

Barrierefreiheit und Inklusion

Mecklenburg-Vorpommern ohne Hindernisse erleben! Für rund 40 Prozent der Bevölkerung ist die Barrierefreiheit im Urlaub zwingend erforderlich. Komfortables und sicheres Reisen ist darüber hinaus ein Qualitätsmerkmal, das alle Urlauber*innen zu schätzen wissen. Machen wir unsere Angebote für Menschen mit Behinderung, Senior*innen und Familien zugänglicher und erschließen so neue Gästegruppen.



Foto: TMV/Ullrich

Barrierefreie Angebote und deren erfolgreiche Kommunikation sind maßgeblich für die Reiseentscheidung von Familien und älteren Gästen sowie von Menschen mit Behinderung, das heißt für Menschen mit einer Geh-, Hör- oder Sehbehinderung, mit kognitiven Einschränkungen, Rollstuhlfahrer*innen, Gehörlose und Blinde. Inklusion funktioniert nicht ohne Barrierefreiheit. Denn wo Orte, Räume oder Kommunikationsmittel nicht barrierefrei sind, bleibt Teilhabe auch am touristischen Leben verwehrt.

Barrierefreiheit heißt, dass Gebäude und Plätze, Räume und Unterkünfte, Verkehrsmittel und Gebrauchsgegenstände, Dienstleistungen und Freizeitangebote so gestaltet werden, dass sie für alle ohne fremde Hilfe zugänglich sind. Der Begriff »Barrierefreiheit« beschreibt also nicht nur bauliche Maßnahmen, sondern meint auch Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen und betrifft weitere Lebensbereiche, die für Menschen mit Behinderung ohne besondere Erschwernis und ohne Hilfe zugänglich und nutzbar sind.

Selbst wenn Sie barrierefreie Angebote noch nicht aktiv kommunizieren, lohnt es sich zu prüfen, ob Sie nicht entsprechende Informationen zur Verfügung stellen oder mit einfachen Maßnahmen umsetzen können. Schon kleine Änderungen, die kaum mit Kosten verbunden sind, sorgen bei Gästen und Einheimischen mit spezifischen Bedürfnissen für einen komfortableren Aufenthalt. Sei es ein langsam geführter Stadtrundgang oder die Kennzeichnung von allergenen Zutaten auf der Speisekarte: Ein sensibilisierter Umgang sorgt für ein sicheres Gefühl bei allen.

Gäste mit Einschränkungen benötigen detaillierte Informationen, auf die sie sich in der Reiseplanung verlassen können. Das bundesweit einheitliche Kennzeichnungssystem »Reisen für Alle« bietet transparente Qualitätskriterien, auf deren Basis unsere Gäste eine fundierte Reiseentscheidung treffen können.



Schnelle Maßnahmen

Zertifizierung – Reisen für Alle

»Reisen für Alle« ist ein Informations- und Bewertungssystem, das es dem Gast ermöglicht, die Eignung des Angebotes für die eigenen Ansprüche zu beurteilen. Gäste können so die Nutz- und Erlebarkeit touristischer Angebote anhand verlässlicher Detailinformationen vor der Reise prüfen und gezielt geeignete Angebote auswählen und buchen.

Lassen Sie sich über eine mögliche Zertifizierung »Reisen für Alle« beraten. Jedes Unternehmen, das mit Gästen interagiert, kann sich zertifizieren lassen.

Ansprechpartnerin für MV

➔ Anne Wilken | a.wilken@auf-nach-mv.de | 0381 40 30 682

Mehr Infos

➔ reisen-fuer-alle.de

➔ tmv.de/zertifizierung-reisen-fuer-alle

Checkliste

Grundsätzlich

- aktuelle und künftige Gästeprofile im Hinblick auf Bedürfnisse analysieren (von barrierefreien Angeboten profitieren alle)
- das Servicepersonal für Inklusion und Barrierefreiheit sensibilisieren und schulen
- barrierefreie Angebote und Einrichtungen deutlich kennzeichnen sowie transparent und eindeutig kommunizieren (gut lesbar, leicht auffindbar, nachvollziehbar, kontrastreich)
- die Zugänglichkeit von Gebäuden, Sanitär-, Beherbergungs- und Außenbereichen überprüfen und mit DIN-Normen (z. B. DIN 18040) und Bauvorschriften abgleichen (z. B. auf dem Fachportal nullbarriere.de und auf din.de über die wichtigsten Standards informieren)
- bei der Angebotsgestaltung das neue Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) beachten, dessen Vorgaben für Produkte und Dienstleistungen ab Juni 2025 umgesetzt sein müssen
- Barrierefreiheit als Qualitätsmerkmal kommunizieren und entsprechend bewerben (z. B. in allen Kommunikationsmitteln zum Thema machen)

Baulich

- Sicherheitsmarkierungen in Höhe von 40–70 cm und 120–160 cm an Glasüren anbringen

Faustregeln für barrierefreie Tourismusangebote:

- ➔ **Räder-Füße-Regel:** Sind Angebote auch für Gäste mit Rollstuhl oder Rollator durchgängig nutzbar?
- ➔ **Zwei-Sinne-Regel:** Sind Informationen mindestens über zwei Sinne (Hören, Sehen, Fühlen etc.) wahrnehmbar?

- mind. die erste und die letzte Treppenstufe eines Aufgangs mit Kontraststreifen versehen
- Treppen mit Handläufen sichern
- Bedienelemente wie Türgriff, Lichtschalter, Steckdose oder Notruftaster visuell kontrastreich und taktil gestalten
- Beschilderungen zur Orientierung in gut lesbarer Schrift und mit visuellem Kontrast zum Hintergrund gestalten
- für eine helle und blendfreie Ausleuchtung in allen Bereichen sorgen
- sichere Abstellplätze für Kinderwagen, Rollatoren und Rollstühle zur Verfügung stellen
- flexible/mobile Rampen anbieten (wenn z. B. Türschwellen höher als 2 cm sind)
- unkonkrete Formulierungen (»Das Angebot ist barrierearm.«) vermeiden, stattdessen präzise die Zugänglichkeit und Nutzungsmöglichkeit beschreiben (z. B. »Zimmer mit ebenerdiger Dusche«)
- in der schriftlichen Kommunikation gut lesbare Schriftarten und maximale Farbkontraste wählen sowie in einfacher Sprache formulieren
- in Gesprächen mit Gästen mit Hörschwierigkeiten für ein ruhiges Umfeld sorgen und sich dem Gegenüber zuwenden, um das Lippenlesen zu erleichtern
- bei öffentlichen Veranstaltungen induktive Höranlagen verwenden, die Personen mit Höreinschränkung unterstützen
- in Gesprächen mit blinden und sehbehinderten Menschen sich selbst und die Kolleg*innen namentlich vorstellen, um die Gäste besser einzubinden

Service

- ausleihbare Lesebrillen für die Gäste bereithalten
- Abholdienste und Gepäckservice anbieten
- Liste mit Kontaktdaten örtlicher Ärzt*innen und essenzieller Infrastruktur in die Gästemappe integrieren
- Zugang zum ÖPNV checken und Möglichkeiten der barrierefreien Nutzung bekannt machen
- Personalschulungen anbieten

Kommunikativ

- auf barrierefreie Angebote hinweisen (z. B. gut lesbare Broschüren, barrierefreie Internetseiten mit kontrastreicher, großer Schrift in Leichter Sprache)

Gastronomisch

- eine bebilderte Speisekarte mit großer, schnörkelloser Schrift wählen oder zwei Versionen der Karte gestalten
- die Option auf kleinere Portionsgrößen anbieten
- allergene Zutaten kennzeichnen
- Alternativen offerieren (z. B. laktosefrei, glutenfrei, vegan, vegetarisch)
- Allergiker*innen und Gäste mit speziellen Ernährungsbedürfnissen über Restaurants, Reformhäuser o. Ä. informieren, die über entsprechende Angebote verfügen

Meerurlaub ohne Barrieren

Eine rollstuhlgerechte FeWo im Ostseebad Dierhagen

Die Ferienwohnung *Meerurlaub*. *Barrierefrei* in Dierhagen bietet Platz für zwei Personen. Bei der Planung und Umsetzung der Unterkunft berücksichtigte Friedrich Schweitzer die DIN 18025: Damit ist die FeWo nicht nur barrierefrei, sondern auch rollstuhlgerecht. Sie ist die erste und derzeitige einzige im Ostseebad mit diesem Standard und nach den Kriterien von »Reisen für Alle« zertifiziert. Rollstuhlfahrer*innen können hier uneingeschränkt wohnen. Zum Beispiel ist die Küche mit höhenverstellbarer Arbeitsplatte, Kochfeld sowie Spüle ausgestattet – alles ist unterfahrbar. Entsprechend sind die weiteren Geräte platziert und konzipiert. Auch Bad, Schlafzimmer sowie die Außenbereiche sind so gebaut, dass Gäste mit Rollstuhl alleine zurechtkommen.

Sie haben sich 2008 dazu entschlossen, Ihre Wohnung in eine barrierefreie Ferienwohnung umzubauen. Wie kam es dazu?

[F. SCHWEITZER]: 1998 haben wir unser Haus in Dierhagen gekauft. Im Erdgeschoss befand sich eine vermietete Einliegerwohnung. Nachdem der Mieter verstorben war, haben wir überlegt, wie wir diese Wohnung nutzen wollen. Ganz schnell haben wir uns für die Nutzung als Ferienwohnung entschieden. Mir war es aber wichtig, keine »normale« Ferienwohnung anzubieten, sondern etwas Besonderes. Ein Angebot, das noch nicht so häufig auf der Halbinsel Fischland-Darß-Zingst vertreten ist. Relativ schnell haben wir festgestellt, dass es weit und breit keine (!) rollstuhlgerechte FeWo gab. Lediglich sogenannte »barrierefreie« Ferienwohnungen, die aber für Rollstuhlfahrer nicht unbedingt geeignet waren (und sind). Mit unserer rollstuhlgerechten Ferienwohnung haben wir ein Alleinstellungsmerkmal und machen ein Angebot für ein Klientel, das auf solche Ferienunterkünfte angewiesen ist. Das macht einfach Sinn.

Viele denken: Der Umbau in eine barrierefreie Unterkunft geht mit deutlichen Mehrkosten oder Abstrichen in der Optik einher. Können Sie das bestätigen?

[F. SCHWEITZER]: Es kommt darauf an, was für eine FeWo ich anbieten möchte. Wenn die Ausstattung eher hochwertig sein soll, um auch entsprechende Mietpreise erzielen zu können, sind die Mehrkosten tatsächlich eher zu vernachlässigen.

Beispiele:

- Die Zimmertüren müssen etwas breiter und höher sein. Mehrkosten: 50 € pro Tür
- Lichtschalter sind auf einer Höhe von 80 cm anzubringen. Mehrkosten: keine
- Unterfahrbares Waschbecken, ebenerdige Dusche, Toilette auf ca. 52 cm Höhe. Mehrkosten: keine
- Stützvorrichtungen an Toilette und Dusche. Mehrkosten: ca. 1.000 €
- Unterfahrbare und höhenverstellbare Küchenzeile und höhenverstellbarer Hängeschrank. Mehrkosten: ca. 2.000 €

Insgesamt haben wir ca. 3.500 bis 4.000 € Mehrkosten gehabt. Abstriche im Hinblick auf die Optik oder anderes haben wir nicht hinnehmen müssen. Natürlich muss entsprechend Platz vorhanden sein, damit sich der Gast mit Rollstuhl gut bewegen kann. Bis auf die Dusche ist diesbezüglich nichts festzustellen. Lediglich die etwas niedriger angebrachten Türklinken und Lichtschalter sind zu Beginn des Aufenthaltes etwas gewöhnungsbedürftig – aber nur für die Gäste, die nicht im Rollstuhl sitzen.

» Ich habe gelernt, dass Informationen über die Bedingungen vor Ort für mobilitätseingeschränkte Menschen immens wichtig sind.

Ihre Wohnung ist nach dem bundesweiten Siegel »Reisen für Alle« zertifiziert. Wie sind Sie darauf aufmerksam geworden?

[F. SCHWEITZER]: Das weiß ich gar nicht mehr genau. Ich glaube, Anfang 2019 bin ich auf der Plattform XING auf das Projekt »Tourismus für Alle« aufmerksam geworden und habe mit dem TMV Kontakt aufgenommen.

Warum haben Sie Ihre Ferienwohnung nach den Kriterien von »Reisen für Alle« zertifizieren lassen?

[F. SCHWEITZER]: Als wir damals die FeWo entsprechend haben bauen lassen, gab es das Qualitätssiegel »Barrierefreier Urlaub« des TMV. Darum hatten wir uns beworben und es erhalten. Dabei habe ich gelernt, dass Informationen über die Bedingungen vor Ort für mobilitätseingeschränkte Menschen immens wichtig sind. Deshalb ist ein Siegel von einer unabhängigen Stelle ein ganz wichtiger Baustein, damit die Rollstuhlfahrer*innen wissen, was sie erwartet. Denn wenn die FeWo für einen Aufenthalt nicht geeignet ist, ist das in der Regel ein unlösbares Problem.

Haben Sie den Zertifizierungsprozess als aufwendig empfunden?

[F. SCHWEITZER]: Überhaupt nicht! Zeitaufwand: vielleicht ein bis zwei Stunden. Die Gebühr: überschaubar.

Sie erfüllen die Qualitätskriterien für Menschen mit Gehbehinderung sowie für Rollstuhlfahrer*innen. Haben Sie viele Gäste mit Rollstuhl?

[F. SCHWEITZER]: Oh ja! 80 bis 90 Prozent unserer Gäste sind Pärchen, wobei mindestens ein*e Rollstuhlfahrer*in dabei ist. Wir haben auch Konstellationen, wo beide auf den Rollstuhl angewiesen sind.

Welche Erfahrungen haben Sie mit Ihren Gästen gemacht?

[F. SCHWEITZER]: Durchweg und ausnahmslos positive Erfahrungen! Alle Gäste sind sehr dankbar und sehr ordentlich. Inzwischen können wir sagen, dass wir zu jeder Jahreszeit – also auch im Herbst, Winter und Frühjahr – Urlauber*innen haben. Die Entscheidung, eine solche FeWo anzubieten, haben wir noch nie bereut, ganz im Gegenteil.

» Ein Siegel von einer unabhängigen Stelle ist ein ganz wichtiger Baustein, damit die Rollstuhlfahrer*innen wissen, was sie erwartet.

» Inzwischen können wir sagen, dass wir zu jeder Jahreszeit Gäste haben. Die Entscheidung, eine solche FeWo anzubieten, haben wir noch nie bereut, ganz im Gegenteil.

Im Interview

Friedrich Schweitzer

Der Fremdenverkehrs-Geograf ist seit über 30 Jahren beruflich in der Touristik tätig und vermietet seine Ferienwohnung *Meerurlaub*. Barrierefrei in Dierhagen, die rollstuhlgerecht nach DIN 18025 gebaut und nach den Kriterien von »Reisen für Alle« zertifiziert ist.

Mehr Infos

➔ meerurlaub-barrierefrei.de

Die Küche der Ferienwohnung - Meerurlaub verfügt über eine unterfahrbare und höhenverstellbare Küchenzeile.

