


Einfach machen



**11 % der Menschen
mit Beeinträchtigungen
sind im Alltag
eingeschränkt.⁶**



„Wir achten bei allen unseren Produkten darauf, dass Menschen jeden Alters, unabhängig von ihren physischen Voraussetzungen, sie nutzen können.“

Thorsten Stute, Geschäftsführer HEWI

ZUGÄNGLICH UND NUTZERFREUNDLICH

Was sind barrierefreie Produkte? Wer braucht barrierefreie Produkte und welche gibt es?

Nutzerfreundlichkeit entscheidet

Jeder kennt die kleinen Kämpfe mit Verpackungen und Behältnissen: Der Verschluss der Sprudelflasche geht nicht ab und der Senf ist im Glas und nicht auf dem Würstchen, weil der Deckel mit einem festen Plastikband gesichert ist. Für die einen nur lästig, Menschen mit Behinderungen können diese Produkte häufig schlicht nicht nutzen.

Aber wann ist ein Produkt barrierefrei? Ein Produkt ist erst dann wirklich barrierefrei oder barrierearm, wenn es auch das so genannte Produktumfeld ist. Wenn Vertriebswege und Verpackung darauf ausgelegt sind, dass sie auch von Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen erreicht bzw. genutzt werden können.

Ein paar Beispiele:

- ✳ Tetrapak-Halter
- ✳ Reißverschluss-Hilfen
- ✳ Griffverlängerungen für Stifte
- ✳ Gesellschaftsspiele in Großausgabe
- ✳ Bücher in Großschrift
- ✳ Haltegriffe und Antirutsch-Matten für Duschen
- ✳ Teller mit besonders hohem Rand

Ein enormes Entwicklungspotenzial liegt vor allem bei der Softwareentwicklung und elektronischen Geräten:

- ✳ Das Kooperationsprojekt „m4guide“ der Berliner Senatsverwaltung arbeitet an einem neuartigen Navigationssystem: Mit Smartphones sollen blinde und sehbehinderte Menschen sicher ans Ziel gelangen – durch eine genaue Ortung und Navigation, die Hindernisse und Gefahrenstellen berücksichtigt.
www.tinyurl.com/ctd4bb7
- ✳ Das Projekt „easy care“ in Ludwigsburg erforscht, mit welchen technischen Hilfsmitteln man ältere Menschen dabei unterstützen kann, dass sie möglichst lange in der eigenen Wohnung leben können. Sicherheitssensoren könnten darauf achten, dass der Herd ausgeschaltet wird. Oder ein Armband oder eine Smartphone-App erinnert daran, ausreichend Flüssigkeit zu sich zu nehmen.
www.projekt-easycare.de
- ✳ Für die zunehmende Zahl Demenzkranker gibt es die Möglichkeit einer Erinnerungsbox, in der wichtige biografische Erinnerungen in verschiedenen Formaten gespeichert und von den Patienten über verschiedene Sinne abgerufen werden können.
www.tinyurl.com/cnw87od

Produkte und Dienstleistungen barrierefrei gestalten

Barrierefreie Produkte und Dienstleistungen in Ihrem Unternehmen zu entwickeln, ist viel einfacher, als Sie denken. Maßnahmen, die viel bewirken, finden Sie im Anschluss an dieses Kapitel. Aber es gibt auch für viele Branchen bereits umfassende Beratungsangebote. Viele Handelsunternehmen und Dienstleister beauftragen heute schon Demografie-Experten, die sie bei der Gestaltung möglichst barrierearmer Produkte oder eines barrierefreien Serviceumfelds unterstützen. Der Gestaltungsspielraum reicht dabei von der barrierefreien Verpackung über eine barrierefreie Gebrauchsanleitung bis hin zu einem Immobilien-Check auf Barrierefreiheit.

Das **RAL**-Gütezeichen barrierefrei (RAL-GZ 904)

Beim RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. wurde im Juni 2012 ein neues RAL-Gütezeichen „barrierefrei“ anerkannt. Das Gütezeichen kennzeichnet Objekte, Produkte und Dienstleistungen, die nach hohen, genau festgelegten Qualitätskriterien gestaltet und hergestellt bzw. angeboten werden. RAL hat für jede Produkt- und Leistungsgruppe in einem Anerkennungsverfahren die Anforderungen für das RAL-Gütezeichen barrierefrei festgelegt. Dabei wurden Hersteller, Anbieter, Handel, Prüfinstitute, Behörden und vor allem Verbraucher (Menschen mit Behinderungen und Senioren) einbezogen. Die produkt- und leistungsspezifischen Qualitätskriterien umfassen alle Aspekte, die für die Nutzung wichtig und sinnvoll sind. Sie werden durch RAL veröffentlicht und sind

jedermann zugänglich. Das RAL-Gütezeichen barrierefrei wird durch die Gütegemeinschaft Barrierefreiheit, die von RAL anerkannt wurde, an Eigentümer, Hersteller und Dienstleister verliehen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Internet unter:

www.euregio-barrierefrei.de/guete



Weiterführende Links

Beipackzettel barrierefrei

Der PatientenInfoService bietet barrierefreien Zugang zu Beipackzetteln von Medikamenten im Internet.

www.patienteninfo-service.de

Barrierefreie Produkte online kaufen

Der Online-Shop Barrierefrei.de bietet barrierefreie Produkte aus fast allen Bereichen an.

www.barrierefrei.de/barrierefrei-shop

Ist Ihr Geschäft generationenfreundlich?

Hier können Einzelhändler im Schnelltest prüfen, ob ihr Geschäft den Kriterien des „generationenfreundlichen Einkaufens“ entspricht.

www.tinyurl.com/einkaufen-schnelltest

Ausgezeichnete Verpackungslösungen

Der Deutsche Verpackungspreis zeichnet innovative Verpackungslösungen aus.

www.verpackungspreis.de

Fazit:

Viele ältere Menschen oder Menschen mit Behinderungen sind zwingend auf barrierefreie Produkte angewiesen. Indem Sie Ihre Produkte und das Produktumfeld barrierearm gestalten, sichern Sie sich Vorteile im direkten Wettbewerb.





Vivien Schlüter entwirft Kleidung für Frauen mit und ohne Behinderungen.

Unternehmensprofil
Klash Kouture GmbH



Anzahl Beschäftigter: 2
Anzahl Beschäftigter mit
Behinderungen: 0
Branche: Mode
Rechtsform: GmbH
Umsatz: k. A.



Rollstuhl und Mode schließen sich nicht aus.

20. Praxisbeispiel

AUF DEN LEIB GESCHNEIDERT

Modedesignerin Vivien Schlüter entwirft Mode für Rollstuhl-Fahrerinnen

„Auf keinen Fall darf sich der Stoff in den Speichen des Rollstuhls verfangen – Bewegungsfreiheit ist bei diesen Entwürfen besonders wichtig.“ Modedesignerin Vivien Schlüter arbeitet gerade an einem silbernen Wickelrock, den Frauen mit und ohne Behinderung tragen können. Durch eine geschickte Wickeltechnik lässt er sich nach oben binden, an den Seiten enger ziehen oder in der Länge anpassen. „Besonders wichtig ist mir, nicht auf die Behinderung der Frauen zu zeigen“, sagt die junge Modemacherin.

Aufträge aus ganz Deutschland

Ihren ersten großen Auftritt hatte die Designerin im Juli 2012 bei einem Wettbewerb für Mode für Menschen mit Behinderung in Russland. Mehr als 100 europäische Designer hatten sich beworben, Vivien Schlüter schaffte es unter die zehn Finalisten. Seitdem nimmt sie Aufträge von Frauen mit und ohne Behinderung aus ganz Deutschland entgegen. Mit einem Teilhaber gründete die junge Unternehmerin das Label „Klash Kouture“ und eröffnete einen barrierefreien Concept-Store mit einer extragroßen Umkleidekabine und einer Liegefläche für die Anprobe in Oldenburg.

Mode als Ausdrucksform

Anders als in den Filialen großer Modeunternehmen werden die Kundinnen hier vermessen und bekommen auf den Leib geschneidert, was sie sich wünschen und was zu ihnen passt. „Denn schließlich ist Mode eine Form, sich auszudrücken“, findet Vivien Schlüter.



„In Deutschland leben zirka 3,5 Millionen Frauen mit Behinderungen, die sich genauso schön kleiden wollen wie alle anderen.“

Mit Erfolg: Das Interesse an ihrer Mode ist groß – und die Zielgruppe auch. In Deutschland lebten laut Statistischem Bundesamt 2011 zirka 3,5 Millionen Frauen mit einer schweren Behinderung, die sich genauso schön kleiden wollen wie alle anderen.

Maßgefertigt und hochwertig produziert

Obwohl der Online-Shop noch im Aufbau ist und sie die meisten Anfragen über ihre Facebookseite erhält, kann Vivien Schlüter bereits von ihrer Arbeit leben. Und eine zweite Schneiderin beschäftigt. Anhand von Fotos macht sie erste Entwürfe und für ein bis zwei Anproben reist sie zu ihren Auftraggeberinnen, wenn diese in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. Das ist im Preis und in der Arbeitszeit einkalkuliert. Die Stücke sind alle maßgefertigt und hochwertig produziert, aber sie bleiben in einem preislichen Rahmen zwischen 100 und 2.000 Euro trotzdem bezahlbar. Mit ihrem silbernen Wickelrock hat Vivien Schlüter jetzt Großes vor: Sie wird mit ihrem „Concept Skirt“ in die Serienproduktion gehen.

Weitere Informationen:
www.klashkouture.com

ANREGUNGEN FÜR IHREN AKTIONSPLAN

ZIELE:

- ✦ Wir bieten barrierefreie Produkte an.
 - ✦ Auch Verpackung und Produktinformationen gestalten wir barrierefrei.
-

MUSTERMASSNAHMEN:

- ✦ Wir machen eine Bestandsaufnahme hinsichtlich der Barrierefreiheit unserer angebotenen Produkte und des jeweiligen Produktumfelds. Wo wird Barrierefreiheit bereits gewährleistet, wo noch nicht?
- ✦ Wir setzen uns konkret mit den Anforderungen an Barrierefreiheit bei Produkten auseinander. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, vor allem in der Entwicklungsabteilung, werden entsprechend weitergebildet.
- ✦ Wir bitten unsere Kundinnen und Kunden um gezieltes Feedback bezüglich der Barrierefreiheit unserer Produkte, um für Verbesserungen zu sorgen.
- ✦ Wir machen Produktinformationen für jeden zugänglich, ob im Internet oder gedruckt, indem wir sie auch in Leichter Sprache oder als Gebärdensprachvideos anbieten.
- ✦ Wir wollen unsere Produkte und das gesamte Produktumfeld – zum Beispiel Geschäftsräume, Produktinformationen, Beipackzettel, Gebrauchsanweisungen, Speisekarten, Online-Shops oder Kundenhotlines – weitestgehend barrierefrei gestalten.
- ✦ Unsere Verpackungssysteme sind barrierefrei. Die Schrift ist gut lesbar, mindestens 12 Punkt, das Design ist klar strukturiert und übersichtlich, ähnliche Farben werden nicht für unterschiedliche Bedeutungen verwendet, die Sprache ist verständlich, das Material ist griffig.

GESTALTUNG FÜR ALLE

Was ist Universelles Design? Wie sieht Universelles Design konkret aus? Wie setzen wir Universelles Design in unserem Unternehmen um?

Flexibel gestalten

Kennen Sie das? Sie wollen in einer fremden Stadt ein Ticket an einem Automaten kaufen. Doch Lichtreflexionen behindern die Sicht auf den Bildschirm, die Benutzerführung ist rätselhaft und der Verkehrslärm auf dem Bahnsteig macht das Verstehen von Ansagen unmöglich. Was manche nur stresst, lässt andere schnell an ihre Grenzen stoßen. Denn alle Menschen sind mit unterschiedlichen motorischen, sensorischen und intellektuellen Fähigkeiten ausgestattet. Ein Ticketautomat sollte deshalb so einfach und intuitiv wie möglich zu bedienen sein und die Gestaltung sollte mögliche Barrieren berücksichtigen.

Hier setzt die Idee des „Universellen Designs“ an: Produkte, Dienstleistungen und Räume sollen in einer Form gestaltet werden, dass so viele Menschen wie möglich sie nutzen können.

Begriffe und Definitionen



„Universelles Design“ ist laut UN-Behindertenrechtskonvention „ein Design von Produkten, Umfeldern, Programmen und Dienstleistungen in der Weise, dass sie von allen Menschen möglichst weitgehend ohne eine Anpassung oder ein spezielles Design genutzt werden können“ (Art. 2). Es meint damit mehr als Barrierefreiheit im weiteren Sinne: nämlich eine für alle Menschen hindernisfreie Umwelt.

Beispiele für Universelles Design

- ✦ Für alle leicht bedienbar sind Waschmaschinen mit vereinfachten Funktionen und Programmen sowie großer Schrift auf der Bedienblende und gut bedienbaren Tasten und Drehschaltern.
- ✦ Für alle nützlich sind Smartphones mit Spracherkennung, insbesondere helfen sie aber sehgeschädigten oder körperlich behinderten Menschen zu kommunizieren und eine SMS zu schreiben.
- ✦ Für alle begeh- und berollbar ist die Kuppel des Deutschen Bundestags durch Rampen, die nach dem Prinzip eines Gewindes angeordnet sind.
- ✦ Für alle besser wahrnehmbar sind Rolltreppenstufen, die mit Beleuchtung und Signalfarben gekennzeichnet sind.

Universelles Design lohnt sich

Mit Universellem Design stärken Sie die Kundenbindung: Verbraucherinnen und Verbraucher, die zufrieden sind, wechseln nicht den Hersteller. Zudem gibt es immer mehr ältere Menschen in unserer Gesellschaft, viele mit chronischen Erkrankungen und Behinderungen. Sie sind eine Zielgruppe mit großer Kaufkraft, die besonderen Wert auf Verständlichkeit und Handhabbarkeit, auf Qualität und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis legt.

Auch im eigenen Unternehmen spielt Universelles Design eine wichtige Rolle. Die Belegschaften werden im Durchschnitt älter. Werkzeuge, Maschinen und Arbeitsplätze müssen ergonomischen Kriterien entsprechen. So verschafft beispielsweise eine neue Generation von Dreh- und Fräsmaschinen mit riesigen Sicherheitsscheiben den Nutzern einen besseren Überblick und Flatscreen-Monitore, die in alle Richtungen drehbar sind, lassen sich ergonomisch einstellen.

(Quelle: www.gildemeister.com/de)

Arbeitgeber, die bei der Planung von Betriebsstätten und bei der Einrichtung von Arbeitsplätzen Universelles Design mitdenken, investieren effektiv in Gesundheitsprävention und Leistungsfähigkeit ihrer Beschäftigten.

Produkte und Dienstleistungen im Universellen Design haben viele Vorteile:

- ✦ Einfachere Vermarktung: Die Zielgruppe vergrößert sich.
- ✦ Gewinnung neuer Kundinnen und Kunden.
- ✦ Höhere Kundenbindung.
- ✦ Höherer Nutzen bei gleichem Aufwand in der Produktentwicklung.
- ✦ Bessere Vermarktung: Universelles Design ist sympathisch.
- ✦ Die Arbeitskraft von älteren Fachkräften wird erhalten.

Universelles Design im Unternehmen verankern

Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Teilnahme an Weiterbildungsmaßnahmen zum Thema Universelles Design. Hier werden Gestaltungsgrundsätze, Richtlinien und Normen vermittelt. In den unterschiedlichen Unternehmensbereichen kann außerdem ein Verfahren zum Universellen Design entwickelt werden. Diese Instrumente können zum Beispiel auf Datenbanken oder Checklisten basieren und Kriterien der Nutzertauglichkeit sowie der Nachhaltigkeit erfassen. Externe Sachverständige oder Institute, die auf das Thema spezialisiert sind, können ein guter Ansprechpartner sein, wenn zum Beispiel eine Usability-Prüfung eines bestimmten Produktes mit Probanden durchgeführt werden soll. Zudem bieten externe Institute die Möglichkeit, Produkte oder Dienstleistungen durch eine Zertifizierung prüfen und kennzeichnen zu lassen.

Fazit:

Universelles Design ist ein Gestaltungsansatz, nach dem Produkte, Dienstleistungen und Architektur so flexibel gestaltet sind, dass sie sich an die individuellen Fähigkeiten einer größtmöglichen Anzahl von Nutzerinnen und Nutzern anpassen. Produkte im Universellen Design zeichnen sich durch eine hohe Nutzerfreundlichkeit und Nachhaltigkeit aus und bewirken, dass Nutzer mit und ohne Handicap zufrieden sind.



Quelle: The Principles of Universal Design. New York State University, The Center for Universal Design, 1997. Deutsche Übersetzung: www.ftb-esv.de/uniprinc.html



Weiterführende Links

Design für Alle

Das deutschlandweite Kompetenznetzwerk EDAD berät, informiert, forscht und vernetzt zum Thema „Universelles Design“.

www.design-fuer-alle.de

Mit Nutzerfreundlichkeit überzeugen

Der Berufsverband German UPA vernetzt Akteure aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik, die sich mit Fragen der Usability auseinandersetzen. www.germanupa.de

Experten für Barrierefreiheit

Die German-UPA-Broschüre des Berufsverbandes der Deutschen Usability-Experten zu Universellem Design und Barrierefreiheit (PDF).

www.tinyurl.com/fachschrift-upa

Experten für Universelles Design

NeumannConsult – Stadt- und Regionalentwicklung und Design für Alle:

Das Beratungsbüro NeumannConsult ist kompetenter Ansprechpartner bei den Themen Stadt-, Regional- und Tourismusedwicklung sowie demografischer Wandel.

www.neumann-consult.com

Demografie feste Produkte

Grauwert, das Büro für demografiefeste Produkte und Dienstleistungen, berät Unternehmen zum Thema ältere Zielgruppen und unterstützt bei der Entwicklung generationenübergreifender Lösungen im Design für Alle/Universal Design.

www.grauwert.info

Barrierefreie Technologie

Das Forschungsinstitut Technologie und Behinderung (FTB) entwickelt moderne Technologien für Menschen mit Behinderungen und ältere Menschen.

www.ftb-esv.de

Ausgezeichnet für Universelles Design

Der Universal-Design-Award ist ein international beachteter Wettbewerb für Produkte, Architektur und Dienstleistungen im Universellen Design.

www.ud-germany.de

Wirtschaftlichkeit von Universellem Design

Gutachten des Forschungsprojekts „Impulse für Wirtschaftswachstum und Beschäftigung durch Orientierung von Unternehmen und Wirtschaftspolitik am Konzept Universelles Design“.

www.tinyurl.com/gutachten-wirtschaftlichkeit

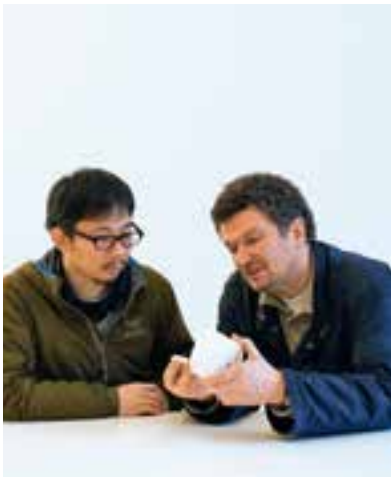
Kompetenz 50+

Die Deutsche Gesellschaft für Gerontotechnik® GGT steht Unternehmen zur Seite, um die Zielgruppe 50+ genau unter die Lupe zu nehmen, und unterstützt von der Marktforschung bis zum Vertrieb.

www.gerontotechnik.de

Experteninterview mit Prof. Fritz Frenkler

„GUTE GESTALTUNG BEDEUTET, PRODUKTE, ARCHITEKTUR ODER DIENSTLEISTUNGEN SO ZU OPTIMIEREN, DASS SIE DAS LEBEN EINFACHER MACHEN“



Prof. Fritz Frenkler (rechts)

Prof. Fritz Frenkler lehrt an der Technischen Universität München (TUM) am Lehrstuhl für Industrie-Design. Zudem ist er im Vorstand von Universal Design e. V. Der Verein wirbt für das Konzept des Universellen Designs und stellt die Kompetenz und die Erfahrungen der Mitglieder der Öffentlichkeit und Wirtschaft zur Verfügung.

Wie sieht ein Alltagsgegenstand aus, der nach dem Universellen-Design-Prinzip gestaltet wurde?

Nehmen Sie zum Beispiel ein Kartoffelmesser. Hier müssen Sie sich zuerst fragen: Wie schälen Menschen Kartoffeln? Welche Form muss das Messer haben, damit ich es in der rechten oder in der linken Hand gut halten kann? Dabei spielt weniger die äußere Gestaltung eine Rolle, sondern vielmehr die Kriterien der Ergonomie, der Gewichtsverteilung und der Kultur.

Wie verbreitet ist das Gestaltungsprinzip des Universellen Designs in Deutschland?

Universelles Design findet immer mehr Mitstreiter in Unternehmen und Politik, nicht nur im Kontext demografischer Wandel, sondern auch unter den Aspekten Ökologie und Wirtschaftlichkeit. Andere Länder sind da schon weiter, speziell Japan, wo sich die 250 führenden Unternehmen des Landes in einer Universal-Design-Organisation zusammengeschlossen haben und das Thema Universelles Design in fast allen Gestaltungsaufgaben als Erstes gelöst wird.

Wird Universelles Design in Zukunft wichtiger werden?

In jedem Fall. Wir sind zu sehr davon abgekommen, was Design eigentlich ist. Gute Gestaltung bedeutet, Produkte, Architektur oder Dienstleistungen so zu optimieren, dass sie das Leben einfacher machen. Es geht nicht darum, ständig neue Produkte für kleine differenzierte Zielgruppen zu schaffen, sondern darum, Bestehendes zu optimieren.

Weitere Informationen:
www.id.ar.tum.de

Mehr über Universal Design:
www.ud-germany.de

**Unternehmensprofil
Universal Design e. V.**



Anzahl Beschäftigter: 5
Anzahl Beschäftigter mit Behinderungen: 0
Branche: Design
Rechtsform: e. V.
Umsatz: k. A.



Design für alle: Waschbecken der Firma HEWI.

**Unternehmensprofil
HEWI GmbH**



Anzahl Beschäftigter: 500
**Anzahl Beschäftigter mit
Behinderungen: 35**
Branche: Sanitärbranche
Rechtsform: GmbH
Umsatz: k. A.

21. Praxisbeispiel

EIN WASCHBECKEN FÜR ALLE LEBENSLAGEN

Die Firma HEWI entwickelt Badezimmerprodukte nach den Leitlinien des Universellen Designs

Möglichst lange selbstbestimmt in den eigenen vier Wänden leben – das wünschen sich meisten Menschen. Deshalb investieren sie in Wohnraum, der sich an wechselnde Bedürfnisse anpasst: wenn Kinder mit im Haus wohnen, bei einem Handicap oder im Alter. Die Firma HEWI hat diese Entwicklung erkannt und bringt Badezimmerprodukte auf den Markt, die ein selbstbestimmtes Leben unterstützen und gleichzeitig gut aussehen. Für einen extraflachen Waschtisch gewann das Unternehmen 2011 den Universal-Design-Award. Geschäftsführer Thorsten Stute erklärt, was den Waschtisch im Universal Design auszeichnet: „Weil der Waschtisch so flach ist, kann man ihn gut mit einem Hocker nutzen, aber auch mit einem Rollstuhl ganz nah ranfahren. An beiden Seiten sind Griffmulden integriert, die das Hochziehen ermöglichen und Stabilität bieten, aber genauso gut kann man sie auch als Handtuchhalter verwenden. Wir achten bei allen Produkten darauf, dass Menschen jeden Alters, unabhängig von ihren physischen Voraussetzungen, sie nutzen können.“

Die Produkte müssen leicht zu bedienen sein

HEWI entwickelt auch Systeme für private Badezimmer, öffentliche Gebäude, Hotels oder Pflegeeinrichtungen durchgängig im Universal Design. Am Anfang jedes Entwicklungsprozesses stehen genaue Vorstellungen zu den Funktionen und Eigenschaften, die das Produkt haben sollte. Dann entwickeln die HEWI-Designer die Gestaltung.



„Wir achten bei allen Produkten darauf, dass Menschen jeden Alters, unabhängig von ihren physischen Voraussetzungen, sie nutzen können.“

Um die Produkte später unter realen Bedingungen zu testen, arbeitet HEWI mit Healthcare-Institutionen und Forschungszentren zusammen. „In Anbetracht der älter werdenden Gesellschaft treten die Aspekte Orientierung, Wahrnehmung und leichte Bedienbarkeit immer mehr in den Vordergrund. Gefordert sind Produkte, die eine abnehmende Seh- und Hörfähigkeit, Kraft und Beweglichkeit ausgleichen“, erklärt Stute. Im Produktangebot von HEWI sieht

das so aus: Sitzklappgriffe haben keine Stoßkanten und verfügen über ideale Klappradien, etwa für die Benutzung durch Rollstuhlfahrerinnen und Rollstuhlfahrer, Duschsitze sind auf verschiedene Körpermaße einstellbar, Beschilderungen und Handläufe unterstützen die Benutzung.

Weitere Informationen:
www.hewi.com

ANREGUNGEN FÜR IHREN AKTIONSPLAN

ZIELE:

- ✦ Unser Ziel ist es, Produkte so zu gestalten, dass Menschen mit und ohne Behinderungen sie gleichermaßen benutzen können.
 - ✦ Wir gestalten die Infrastruktur unserer Arbeitsstätten nach dem Prinzip des Universellen Designs.
-

MUSTERMASSNAHMEN:

- ✦ Wir wollen die Gestaltungsprinzipien des Universellen Designs in dem gesamten Entwicklungsprozess unserer Produkte und Dienstleistungen anwenden.
- ✦ Wir schulen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Anwendung des Universellen Designs – bei internen Workshops, externen Fachveranstaltungen oder durch Informationsmaterial.
- ✦ Um Produkte und Dienstleistungen möglichst praxisnah auf die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer abzustimmen, befragen wir Menschen mit und ohne Behinderungen zur Usability. Die Aussagen der Befragten gehen in den Entwicklungsprozess mit ein.
- ✦ Beim Marketing für unsere Produkte und Dienstleistungen, die nach dem Ansatz für Universelles Design entwickelt wurden, weisen wir explizit auf die einfache und intuitive Handhabung hin.
- ✦ Wir statten unsere Arbeitsplätze möglichst mit Produkten wie zum Beispiel Werkzeugen und Maschinen aus, die nach den Prinzipien des Universellen Designs entwickelt wurden.

SERVICES FÜR JEDERMANN

*Was sind barrierefreie Dienstleistungen? Worauf müssen Sie bei barrierefreien Dienstleistungen achten?
Was bedeutet Barrierefreiheit in Freizeit und Kultur? Was heißt Barrierefreiheit im Tourismus?*

Barrierefreie Dienstleistungen für alle

Morgens zur Arbeit fahren, einkaufen oder zum Arzt gehen, mit Freunden ein Restaurant oder ein Kino besuchen: Was für die meisten Menschen Alltag ist, ist für Menschen mit Behinderungen oft mit viel Planung und Aufwand verbunden. Denn zahlreiche Dienstleistungen sind nicht barrierefrei. Kein Wunder also, dass 15 Prozent der Menschen mit Beeinträchtigungen – mit anerkannten Behinderungen oder einer chronischen Krankheit – ihr Leben als weitgehend fremdbestimmt empfinden (Teilhabebericht 2013, S. 154).

Die Lösung: Gestalten Sie Ihre Dienstleistungen barrierefrei. Als Dienstleister sollten Sie sich folgende Fragen stellen:

- ✦ Sind die Zugänge zu Ihren Geschäftsräumen barrierefrei? Sind Ihre Unternehmens- und Produktinformationen barrierefrei zugänglich? Ist Ihre Website barrierefrei gestaltet, gibt es Informationen in leichter Sprache, Gebärdensprachvideos und Angaben über die Barrierefreiheit Ihrer Geschäftsräume?
- ✦ Wissen Kundinnen und Kunden von Ihren barrierefreien Dienstleistungen? Bewerben Sie Ihre Angebote bei der Zielgruppe und nutzen Sie hierfür geeignete Kommunikationsmaßnahmen, beispielsweise für hörbehinderte und sehbehinderte Menschen.
- ✦ Schaffen Sie ein Angebot für hör- oder sehgeschädigte Menschen, beispielsweise durch haptische oder akustische Hilfsmittel wie Tastleitsysteme oder Induktionsschleifen.

Barrierefreie Freizeit- und Kulturangebote

Kino, Konzert, Kneipe oder Kegelbahn? Während die Meisten in der Freizeit vor der Qual der Wahl stehen, können Menschen mit Behinderungen häufig nur den Fernsehkanal wählen. Mit barrierefreien Angeboten gewinnen Sie neue Kundinnen und Kunden. Denken Sie dabei an die Bedürfnisse von Menschen mit Beeinträchtigungen:

- ✦ **Kino:** Gehörlose und hörbehinderte Menschen profitieren im Kino von Ausstrahlungen im Original mit Untertiteln (O. m. U). Blinde und sehbehinderte Menschen benötigen eine barrierefreie Fassung mit Audiodeskription, bei der die Handlung mit einem akustischen Kommentar versehen wird. Alle von der Filmförderanstalt (FFA) geförderten Filme sollen zukünftig in einer „barrierefreien“ Fassung mit Audiodeskription für sehbehinderte Menschen und Untertiteln für hörbehinderte Menschen produziert werden. Achten Sie im Kino auf Rampen, ebenerdige breite Wege und Türen.
- ✦ **Theater:** Auch alte Spielstätten lassen sich barrierefrei gestalten, zum Beispiel mit Induktionsschleifen für hörbehinderte Menschen und mit Sondervorführungen mit Gebärdendolmetscher für gehörlose Menschen. Schaffen Sie im Zuschauerraum freie Plätze für Rollstuhlfahrerinnen und Rollstuhlfahrer und bieten Sie diese zusammenhängend mit Plätzen für ihre Begleitung an, da sie oft auf Unterstützung angewiesen sind.

✳ **Museum:** Gestalten Sie die Räume möglichst kontrastreich für sehbehinderte Menschen und setzen Sie größere Schriften an Informationstafeln ein. Machen Sie Ausstellungsobjekte taktil/haptisch oder akustisch zugänglich. Rollstuhlfahrern hilft es, wenn Sie Exponate auf Augenhöhe aufstellen. Bieten Sie für ältere Menschen und Menschen mit chronischen Erkrankungen in der Ausstellung viele Sitzgelegenheiten zum Pausieren an.

✳ **Festivals:** Denken Sie bei Open-Air-Veranstaltungen daran, dass schon der kleinste Grashackel für Rollstuhlfahrerinnen und -fahrer unüberwindbar sein kann. Mit barrierefreien Shuttlebussen, behindertengerechten Parkplätzen und WCs sind Sie auf dem richtigen Weg.

Binden Sie auf alle Fälle die entsprechenden Verbände ein, um solche Veranstaltungen zu planen und bekannt zu machen. Die Resonanz wird in den meisten Fällen groß sein.



Weiterführende Links

Barrierefreie Kulturangebote

Der Deutsche Museumsbund verzeichnet aktuelle Meldungen zum Thema barrierefreie Kulturangebote in Deutschland.

www.tinyurl.com/csno3lx

Barrierefreie Museen

Die Deutsche Bahn stellt Museen vor, die mindestens ein spezielles Angebot für behinderte Besucherinnen und Besucher haben.

www.bahn.de/kultur-barrierefrei

Checkliste Barrierefreiheit in Ausstellungen

Die Arbeitsgruppe „Barrierefreiheit in Ausstellungen“ des Landesverbands der Museen zu Berlin hat eine Checkliste zur Konzeption und Gestaltung von barrierefreien Ausstellungen herausgebracht.

www.tinyurl.com/c5sodvu

Verweis: Wie Sie Ihre Unternehmenskommunikation auch im Netz barrierefrei gestalten, können Sie im Kapitel „Barrierefreie Unternehmenskommunikation: Online first!“ ab Seite 145 nachlesen. Mehr über barrierefreie Veranstaltungen erfahren Sie im Kapitel „Barrierefreie Veranstaltungen: Zugänglich für jeden“ ab Seite 152.

Barrierefrei auf Reisen

Einfach mal wegfahren – in die Berge oder ans Meer zum Entspannen. Seh- und hörbehinderte Menschen und Menschen im Rollstuhl stoßen dabei oft noch auf Barrieren. Dabei stehen Reiseangebote bei Menschen mit Behinderungen und gerade auch bei älteren Menschen hoch im Kurs.

Diese Zielgruppe hat für Tourismusunternehmen ein hohes Potenzial: Bisher sind von 10.000 Unterkünften, die im Deutschen Hotelführer 2012 gelistet sind, nur 2,9 Prozent auf Rollstuhlnutzer eingestellt. Angebote für blinde und sehbehinderte Menschen haben nur 0,5 Prozent. Gerade für Tourismusunternehmen in Deutschland lohnt es sich, auf die besonderen Bedürfnisse dieser Zielgruppe zu reagieren.

Denn die meisten Menschen mit Behinderungen entscheiden sich für Urlaubsziele in Deutschland. Das geht aus einer Studie des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie von 2008 hervor. Zudem gaben 37 Prozent der befragten Menschen mit Behinderungen an, dass sie schon einmal auf eine Reise verzichtet haben, weil es keine barrierefreien und behindertengerechten Angebote gab.

Das bedeutet: Viele würden, wenn sie könnten. Vorausgesetzt, dass Ihre Freizeit-, Urlaubs- und Reiseangebote so gestaltet sind, dass Menschen mit Behinderungen sie nutzen können. Dazu müssen alle Elemente der Servicekette aufeinander abgestimmt werden. Die barrierefreie Anreise mit Bus, Bahn oder Flugzeug erfordert oft eine Weiterentwicklung der Infrastruktur vor Ort. Initiativen wie die Nationale Koordinierungsstelle Tourismus für Alle unterstützen Touristikunternehmen bei der barrierefreien Gestaltung ihrer Angebote (siehe Links).



Infos für KMUs

Indem Sie gezielt Angebote für Menschen mit Behinderungen entwerfen, erschließen Sie sich eine treue Zielgruppe, denn nur wenige Hotels und Unterkünfte sind auf Kundinnen und Kunden mit Behinderungen eingestellt. Nutzen Sie Beratungsangebote wie die der Nationalen Koordinierungsstelle Tourismus für Alle (NatKo) oder des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes (DEHOGA).



Weiterführende Links

Beratung zu barrierefreiem Tourismus

Die Nationale Koordinierungsstelle Tourismus für Alle unterstützt bei der barrierefreien Gestaltung von touristischen Angeboten.
www.natko.de

Studie zu barrierefreiem Tourismus

Die BMWi-Studie „Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland“ von 2008 informiert über Trends und Perspektiven im barrierefreien Tourismus.
www.tinyurl.com/tourismus-barrierefrei

Handbuch zur Barrierefreiheit im Gastgewerbe

Das DEHOGA-Handbuch „Barrierefreiheit in Hotellerie und Gastronomie“ erläutert Standards der bundesweiten Zielvereinbarung zur Barrierefreiheit im Gastgewerbe und enthält Fragebögen zur Erfassung der Barrierefreiheit (PDF).
www.tinyurl.com/barrierefrei-handbuch

Barrierefreie Reiseziele in Deutschland

Die AG Barrierefreie Reiseziele in Deutschland ist ein Verbund aus Städten und Tourismusregionen, die Angebote zum barrierefreien Tourismus vernetzen.
www.barrierefreie-reiseziele.de



Natur für alle: barrierefreie Infrastruktur im Naturpark Nordeifel.

Unternehmensprofil
Naturpark Nordeifel e. V.



Anzahl Beschäftigter: 4
Anzahl Beschäftigter mit
Behinderungen: freie Mitarbeiter
Rechtsform: e. V.
Branche: Natur-Tourismus
Umsatz: 700.000 Euro (2012)



Erleben auf Augenhöhe: Die Angebote schließen niemanden aus.

22. Praxisbeispiel

„UNSERE PARKRANGER KÖNNEN KEIN HOCHDEUTSCH, ABER GEBÄRDENSPRACHE“

Interview mit Jan Lembach, Naturpark Nordeifel e.V.

Was macht den Naturpark Nordeifel barrierefrei?

Ganz einfach. Man kann ihn barrierefrei erreichen, sich barrierefrei darin bewegen und barrierefrei dort übernachten – mit Gehstock, Rollstuhl oder Kinderwagen, und das dank der breit ausgebauten Wanderwege und der gut erreichbaren Parkplätze. Es gibt Möglichkeiten, sich mal hinzusetzen und auszuruhen, Schilder mit Brailleschrift, behindertengerechte Toiletten, und unsere Parkranger können zwar kein Hochdeutsch, aber Gebärdensprache.

Warum haben Sie das alles eingerichtet?

Die Idee entstand zum Europäischen Jahr der Menschen mit Behinderung 2003. Ein zusätzlicher Antrieb war für uns der demografische Wandel. Vor diesem Hintergrund war klar, wir müssen an der Barrierefreiheit unserer Naturparks arbeiten. Und als dann die ersten Wege bei uns barrierefrei waren, bekamen wir Anfragen: Wo kann man in der Gegend denn noch einen Kaffee trinken? Mit Rolli? Darauf hatten wir keine passende Antwort. Da war klar: Da geht noch mehr.

Daraufhin haben Sie die ganze Region mit Ihrer Idee angesteckt.

Ja, gemeinsam mit Touristikern haben wir zum Beispiel die Angebotsreihe „Barrierefreie Gastgeber“ entwickelt. Insgesamt 15 Betriebe im Bereich Unterkunft und Gastronomie der Eifel-Region wurden von der NatKo, der „Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle“, zertifiziert und stehen bei uns auf der Internetseite. Daneben suchen wir immer wieder nach neuen Kooperationen, kontaktieren Fachzeitschriften, Behindertenverbände und -vereine, arbeiten mit dem Landesbehindertenbeauftragten zusammen und sind Mitglied in der AG barrierefreie Reiseziele in Deutschland.

Was macht das Projekt so erfolgreich?

Dass uns die NatKo bei allen Vorhaben berät, ist sicher ein Erfolgsfaktor. Die haben einfach enorm viel Erfahrung. Außerdem sind in unseren Teams immer wieder Kolleginnen und Kollegen, die selbst eine Behinderung haben. Die können natürlich viel besser bewerten, ob ein Angebot auch wirklich passt.

Jan Lembach ist Geschäftsführer des Vereins Naturpark Nordeifel e.V. in Nordrhein-Westfalen. Der Verein hat in vielen Gebieten eine barrierefreie Infrastruktur eingerichtet und spezielle Angebote für Menschen mit Behinderungen entwickelt.

Weitere Informationen:
www.naturpark-hohesvenn-eifel.de

Förderung



Seit 2003 erhielt das Projekt Eifel barrierefrei insgesamt Fördergelder in Höhe von 3 Millionen Euro. In den Jahren 2008 bis 2011 wurden unter anderem die Gebiete Mützenicher Venn, Heidemoor am Moorbach, Gewässersystem der Oberen Ahr und Drover Heide barrierefrei gestaltet. Die EU und das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen haben die Initiative immer wieder mit Fördermitteln unterstützt. Die Region leistet stets einen Eigenanteil.



Gemütlich oder sportlich? In Rheinsberg rollen nicht nur Zweiräder.



Unternehmensprofil
Hotel Haus Rheinsberg gGmbH

Anzahl Beschäftigter: 82
Anzahl Beschäftigter mit Behinderungen: 3
Branche: Hotellerie
Rechtsform: gGmbH
Umsatz: zirka 3 Millionen Euro



Träumen erlaubt: Aussicht im Haus Rheinsberg.

23. Praxisbeispiel

URLAUB OHNE HINDERNISSE

Mitten in der Brandenburger Seenlandschaft hat sich ein Vier-Sterne-Hotel auf Gäste mit Behinderungen spezialisiert

Auf der Seepromenade in Rheinsberg gehören Gäste im Rollstuhl ganz selbstverständlich ins Bild: Das Land Brandenburg fördert gezielt den barrierefreien Tourismus. Heute ist jeder zehnte Gast in der Region ein Mensch mit Behinderungen – mit knapp 1,5 Millionen Übernachtungen pro Jahr ist der barrierefreie Tourismus hier bereits ein klarer Standortvorteil. Im Ruppiner Seenland liegt auch das barrierefreie Hotel Haus Rheinsberg – ein 107-Zimmer-Hotel, das auf die spezifischen Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen ausgerichtet ist, aber auch Gäste ohne Behinderung anspricht. Seit über zehn Jahren kann das Hotel Belegungszahlen von bis zu 40.000 Übernachtungen pro Jahr vorweisen, das sind fast doppelt so viele wie im brandenburgischen Durchschnitt.

Niveau: Vier-Sterne-Hotel

Im Hotel Haus Rheinsberg beginnt der Urlaub auf Augenhöhe: Die Rezeption empfängt die Gäste mit einem niedrigen, rollstuhlgerechten Tresen. Überall im Haus gibt es breite Gänge, große Wendekreise und automatische Türen. Die Zimmer sind ausgestattet mit höhenverstellbaren Betten und barriere-

freien Badezimmern. Weitere Hilfsmittel wie ein Duschrollstuhl, eine mobile Aufstehhilfe oder auch eine Pflegeassistentin können die Gäste individuell buchen. Sowohl der Kleiderschrank als auch der Balkon mit Seeblick ist mit dem Rollstuhl befahrbar. „Die Zimmer sind so ausgestattet, wie ein Gast mit oder ohne Behinderungen es von einem Vier-Sterne-Hotel erwartet und persönlich benötigt, um sich zu erholen“, sagt Peter Vogt, stellvertretender Hoteldirektor in Rheinsberg.

Theater und Rolli-Rugby

Für sehbehinderte und blinde Menschen ist das Hotel mit Handläufen von den Zimmern bis ins Restaurant ausgestattet und tastbare Grundrisse weisen den Weg durch das Hotel. Die Veranstaltungshalle des Hauses ist mit speziellen Induktionsschleifen ausgestattet, so dass hörgeschädigte Menschen durch die störungsfreie Übertragung auf die Hörgeräte Konzert- oder Theaterabende genießen können. Es gibt auch ein großes Sportangebot: vom Bogenschießen über Tauchkurse bis zum internationalen Sportevent im Rollstuhl-Rugby.

Im Testzimmer entwickelt

Träger des Hotels ist die Fürst Donnersmarck-Stiftung, die auch das Bauvorhaben betreute. Viel wurde in der Konzeptionsphase in Testzimmern entwickelt. Die Erfahrungen der Menschen mit Behinderungen flossen in den aufwendigen Bau ein. „Das Besondere an dem Bauvorhaben war, dass wir deutlich mehr gemacht haben, als damals schon durch die DIN-Vorschriften vorgegeben war“, erklärt Michael Schmidt, der das Bauvorhaben 2001 betreute und schon zahlreiche Vorträge dazu hielt. In den Gästebüchern beschreiben Gäste das Hotel als eine „Oase“. Kein Wunder, dass das Hotelteam Jahr für Jahr Fachleute durchs Haus führt und sein Know-how gerne teilt.

Weitere Informationen:
www.hausrheinsberg.de



Info

Förderung barrierefreier Bauvorhaben: Der „Förderrechner“ hilft bei der Suche nach geeigneten finanziellen Hilfen:
www.barrierefrei.de/foerderungssuche

wheelmap.org

Mit Wheelmap.org kannst Du rollstuhlgerechte Orte finden und markieren - weltweit und kostenlos

Das Ampelsystem zum Markieren der Rollstuhlgerechtigkeit:

- Voll Rollstuhlgerecht:** Eingang stufenlos, alle Räume stufenlos, mit behindertengerechtem WC, falls ortsüblich.
- Teilweise rollstuhlgerecht:** Eingang max 1 Stufe (7cm hoch), die wichtigsten Räume stufenlos, WC egal.
- Nicht rollstuhlgerecht:** Eingang hat höhere oder mehrere Stufen, Räume nicht erreichbar.
- Unbekannter Status:** Hilf mit und markiere diese Orte!

Okay, los geht's!

Ob Cafés, Bars, Kinos, Bibliotheken oder Clubs rollstuhlgerecht sind, sehen Nutzer auf www.wheelmap.org.

Unternehmensprofil
Sozialhelden e. V.

Anzahl Beschäftigter: 8
Anzahl Beschäftigter mit Behinderungen: 2
Branche: Sozialunternehmen
Rechtsform: e. V.
Umsatz: k. A.



Die wheelmap-App gibt's kostenfrei für Smartphones.

24. Praxisbeispiel

MIT DEM ROLLI IN DEN CLUB

Auf wheelmap.org kann jeder mit einem Klick barrierefreie Orte auf der ganzen Welt finden

Das soll der einzige Laden in der Stadt sein, der rollstuhlgerecht ist? Die Idee zu der weltweit erfolgreichsten Karte für rollstuhlgerechte Orte „wheelmap.org“ kam Raul Krauthausen und Holger Dieterich, weil sie es satt hatten, sich immer in demselben Café zu treffen. Krauthausen, der selbst im Rollstuhl sitzt, entwickelte 2010 zusammen mit Dieterich mit wheelmap.org eine Online-Karte für rollstuhlgerechte Orte. Das Prinzip ist einfach: Jeder kann sich eine standortbezogene Karte mit den eingetragenen Orten als kostenfreie App auf das Smartphone laden oder auf die Online-Map gehen. Grün steht für rollstuhlgerecht, Gelb bedeutet, dass es keine rollstuhlgerechte Toilette gibt, und Rot steht für nicht rollstuhlgerecht. „Bei wheelmap.org finden 1,6 Millionen Menschen in Deutschland das, was sie wirklich brauchen. Das ist Daily Life, das sind Cafés, Bars, Kinos, Bibliotheken oder Discos. Bei uns finden Nutzer Einträge wie, dass der Berliner Club Berghain rollstuhlgerecht ist“, sagt Raul Krauthausen.

Nichts über uns ohne uns

wheelmap.org ist in 21 Sprachen verfügbar, 350.000 Orte – hauptsächlich in Deutschland – sind bereits erfasst, es gibt über 1.000

Besucher täglich und jeden Tag hat die Seite etwa 200 Neueinträge. Womit hängt der große Erfolg von wheelmap.org zusammen? „Grundsätzlich ist es immer wichtig zu unterscheiden, wer entwickelt was für wen? In der Behindertencommunity gibt es den Leitspruch: ‚Nichts über uns ohne uns‘“, so Krauthausen.



„Die Information, welche Orte rollstuhlgerecht sind, sollte so frei verfügbar sein wie eine Postleitzahl.“

Die Kosten für das Non-Profit-Projekt bringt der von Krauthausen gegründete gemeinnützige Verein „Sozialhelden“ auf. Zukünftig wird [wheelmap](http://wheelmap.org) aber auf Kooperationspartner angewiesen sein. „Unser Wunsch ist es, mit Unternehmen zusammenzuarbeiten, die Karteninformationen zur Verfügung stellen, wie Google oder Nokia. So können sich Informationen zum Zugang von Orten besser verbreiten“, so Krauthausen.

Zusammenarbeit von Anfang an

Neben der [wheelmap](http://wheelmap.org) gibt es auch andere Apps, die Menschen mit Behinderungen das Leben leichter machen. Der barrierefreie Webplayer Verbavoice bietet Gehörlosen einen Ferndolmetscher für unterwegs und auch für blinde Menschen wird es in Zukunft komplexe Navigationssysteme für das Smartphone geben. Die Schwierigkeit besteht nur oft darin, die Bedürfnisse der künftigen Nutzer genau kennenzulernen, weiß Raul Krauthausen: „Meine Empfehlung lautet: von Anfang an zusammenarbeiten. Außerdem sollte man immer darauf achten, dass auch die verwendeten Technologien in den nächsten drei Jahren noch zukunftsfähig sind.“

wheelmap.org ist in jeder Hinsicht zukunftsfähig. Die ortsbasierte Kartentechnologie lässt sich überall einsetzen: Bei mehr als 85 Millionen Rollstuhlfahrern weltweit steckt hier ein riesiges Potenzial, das die Macher von [wheelmap](http://wheelmap.org) ausschöpfen wollen. „Die Informationen darüber, welche Orte rollstuhlgerecht sind, sollten so frei verfügbar sein wie eine Postleitzahl“, findet Raul Krauthausen.

Weitere Informationen:
wheelmap.org

ANREGUNGEN FÜR IHREN AKTIONSPLAN

ZIELE:

- ✦ Menschen mit und ohne Behinderungen können unsere Dienstleistungen gleichermaßen nutzen.
 - ✦ Wir wollen uns mit anderen Anbietern in der Region oder im Serviceumfeld vernetzen, damit Menschen mit Behinderungen von der Anreise über die Unterbringung bis hin zur Freizeitgestaltung ein breites Angebot nutzen können.
-

MUSTERMASSNAHMEN:

- ✦ Wir denken die gesamte Servicekette mit. Wenn wir eine barrierefreie Dienstleistung anbieten, stellen wir sicher, dass vom Marketing über den Vertrieb bis zum Service Barrierefreiheit garantiert wird.
- ✦ Wir fragen unsere Kundinnen und Kunden gezielt nach Ideen für mehr Barrierefreiheit. Welche Dienstleistungen wünschen sie sich? Wo müssen wir etwas verbessern?
- ✦ Wir lassen uns bei der Entwicklung barrierefreier Dienstleistungen professionell unterstützen und nehmen bestehende Beratungsangebote in Anspruch, im Tourismusgewerbe zum Beispiel von der Nationalen Koordinierungsstelle Tourismus für Alle (NatKo) oder vom Deutschen Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA).
- ✦ Wir schulen unsere Beschäftigten im Umgang mit Menschen mit Behinderungen – zum Beispiel bei externen Fortbildungen durch Behindertenverbände.
- ✦ Wir bieten Services für Menschen mit Behinderungen an – zum Beispiel Führungen in Gebärdensprache oder Tastführungen für blinde und sehbehinderte Menschen.
- ✦ Auf unserer barrierefreien Internetseite weisen wir auf die barrierefreien Dienstleistungen hin. Zusätzlich nutzen wir weitere zielgruppenrelevante Kanäle für die Verbreitung unseres Angebots, zum Beispiel Behindertenorganisationen.
- ✦ Im Hotel- und Gaststättengewerbe: Wir richten unsere Gebäude barrierefrei aus, indem wir zum Beispiel für gehgeschädigte Menschen auf Drehtüren verzichten, für Rollstuhlfahrer die Höhe der Rezeption absenken, für sehgeschädigte Menschen die Umgebung farblich kontrastreich einrichten und für blinde Menschen Zimmernummern und die Beschriftung von Funktionsräumen taktil erfassbar gestalten (durch Reliefs, Braille- oder Pyramidenschrift).