-Museum werden die Führungen „Anders sehen – Das Rätsel mit den sechs Punkten" und „Im Dunkeln sehen, die Stille hören" angeboten, in denen Kinder alternative Kommunikationsmöglichkeiten kennenlernen. Bei der Konzeption dieser Angebote war eine blinde Brailleschriftlehrerin beteiligt. Ohnehin ist die Einbeziehung von „Experten in eigener Sache" eine Selbstverständlichkeit: Das Deutsche Hygiene-Museum konzipiert seine Formate zur inklusiven Bildung in Kooperation mit zahlreichen Partnern aus der Behindertenarbeit, um deren Kompetenzen zu nutzen und eine gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit und ohne Behinderung zu ermöglichen.

Einmal im Monat findet in der Dauerausstellung eine Führung in Leichter Sprache statt, bei der junge Menschen mit Behinderungen eine reguläre öffentliche Führung begleiten.

Seit 2015 bietet das Deutsche Hygiene-Museum barrierefreie Familien-Sonntage. Ein breites Angebot an Veranstaltungen mit Gebärdendolmetschern, Audiodeskriptionen oder Leichter Sprache macht diese familienorientierten Publikumstage zu einem Erlebnis für alle Besucher. Schon die erste Veranstaltung lockte 2.500 Besuchern an.

Das Deutsche Hygiene-Museum ist natürlich auch für ausländische Gäste eine spannende Station des Dresden-Aufenthaltes. Die Internetseite des Museums bietet Informationen in sieben Sprachen: auch das ist ein wichtiger Beitrag zum Abbau von Barrieren.

Deutsches Hygiene-Museum Dresden
www.dhmd.de

**„Tourismus für Alle bedeutet für uns:
Angebote für jedes Alter, für jeden Geldbeutel – eben für alle Besucher!“**

Die ruhig und idyllisch gelegene Anlage des Sonnenlandparks in Lichtenau ist wie geschaffen für einen erlebnisreichen und zugleich erholsamen Aufenthalt. Insbesondere Familien, Senioren und Menschen mit Mobilitätseinschränkung schätzen die bunte Auswahl spannender Attraktionen:

Mit der Parkbahn „Anton“, die auch zwei Rollstuhlfahrerabteile hat, können Gäste durch das gesamte Parkgelände fahren. Das Riesenrad verfügt über eine Rollstuhl-Gondel, der Spielplatz ist mit einer Rollstuhlwippe, einer Netzschaukel und einem Rollstuhlkarussell integrativ von allen Kindern nutzbar. Das Hüpfkissen ist ideal zur Sinnes- und Körperwahrnehmung und wird gerne von mehrfach körperbehinderten und kognitiv eingeschränkten Gästen genutzt.

Nicht nur blinde und sehbehinderte Gäste haben Spaß an den Klanginstrumenten, dem Waldlabyrinth und den Dufterlebnissen auf dem Rosenhügel. Der direkte Kontakt mit den Tieren im Streichelzoo genießen Gäste mit und ohne Behinderung, Kinder und Senioren gleichermaßen.

Service und Information werden im Sonnenlandpark groß geschrieben: jeder Gast bekommt am Eingang einen kostenlosen Parkplan, auf dem barrierefreie Attraktionen besonders gekennzeichnet sind. Zwei Rollstühle stehen für gehbehinderte, ältere oder Gäste mit vorübergehender Einschränkung zur Verfügung.

Der Anspruch des Sonnenlandparks ist klar: „Vor allem Familien mit behinderten und nicht behinderten Kindern sollen alle gemeinsam einen tollen Tag verbringen, ohne dass einer zuschauen muss.“ Das geht aber nicht ohne die Mithilfe der Gäste. Deren Rückmeldungen und Anregen werden ernst genommen und fließen in die Konzeption neuer und bestehender Attraktionen ein.

So viel Engagement wurde auch vom Freistaat Sachsen honoriert: der Sonnenlandpark wurde im Mai 2014 für seine Integration behinderter Menschen und seine barrierefreien Attraktionen mit dem 1. Sächsischen Inklusionspreis ausgezeichnet.

**Erlebnis- und Freizeitpark Lichtenau GmbH & Co. KG
www.sonnenlandpark.de**

5 Vermarktung und Vertrieb barrierefreier Angebote

Alle Gäste wollen sich im Urlaub erholen, wollen Natur und Kultur erkunden oder einfach nur Spaß haben. Daher macht es wenig Sinn, bei der Bewerbung die Barrierefreiheit in den Vordergrund zu stellen, denn Barrierefreiheit an sich ist kein Reiseanlass. Sie ist vielmehr ein zusätzliches Qualitätsmerkmal, das oftmals den letzten Ausschlag für die Entscheidung gibt, den Urlaub in Sachsen zu verbringen.

Ansprache der Gäste über Themen, Lebensstile und Interessen

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.

Ehrliche und verlässliche Information

Dennoch ist es für viele 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 Anbieter sollte sich nicht scheuen, Barrieren in seinem Angebot offen zu benennen, damit der Gast entsprechend seiner persönlichen Bedürfnisse entscheiden kann, ob er das Angebot wahrnimmt oder nicht.

5.1 „Sachsen Barrierefrei“ – So profitieren Anbieter von der Vermarktung barrierefreier touristischer Angebote in Sachsen!

Innerhalb des Projektes „Sachsen Barrierefrei“ widmet sich die Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH (TMGS) seit Jahren intensiv der Entwicklung und Vermarktung barrierefreier touristischer Angebote in Sachsen – von der Recherche vorhandener barrierefreier Angebote über die Vor-Ort-Besichtigung der Einrichtungen und Erhebung der barrierefreien Zugänglichkeit bis hin zur Auswertung und Veröffentlichung dieser Angebote. Ebenso spielt die Bewerbung in geeigneten Marketing- und Vertriebsmaßnahmen wie z. B. in Broschüren, im Internet und auf zielgruppenspezifischen Messen eine wichtige Rolle.

Ziel ist, dem Gast detaillierte und zuverlässige Angebotsbeschreibungen zur Verfügung zu stellen und somit bereits im Vorfeld Reisevertrauen und Urlaubsvorfreude zu erzeugen.

Des Weiteren werden die barrierefreien touristischen Angebote auch in den anderen Produktlinien der TMGS mit dem Rollstuhl-Piktogramm und dem Verweis auf detaillierte Informationen im Internet gekennzeichnet.

Im Rahmen der Workshop-Reihe „Sachsen Barrierefrei“ informiert die TMGS regelmäßig über die Möglichkeiten zur Gestaltung barrierefreier touristischer Angebote, auch im Hinblick auf deren Servicequalität. Hierbei gilt es Hemmschwellen im Umgang mit dem Gast abzubauen und Handlungsempfehlungen für den Umgang mit Menschen mit besonderen Bedürfnissen u. a. mittels praktischer Simulationsübungen zu erhalten.

Informationen zum Projekt, der Datenerhebung sowie Anmeldeformalitäten erhalten Sie im Partnerbereich der TMGS unter www.sachsen-tourismus.de/partner/produktmanagement/sachsen-barrierefrei. Bitte sprechen Sie uns an, wenn Sie Informationen zu den Kosten für einen Eintrag in der Broschüre „Sachsen Barrierefrei“, der Hörfassung im DAISY-Format für sehbehinderte und blinde Gäste sowie der deutsch- und englischsprachigen Online-Datenbank www.sachsen-barrierefrei.de erhalten möchten.

5.2 Werbemittel für Alle gestalten

Eigene Internetseite:

Da immer mehr Menschen das Internet zur Information und Buchung nutzen, sollten Anbieter mit ihrem barrierefreien Angebot auf jeden Fall online auffindbar sein. Der wichtigste Anlaufpunkt ist hierbei die eigene Internetseite. Diese sollte so gestaltet werden, dass jeder sie nutzen und lesen kann. Vor allem für die Information sehbehinderter Menschen bietet das Internet zahlreiche Möglichkeiten. So können sich z. B. blinde Menschen Internetseiten mit einem speziellen Programm – einem sogenannten Screenreader – vorlesen lassen. Ein Verlinkung von der eigenen Internetseite zur detaillierten Angebotsbeschreibung auf der Online-Datenbank www.sachsen-barrierefrei.de ist sinnvoll.

Social Media:

Social-Media-Plattformen sind für viele behinderte Menschen ein wichtiges Medium des Informationsaustauschs. Auch immer mehr blinde und sehbehinderte Menschen sind mittels Screenreader-Software z. B. bei facebook online. Soziale Plattformen können in der Vermarktung barrierefreier Angebote genutzt werden, um Kundenkontakte zu gewinnen und zu halten (Nachbetreuung). Vor allem geht es im Social Media um weiche Faktoren wie Emotionen, Service, Vertrauen und Authentizität.

Smartphone Apps:

Für viele Menschen mit Behinderung haben sich Apps als wertvolle Hilfsmittel im Alltag etabliert. Immer mehr Gäste nutzen ihr Smartphone, um Informationen zum Urlausort oder Urlaubsanbieter zu erhalten. Urlaubsregionen, Gemeinden oder auch einzelne Anbieter können ihre barrierefreien Angebote über eigene Apps vermarkten. Beispielsweise bieten zunehmend Regionen oder Städte und Gemeinden Datenbanken ihrer barrierefreien Orte und Angebote auch als App für Touristen und Bürger an.

Broschüren, Flyer, Kataloge:

So wichtig das Internet auch ist: viele Gäste wissen es zu schätzen, wenn sie eine Broschüre oder einen Katalog in Ruhe studieren können. Auch bei der Gestaltung von Printmedien sollte darauf geachtet werden, dass sie für alle Gäste hilfreich und leicht verständlich sind (siehe Infobox).

Tipps für die Gestaltung einer barrierefreien Internetseite

Für die Gestaltung barrierefreier Internetseiten gibt es einschlägige Richtlinien, wie z. B. die BITV (Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz). Folgende Punkte sollten auf jeden Fall berücksichtigt werden:

- Aktuelle und verlässliche Informationen über das Angebot werden gegeben.
- Eigener Menüpunkt für barrierefreie Angebote ist vorhanden.
- Verständliche und übersichtliche Navigation.
- Möglichkeit zur Einstellung unterschiedlicher Schriftgrößen ist vorhanden.
- Optional wird eine Darstellungsweise mit hohen Kontrasten angeboten.
- Eine textliche Beschreibung (Alternativtext) ist jeder Abbildung zugeordnet.
- Barrierefreiheit stellt ganz ähnliche Ansprüche an die Programmierung einer Internetseite wie Suchmaschinenoptimierung (SEO). Sprechen Sie mit Ihrer Agentur über beide Punkte.

Tipp: Das vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales geförderte Projekt „BIK -barrierefrei informieren und kommunizieren“ **(www.bikonline.info)** bietet neben Hinweisen zum barrierefreien Webdesign einen Test für die Prüfung der Barrierefreiheit von Internetseiten.

Beispiel: Barrierefreie Internetseite www.sachsen-barrierefrei.de der Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH. Hier finden Gäste hilfreiche Informationen!

Tipps und Hinweise für die Gestaltung barrierefreier Flyer und Broschüren

- Einhalten der Mindestschriftgröße von 11 Punkten.
- Verwendung einer schnörkellosen Schriftart (z. B. Arial, Lucida Sans Unicode oder Verdana).
- Vermeidung von kursiver Schrift und Unterstreichungen. Wenn Hervorhebungen nötig sind, sollte diese im Fettsatz erfolgen.
- Wahl eines hohen Kontrastes zwischen Schriftfarbe und Hintergrund. 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.
- Trennung von Text und Bild, die Schrift sollte nicht über Bilder oder Grafiken laufen.
- Gedruckte Informationen sollten auch im Internet (barrierefrei) verfügbar sein (blinde Gäste können sie sich so vom Computer vorlesen lassen).

5.3 Thematische Plattformen und Kooperationen

Wichtige Partner für die Bewerbung und den Vertrieb barrierefreier Angebote sind die Tourismusorganisationen in Sachsen sowohl auf lokaler, regionaler und landesweiter Ebene. Weiterhin können barrierefreie Angebote über spezialisierte Reiseveranstalter sowie themenspezifische Portale vertrieben werden (siehe Infobox).

Wichtige Vertriebskanäle für barrierefreie Angebote in Sachsen

Vertriebskanäle der Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH (TMGS):

- Kostenfreie Broschüre „Sachsen Barrierefrei“
- Internetseite: www.sachsen-barrierefrei.de (deutsche und englische Sprachfassung)
- DAISY-CD (Hörfassung der Broschüre im DAISY-Format für sehbehinderte und blinde Gäste)
- Zielgruppenspezifische Messen und Veranstaltungen
- Integration in weitere Produktlinien der TMGS (z. B.: Familienurlaub in Sachsen)

Vertriebskanäle der regionalen sächsischen Tourismusorganisationen und örtlichen Tourist-Informationen

Spezialisierte Reiseveranstalter z. B.:

- runa reisen *www.runa-reisen.de*
- Behinderten- und Seniorenreisen *www.bs-urlaub.de*
- Accamino Reisen *www.accamino.de*

In Sachsen:

- Eberhardt TRAVEL GmbH *www.eberhardt-travel.de*
- Joram-Reisen *www.joram-reisen.de*
- La Medica Touristik *www.lamedica-touristik.de*
- pro:med Logistik GmbH *www.promed-logistik.de*
- reiselust.pur GmbH & Co. KG *www.reiselustpur.com*
- Reisen mit und ohne Behinderung *www.reisen-behinderung.de*
- VdK-Reisedienst Sachsen *www.vdk.de/sachsen*

Themenspezifische Portale z. B.:

- www.selbsthilfenetzwerk-sachsen.de
- www.barrierefreier-tourismus.info

Das bundesweite Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“

Gäste mit Einschränkungen benötigen transparente und verlässliche Informationen hinsichtlich Ihres Angebots. Denn noch immer bleibt für Menschen mit spezifischen Bedürfnissen ein Ausflug, Urlaub oder ein Geschäftstermin oft ein unerfüllter Wunsch – oder ein Risiko. Viele haben auf vergangenen Reisen schon negative Erfahrungen gesammelt.

Das neue bundesweite Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ bietet Ihren Gäste ab jetzt eine verlässliche Grundlage. Aber auch Sie als Anbieter können von den neuen Informations- und Vermarktungsmöglichkeiten deutlich profitieren.

Die bundesweit einheitliche Kennzeichnung im Bereich Barrierefreiheit – „Reisen für Alle“ – wurde in mehrjähriger Zusammenarbeit und Abstimmung mit Experten, Betroffenenverbänden sowie allen touristischen Verbänden, Landesmarketingorganisationen und weiteren Akteuren im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) geförderten Projekts „Tourismus für Alle“ entwickelt.

Sie basiert auf umfangreichen Kriterien zur Sicherung hoher branchenübergreifender Qualitätsstandards.

Ihre Gäste können so die Zugänglichkeit und Erlebbarkeit gewünschter touristischer Angebote anhand verlässlicher Detailinformationen im Vorfeld der Reise überprüfen und gezielt die für sie geeigneten Angebote auswählen und buchen.

Das Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ bietet folgende Vorteile für Sie und Ihre Gäste:

- Speziell geschulte Erheber besuchen Ihren Betrieb oder Ort und stellen eine einheitliche Informationsqualität und -tiefe auf Basis deutschlandweit gültiger Erhebungsbögen sicher.
- Für alle Gästegruppen liegen detaillierte und geprüfte Informationen zur Zugänglichkeit und Nutzbarkeit Ihres Angebots bzw. Objekts vor.
- Für sieben Gästegruppen werden die Angebote als barrierefrei oder teilweise barrierefrei bewertet.
- Sie, Ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen werden sensibilisiert und geschult.

Die Kennzeichnungen

Information
zur Barrierefreiheit

„Information zur Barrierefreiheit“ liefert in Detailtiefe alle Informationen, die für die spezifischen Bedürfnisse der verschiedenen Gästegruppen relevant sind und ermöglicht allen interessierten Anbietern einen Einstieg in das Kennzeichnungssystem.

Barrierefreiheit
geprüft

„Barrierefreiheit geprüft“ basiert auf „Information zur Barrierefreiheit“ und liegt in zwei Qualitätsstufen vor.

Das Logo „Barrierefreiheit geprüft“ wird um die Piktogramme für die jeweiligen Gästegruppen ergänzt. In Kombination mit dem Logo „Barrierefreiheit geprüft“ signalisieren die Piktogramme, welche Anforderungen das Angebot für die entsprechenden Personengruppen erfüllt.

Die Piktogramme wurden gemeinsam mit den Betroffenenverbänden entwickelt, sind innerhalb der Personengruppen etabliert und werden von einem Großteil der Menschen richtig erkannt.

Menschen mit Gehbehinderung

Rollstuhlfahrer

Menschen mit Hörbehinderung

Gehörlose Menschen

Menschen mit Sehbehinderung

Blinde Menschen

Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen

„Barrierefreiheit geprüft“ gibt es in zwei Stufen (Beispiel „Rollstuhlfahrer“):

„Barrierefreiheit geprüft – teilweise barrierefrei (Stufe 1)“:
Die Qualitätskriterien der Stufe „teilweise barrierefrei“ sind für die dargestellte Personengruppe erfüllt. Das Angebot ist für Rollstuhlfahrer teilweise barrierefrei.

„Barrierefreiheit geprüft – barrierefrei (Stufe 2)“:
Die Qualitätskriterien der Stufe „barrierefrei“ sind für die dargestellte Personengruppe erfüllt. Das Angebot ist für Rollstuhlfahrer barrierefrei.

Wer kann mitmachen?

Die Teilnahme an „Reisen für Alle“ ist für jeden Betrieb und jeden Ort möglich. Angebote von Anreise bis Abreise, von Unterbringung und Gastronomie bis hin zu Sehenswürdigkeiten und Freizeitaktivitäten können gekennzeichnet werden.

Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e. V.
www.deutschland-barrierefrei-erleben.de

Kontaktieren Sie die Projektkoordinatorin der **Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH** zur Besprechung der Auftragsdetails und zur Vereinbarung eines Erhebungstermins.

Grundlagen:

Neumann, P., Pagenkopf, K., Schiefer, J. & Lorenz, A. (2008):
Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland - Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung. Eine Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie. Münster/Berlin.

Neumann, P. & Reuber, P. (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).

Neumann, P., Knigge, M., Iffländer, K. & S. Kesting (2014): Besser für die Kunden – besser fürs Geschäft. Design für Alle in der Praxis – ein Leitfaden für Unternehmen. Münster/Hamburg. Online unter: www.neumann-consult.com/_pdf/BMWi_PraktikerleitfadenDesignfuerAlle.pdf.

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

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2013): Leichte Sprache. Ein Ratgeber.

Auswahl einschlägiger DIN zur Herstellung von Barrierefreiheit:

DIN 18040-1: Öffentlich zugängliche Gebäude

DIN 18040-2: Wohnungen

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

Informationen und Checklisten zum barrierefreien Bauen:

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

Weitere Informationen im Internet:

www.germany.travel/barrierefrei – barrierefreies Reisen auf den Seiten der Deutschen Zentrale für Tourismus

www.barrierefreie-reiseziele.de – Arbeitsgemeinschaft der barrierefreien Reiseziele in Deutschland

www.barrierefreier-tourismus.info – Infoportal für Reisende mit Servicebedarf

www.design-fuer-alle.de – Design für Alle – Deutschland e.V. mit Informationen zum Thema „Design für Alle“

www.deutschland-barrierefrei-erleben.de – Informationsportal des bundesweiten Projektes „Reisen für Alle“

www.natko.de - Tourismus für Alle in Deutschland e. V. (NatKo) mit Gastgeberverzeichnis

7 Ihre Ansprechpartner

Für Rückfragen stehen Ihnen gern zur Verfügung:

- Projektkoordinatorin „Sachsen Barrierefrei“
  Frau Antje Rennack

  TMGS Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH
  Bautzner Straße 45-47, 01099 Dresden

  Telefon: 0351 – 4917028
  Fax: 0351 - 4969306
  E-Mail: rennack.tmgs@sachsen-tour.de
  Internet: www.sachsen-barrierefrei.de

- Kompetenz- und Beratungsstelle für Barrierefreies Planen und Bauen (KB-Stelle)
  Herr Christian Steinmann

  Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe Sachsen e. V.
  Michelangelostr. 2/Erdg., 01217 Dresden

  Telefon: 0351 – 47935018
  Fax: 0351 - 47935017
  E-Mail: steinmann@selbsthilfenetzwerk-sachsen.de
  Internet: www.selbsthilfenetzwerk-sachsen.de

Impressum:

TMGS Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH
Bautzner Straße 45/47, 01099 Dresden
www.sachsen-tourismus.de

Inhaltliches Konzept und Texte:
Dr. Kai Pagenkopf (NeumannConsult), www.neumann-consult.com
Maike Grieshaber (PROJECT M), www.projectm.de

Redaktion: Dr. Kai Pagenkopf (NeumannConsult), www.neumann-consult.com

Layout: medienservice nicole gräulich, n.graeulich@medienservice-ng.de

Druck: VDD AG, www.sdv.de

Fotonachweis: Titelbild/S. 9-11/25/29/33 TMGS/S. Dittrich; Fotolia.com (S. 8 Olesia Bilkei, Syda Productions, S. 9 Robert Kneschke); S. 13-15 NeumannConsult/Project M; S. 14/19 NeumannConsult/Derek Pommer; S. 15 Franz Schneider Brakel GmbH + Co KG; S. 16 TV Niederlausitz/Nada Quenzel; S. 20 Deutsches Jugendherbergswerk; S. 22 Rothenberger Betriebs GmbH; S. 24 Deutsches Hygiene-Museum Dresden/G. Kassner

Auflage: 2.500 Stück

Stand: April 2015

Für Ihre Notizen