

Infoplattform für Barrierefreien Tourismus in Österreich

eine Initiative des ÖHTB

Bericht über die Informationsveranstaltungen

13.5.2004 im Hotel Michlhof in Heiligenkreuz
25.5.2004 im Hotel IBIS in Wien

Zusammenstellung und Bearbeitung:
Drⁱⁿ. Angelika S. Laburda im Auftrag des ÖHTB



ÖHTB-FAHRTENDIENST



Überblick

IBFT-Veranstaltungen am 13.5.2004 im Hotel Michlhof in Heiligenkreuz im Südburgenland und im Hotel IBIS in Wien am 25.5.2004.

In einer kurzen Einleitung berichtet Herr Peter Heinemann (Geschäftsleiter des Österreichischen Hilfswerks für Taubblinde und hochgradig Hör- und Sehbehinderte) über die Geschichte des Engagements des ÖHTB im Bereich des barrierefreien Tourismus.



In seinem Referat präsentiert Herr Guido Frank, Geschäftsführer der NatKo (Nationale Koordinationsstelle barrierefreier Tourismus für Alle) die Tätigkeiten dieser deutschlandweit und auch international tätigen Institution. Er referiert ausführlich über ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle und stellt Planungshilfen und Schulungskonzepte für die Tourismuspraxis vor. Schwerpunkte sind neben der Gutachter- und Beratungstätigkeit auch Schulungsmaßnahmen in allen Bereichen des Tourismus. Eine Datenbank über Angebote des barrierefreien Tourismus sowie eine Link-Liste und Literaturlisten ergänzen das Angebot.

Herr Mag. art. Dieter Berdel referiert über seine im Auftrag des Bundesministeriums für soziale Sicherheit und Generationen durchgeführte Untersuchung über Qualitätskriterien im Tourismus für behinderte und ältere Menschen. Wesentliche Momente hierbei sind die aufgeführten Listen zu den Qualitätskriterien.



Nach der Diskussion der beiden Vorträge erfolgt in Heiligenkreuz ein mit angeregten Diskussionen verbrachtes Mittagessen – in Wien wird auch die Kaffeepause mit angeregten Gesprächen ausgefüllt.

Daran anschließend informiert Frau Dr. Angelika S. Laburda über die im Aufbau begriffene Datenbank zum barrierefreien Tourismus und die Vorarbeiten zur Installierung einer Österreichischen Koordinationsstelle, die IBFT.

In der daran anschließenden lebhaften Diskussion wurden interessante Ergänzungs- und Verbesserungsvorschläge für die Erfassungsformulare entwickelt.

Den Ausklang der Veranstaltung bildet im Hotel IBIS ein köstliches Buffet – in angenehmer entspannter Umgebung.

Einleitende Worte

Warum beschäftigt sich gerade das ÖHTB mit dem Thema „Barrierefreier Tourismus“? Die Begründung liegt in der Entstehung des ÖHTB - und seinen sich ausweitenden Arbeitsfeldern.

Arbeiten-Wohnen steht unter der Prämisse von „selbstbestimmt leben“ - d.h. im günstigsten Fall lernen die Klientinnen und Klienten auch allein zu leben - oder zumindest nur mit geringer Betreuung. Häufig ist damit allerdings eine gewisse Vereinsamung verbunden.

Als diese Probleme offensichtlich wurden begann das ÖHTB, sich um ein mögliches Freizeitangebot für diese Menschen zu kümmern. Offensichtlich wurde dabei, dass es sehr wenig erschwingliche Angebote gibt - und für Menschen mit Betreuungsbedarf fast gar nicht.

Zunächst entstand daher der „Betreute Urlaub“ im Hotel Michlhof - d.h. beeinträchtigte Menschen können eine Betreuung stunden- bis tageweise „zukaufen“ - und die Hoteleinrichtung ist barrierefrei im Sinne der Zugänglichkeit für Mobilitätsbeeinträchtigte Menschen.

Aus der Beschäftigung mit dem Ideal der „Barrierefreiheit“ entwickelte sich bald der Gedanke, dieses Konzept auch weiter zu verbreiten - ganz im Sinne von „Barrierefreiheit“ heißt Qualitätszuwachs für alle Menschen.

Daraus resultierte die Durchführung eines Workshops, voriges Jahr im September, gefördert vom Ministerium für Arbeit und Wirtschaft. Bemängelt wurde hierbei das Fehlen einer Informationsstelle, einer Info-Plattform oder Koordinationsstelle, wo Informationen zu diesem Thema zu erhalten sind. Und eines der Hauptergebnisse war weiters die Forderung nach „Vernetzung“ der Angebote, nach einer Möglichkeit, die Informationen über den „Barrierefreien Tourismus für Alle“ zu sammeln.

Unter dieser Prämisse steht daher die heutige Veranstaltung und ich freue mich besonders, als Referenten Herrn Guido Frank von der „Nationalen Koordinationsstelle Barrierefreier Tourismus“ - kurz NatKo, in Mainz begrüßen zu können.

Und um das Bild für Österreich abzurunden wird Herr Mag. Dieter Berdel über seine im Auftrag des Bundesministeriums für soziale Sicherheit und Generationen durchgeführte Untersuchung über Qualitätskriterien im Tourismus für behinderte und ältere Menschen berichten.

Nach der Kaffeepause wird Ihnen Fr. Dr. Laburda unsere Infoplattform Barrierefreier Tourismus vorstellen.

Ich wünsche Ihnen und uns einen angeregten und informativen Nachmittag. Die Moderation übernimmt Fr. Mag. Stelmann vom ÖHTB.

Tourismus für Alle¹

Guido Frank - Geschäftsführer - NatKo e.V. Mainz
Kötherhofstr. 4
D - 55116 Mainz
Tel.: +49 6131 – 25 04 10
Fax: +49 6131 – 21 48 48
www.natko.de



Kurzinfos zur NatKo:

Der Verein wurde am 09.09.1999 als Informations- und Koordinationsstelle für barrierefreien Tourismus in Deutschland gegründet.
Mitglieder sind Bundesbehindertenverbände.
Zu ca. 90 % wird der Verein finanziell durch das Bundesministerium für Gesundheit und soziale Sicherung (BMGS) gefördert.

Die wesentlichsten Aufgaben der NatKo e.V. sind:

- verbandsübergreifende Interessensvertretung - Sprechen „mit einer Stimme“
- Zusammenarbeit mit der Tourismuswirtschaft, Verkehrsbetrieben und Fachverbänden
- Messen und Tagungen
- Qualifizierungsangebote
- Mitarbeit in politischen Gremien

Beispiele unserer bisherigen Tätigkeiten:

- Teilnahme und aktive Mitarbeit am Bundeskongress zum Gleichstellungsgesetz (2000)
- Aktive Mitarbeit am Forschungsvorhaben des BMWA „Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle“ (2002-2003)
- Mitarbeit an einem Werkstattgespräch zum Gleichstellungsgesetz bei K.-H. Haak, dem Beauftragten der Bundesregierung für die Belange der Behinderten im Deutschen Bundestag (2001)
- Jährliche Konferenz „Tourismus für Alle“ anlässlich der ITB in Berlin (2000-lfd.)
- Mitarbeit an Europäischen Projekten (z.B. Equal) (2002-lfd.)
- Parteiübergreifende Gespräche mit dem Tourismuspolitischen Ausschuss der Bundesregierung (2000-lfd.)
- Durchführung von Schulungsreihen im Auftrage der TourismusMarketing Niedersachsen GmbH und des Fremdenverkehrsverbandes Vorpommern (2003)
- Gutachtertätigkeit im INNORegio Projekt (2003)

Die **Studie: „Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle“** des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) beschreibt eindrucksvoll in Zahlen die wirtschaftlichen Impulse, die von einem barrierefreien Tourismus ausgehen können. Ausgehend vom möglichen KundInnenpotenzial über die Ermittlung des Reiseverhaltens mobilitätseingeschränkter Personen (z.B. haben 37 % bereits wegen mangelnder barrierefreier Angebote auf eine Reise verzichtet - 48 % würden häufiger verreisen, wenn es zusätzliche barrierefreie Angebote gäbe) berichtet die Studie:

- ältere und behinderte Reisende sind eine große und attraktive Zielgruppe
- Kundenpotenzial und Nachfrage wächst
- es gibt kaum barrierefreie Angebote entlang der touristischen Servicekette

¹ Zusammengestellt anhand der PowerPointPräsentation von Herrn Guido Frank für die Zusammenfassung der Infoveranstaltungen

- das Marktpotenzial ist bislang kaum erschlossen.
- Das Service ist noch unzureichend auf die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Menschen zugeschnitten
- Es sind kaum umfassende Informationen zur Zugänglichkeit des gesamten Reiseziels vorhanden

Es gibt eine Reihe von Gestaltungsmängeln bei Informationen (Schriftgröße, Kontraste, Seitenlayout etc.)

Nicht berücksichtigt in den wirtschaftlichen Berechnungen (Nachfragesteigerung im Tourismus, Steigerung des Inlandsproduktes, Schaffung von Vollzeit Arbeitsplätzen etc.) sind das weitere Potenzial von:

- Tagestourismus
- Kongresstourismus
- Übernachtung bei Bekannten und Verwandten
- Begleitpersonen
- Ausländische Touristen

Barrierefreier Tourismus bezieht sich aber nicht nur auf die Gegebenheiten am jeweiligen Urlaubsort, sondern auf die gesamte touristischen Servicekette. Jede Reise folgt diesem Muster, bewegt sich entlang der aufgelisteten Dienstleistungen. Aber bei mobilitätseingeschränkten Personen liegen spezielle Anforderungen vor, damit Reisen möglich wird. An jedem der einzelnen Stationen lassen sich immer noch „Barrieren“ festmachen. Das beginnt bei der Planung – Informationen sind nicht immer einfach zu beschaffen und reicht bis zu Problemen bei der Organisation der An- und Abreise sowie Zugänglichkeitsschwierigkeiten bei verschiedenen Attraktionen am Urlaubsort. Jeder dieser Bereiche muss barrierefrei sein, erst dann kann von der erforderlichen geschlossenen Servicekette gesprochen werden.



Bildquelle: ADAC 2003

Folgende **Handlungsempfehlungen** werden gegeben

- Bundesweit einheitliche Qualitätskriterien und Kennzeichnungen
- Qualifizierung und Leistungssteigerung der Tourismuswirtschaft:
 - Förderung von Investitionen
 - Deutschlandweites Qualifizierungs- und Schulungsprogramm
 - Kampagne: „Mehr barrierefreie Unterkünfte in Deutschland“
- Zielgruppenspezifisches deutschland-weites und internationales Marketing:
 - Ausbau Deutschlandmarketing bezgl. eines barrierefreien Tourismus
 - Zentrales Internetportal und Broschüre
- Erfolgskontrolle:
 - Bundesweiter Themenschwerpunkt in der Tourismuspolitik
 - Durchführung eines „offenen Forums“

Die Studie ist beim Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit – BMWA erhältlich
www.bmwi.de

Im weiteren werden folgende **Planungshilfen** vorgestellt:

Barrierefreier Tourismus für Alle, eine Planungshilfe für Tourismus-Praktiker,
herausgegeben vom ADAC

Planungshilfe „Natur für Alle“ - Planungshilfe zur Barrierefreiheit, herausgegeben von der
Lebenshilfe Wittmund e.V. Gerade im Bereich des Natur- und Erlebnistourismus gibt es
viele Möglichkeiten, Zugänglichkeit für alle Menschen zu bieten.

Als **Beispiele** dienen:

Improvisation ist gefragt – eine provisorische
Rampe für die Benützung eines Ausflugswagens



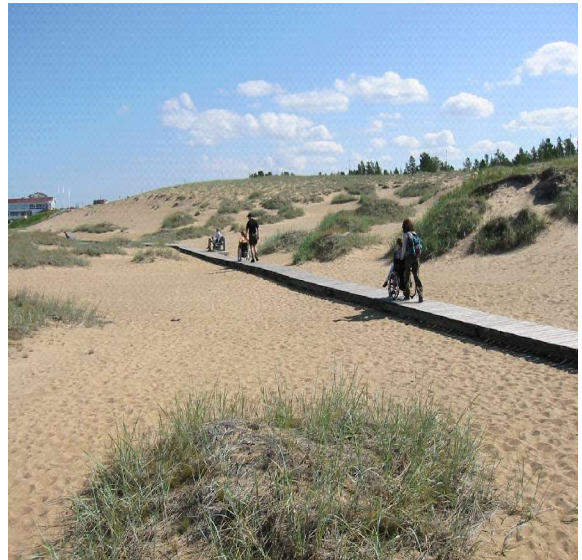
Bildquelle: Natur für Alle 2003



Einstiegshilfe für Kanus
Bildquelle: Natur für Alle 2003

Ein Holzsteg über einen Sandstrand, der für alle Erleichterungen bringt. An diesem Beispiel wird besonders deutlich, welche Qualitätssteigerungsmaßnahmen im Rahmen des barrierefreien Tourismus für alle TouristInnen bringen (z.B. WassersportlerInnen, Personen mit Kinderwagen, SpaziergängerInnen, RollstuhlfahrerInnen)

Bildquelle: Guido Frank



Ein besonders beeindruckendes Beispiel: eine Rollstuhlschaukel in Finnland



Bildquelle: Guido Frank

Zu den weiteren sehr wichtigen Tätigkeiten der NatKo zählt die **Schulungstätigkeit**. Das Weiterbildungsangebot der NatKo beinhaltet:

- Durchführung von Seminaren
 - für verschiedene Berufsgruppen,
 - zum Beispiel für MitarbeiterInnen im Kundenkontakt:- Servicepersonal im Hotel, in Gaststätten...
 - Reiseveranstalter: Reiseleitung, Fremdenführung ...
 - EntscheiderInnen für Tourismusregionen
 - für verschiedene Regionen
- Vermittlung von TrainerInnen
- Bereitstellung Schulungsmaterial

Know-how durch Schulungen ist ein Schlüssel zum Erfolg im barrierefreien Tourismus für Alle!

Qualitätskriterien im Tourismus für behinderte und ältere Menschen

Studie im Auftrag des Bundesministeriums für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz*)

Dieter Berdel, Mag. art.
Institut für Soziales Design, Entwicklung und Forschung (ISD) Wien

Nach einer Schätzung der Europäischen Kommission 1996 dürften bei einer Gesamtzahl von 50 Millionen Menschen mit beeinträchtigter Mobilität in Europa etwa 36 Millionen Menschen als potenzielle Kunden im Tourismus in Frage kommen. Umgelegt auf Österreich geht es dabei um 880.000 bzw. 580.000 Personen.

Die vorliegende Studie spricht von mobilitätsbehinderten Menschen, d.h. von Personen, die infolge dauernder oder auch vorübergehender Beeinträchtigung in ihrer Mobilität eingeschränkt sind: Körperbehinderte und wahrnehmungsbehinderte Personen sowie Personen mit Orientierungs- und Artikulationsschwierigkeiten. Mobilitätsbehinderungen treten verstärkt im Alter oder in Zusammenhang mit chronischen Krankheiten auf. In Österreich wird sich allein die Anzahl der 60-74jährigen Personen bis zum Jahr 2030 um mehr als 70% erhöhen, die Anzahl der noch älteren Personen bis um das Dreifache.

Obwohl Menschen mit eingeschränkter Mobilität schon heute ein erhebliches Kundenpotenzial im Bereich Tourismus, Fremdenverkehr und Gastronomie darstellen, ist das Interesse der Anbieter gegenüber dieser Zielgruppe noch als eher gering zu bewerten. Dazu kommt dass die gebaute und produzierte Umwelt zumeist nach einem „Ideal-Bild“ des Menschen geplant, konstruiert und gebaut ist, die auf körperliche, psychische und intellektuelle Abweichungen kaum Rücksicht nimmt. Um die Möglichkeiten zur Reise, Freizeitgestaltung und Erholung wie alle anderen Menschen so selbstbestimmt wie möglich nutzen zu können, sind behinderte und ältere Personen auf „Niederschwelligkeit“, d.h. auf eine offene Grundhaltung aller Beteiligten und Barrierefreiheit angewiesen. Dazu zählt auch das Vorhandensein möglichst „geschlossener Mobilitäts- und Informationsketten“.

Wesentliche Teile der Studie, die als Handbuch für Anbieter im touristischen und gastronomischen Bereich konzipiert ist, enthalten Hinweise zur Vermeidung und dem Abbau von Nutzungs- und Zugangshürden in vielerlei Hinsicht. Dazu zählen sowohl Anforderungen im „Umgang“ von der Reisevorbereitung über Fahrt und Reise sowie Aufenthalt, Schulung des Personals bei Service und Hilfestellungen und Qualitätskriterien für technische und gestalterische Belange. Letzere beinhalten bauliche Voraussetzungen und Hinweise zur Adaption von Umgebung und Außenbereich einer touristischen oder gastronomischen Einrichtung bis zur Innenraumgestaltung inkl. Beleuchtung, taktile, akustische und optische Orientierungsmöglichkeiten sowie allergievermeidende Ausstattung. Die dargestellten Kriterien sind (wo es sinnvoll ist) in Mindestanforderungen als elementare Qualitätsmerkmale sowie in Anforderungen zur Komfortsteigerung gegliedert.

*) Dieter Berdel, Doris Gödl, Heinz Schoibl: Qualitätskriterien im Tourismus für behinderte und ältere Menschen, Wien 2003. Bestellmöglichkeiten: BMSG-Broschürens-service Tel. 0800-202074. Internet <http://www.bmsg.gv.at> (Bestellservice)

Die Datenbank (genauer das Informationssystem) ist interaktiv aufgebaut – das bedeutet, es wird besonderer Wert auf die Rückmeldungen und die Kommunikation zwischen AnbieterInnen und KundInnen gelegt. Die Einträge erfolgen sowohl durch Recherchen der ProjektmitarbeiterInnen als auch durch die jeweiligen Betriebe, die kampagnenmäßig angesprochen werden, selbst. Eine Überprüfung der Angaben findet unsererseits nicht statt - aber es besteht die Möglichkeit, bzw. es ist das eigentliche Ziel, den potenziellen KundInnen eines barrierefreien Tourismus eine Plattform für den Informationsaustausch zur Verfügung zu stellen damit sie ihre Erfahrung mit bestimmten Einrichtungen weitergeben können. Selbstverständlich erfolgt diese Interaktion moderiert - und die jeweiligen Betriebe haben obendrein die Chance, so Feedback zu erhalten. Damit können Angebote überarbeitet werden - unausgesprochenes negatives Feedback in Form des Wegbleibens der KundInnen kann damit vermieden werden.

Unser Informationssystem steht unter dem Leitbegriff „Barrierefreier Tourismus für Alle“ - dementsprechend wird in Bezug auf die KundInnen ein wesentlich größeres Augenmerk auf die Betreuung von bzw. die Dienstleistung für **alle** in ihrer Mobilität eingeschränkten Menschen gelegt. Dies gilt besonders für sinnesbehinderte Menschen, für die es sehr wenig zugängliche Informationen gibt. Der Eintrag in unser Informationssystem ist kostenlos - wie wir von Gastronomie - und Beherbergungsbetrieben wissen scheuen diese die Kosten einer Eintragung und die daraus resultierenden Folgekosten. Derzeit ist es insgesamt noch schwer zu vermitteln, dass sich Investitionen in einen Internetauftritt für diese spezielle Klientel rechnen können.

Uns geht es vor allem um die Vernetzung der regionalen Angebote - z.B. die Zusammenarbeit mit den Anbietern sozialer Dienstleistungen und die Integration lokaler (Behinderten-)Initiativen.

Das Informationssystem steht gemäß unseren Projektzielen nicht isoliert, sondern versteht sich als Teil einer aufzubauenden Österreichweiten Koordinationsstelle für barrierefreien Tourismus in Anlehnung an die „NatKo“ in Deutschland. Wir legen besonderen Wert auf Zusammenarbeit mit allen einschlägigen Initiativen.

Vorläufig beginnen wir einmal mit den Regionen des Burgenlandes und der angrenzenden Bezirke der Steiermark - geplant ist natürlich eine Ausweitung auf das gesamte Bundesgebiet

Im Vollausbau sollen folgende Suchkriterien zur Verfügung stehen

- Unterkunft
 - Hotel/Pension
 - Gasthof
 - Privatunterkunft
 - Campingplatz
 - Ferienhaus/Ferienwohnung
- Gastronomie
 - Restaurant
 - Gasthof
 - „Beisl“
 - Cafe-Restaurant-Konditorei
- Verein/Initiative
- Sozialdienst-Angebote
 - Behindertentaxi
 - Mobile Krankenschwester
 - Mobile BetreuerIn
 - Begleitservice

- Kultur und Events
 - Sehenswürdigkeit
 - Museum/ständige Ausstellung
 - temporäre Ausstellung
 - Veranstaltungsort
 - Theater
 - Kino
 - Veranstaltungssaal
 - Spazierwege/Wanderwege
- Verkehrsmittel
 - öffentlich und privat
- Reiseanbieter

in der derzeitigen Version gibt's bereits Unterkunft und Gastronomie.
Die ausgewiesenen Kategorien entsprechen den üblichen Vorgaben.

Das zu suchende Angebot kann jeweils für eine oder mehrere der im Folgenden genannten Personengruppen ausgewählt werden

- Körperlich mobilitäts-beeinträchtigte Menschen
 - RollstuhlfahrerInnen
 - gehbehinderte Menschen
 - sonstige Bewegungsbehinderungen
- Sinnesbehinderte Menschen
 - sehbehinderte Menschen
 - blinde Menschen
 - hörbehinderte Menschen
 - gehörlose Menschen
 - sprachbehinderte Menschen
- Familien und SeniorInnen
 - Familien mit Kleinkindern
 - Familien mit pflegebedürftigen Angehörigen
 - SeniorInnen
- chronisch kranke Menschen
 - Diabetes
 - Dialysebedarf
 - sonstiger Diät-Bedarf
 - sonstige
- vorübergehend beeinträchtigte Menschen
 - nach Unfällen und/oder Operationen

Gerade an diesen Kategorien ist wieder einmal einsichtig, dass Barrierefreiheit, dass Zugängigkeit ein Qualitätskriterium für alle Menschen ist - wer hat nicht schon einmal einen Gipsfuß gehabt und war dankbar für Wege ohne Stolpersteine

Nun aber zum wichtigsten überhaupt, nämlich zu dem, was Sie tun können, um dieses Projekt zu unterstützen.

- Bitte melden Sie sich als Tourismusbetrieb, wenn Sie Angebote für mobilitätsbeeinträchtigte Gäste haben
- Melden Sie uns bitte als Betroffene/r Betriebe die Angebote für mobilitätsbeeinträchtigte Gäste haben
- Melden Sie uns Initiativen, die sich mit dem Thema auseinandersetzen

- Kommentieren Sie die aufgelisteten Angebote aus eigener Erfahrung
- Senden Sie uns einschlägige Links, Bücher, Zeitschriftenartikel und wissenschaftliche Arbeiten zum Thema „barrierefreier Tourismus für Alle“

Gemeint mit „geeignet für“ ist durchaus auch ein Betrieb, der z.B. Erfahrungen im Umgang mit sehbehinderten Menschen hat und seinen Betrieb sowieso schon recht barrierefrei für Sehbehinderte eingerichtet hat aber um das nutzen zu können muss das Angebot eben auch bekannt sein

Ganz wichtig ist uns eben die Mitteilung von Betroffenen - sie sind schließlich die besten ExpertInnen für ihre Bedürfnisse ... auch dadurch soll ein Informations- und Erfahrungsaustausch angeregt werden ...

Alles an Informationen zum Thema barrierefreier Tourismus ist uns willkommen - gute links werden von uns auch kommentiert empfohlen.

Auch wenn ich vorher zunächst vom Burgenland und der Oststeiermark geredet habe - andere Regionsinformationen werden sicher gespeichert und später verarbeitet.

Sobald es eine gültige Adresse gibt werden Sie davon verständigt – die im Vortrag gezeigte Adresse ist derzeit noch „Baustelle“. Aber unter der oben genannten Email-Adresse sind Anregungen jederzeit willkommen.

Zum Abschluss noch ein Bild aus der Realität, vor einer Woche geknipst ...es ist nicht gestellt



Bildquelle: Laburda

Zum Abschluss noch einige Bilder von den Veranstaltungen



Bildquelle: alle Fotos der Veranstaltungen A.S.Laburda