



Tourismus für Alle: Barrieren in den Köpfen durch Lernen abschaffen.

Nargiza Classen





Universität Trier
Fachbereich VI – Geographie/Geowissenschaften
Freizeit- und Tourismusgeographie

Tourismus für Alle: Barrieren in den Köpfen durch Lernen abschaffen.

Diplomarbeit

im Studiengang

Angewandte Geographie/Freizeit und Tourismusgeographie

zur Erlangung des akademischen Grades der Diplom-Geographin

Vorgelegt von:

Nargiza Classen

Mittlere Wiese 2

54311 Trierweiler

E-Mail: nargizaclassen@de

Matrikel Nr.: 793711

Eingerichtet bei:

Prof. Dr. Andreas Kagermeier

Prof. Dr. Frank Schaal

Trierweiler, im März 2012

DANKSAGUNG

DANKSAGUNG

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen bedanken, die mich während meiner Diplomarbeit unterstützt haben.

Ein herzliches Dankeschön geht an Prof. Dr. Kagermeier, der meine Diplomarbeit betreut und umfangreich unterstützt hat und an Prof. Dr. Schaal, der die Zweitkorrektur meiner Diplomarbeit übernommen hat.

Mein ganz besonderer Dank geht an Johannes Pütz und Anne Kraus, die mir bei der Korrektur der Diplomarbeit zur Seite standen.

Ich bedanke mich bei meinem Ehemann Ralf und meiner Freundin Anna Rachwal, die mir wertvolle moralische Stützen waren und immer ein offenes Ohr für mich hatten.

Außerdem bedanke ich mich bei allen Interviewpartnern, die sich die Zeit genommen haben, in vielen inhaltsreichen Gesprächen meine Fragen zu beantworten.

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS

Danksagung	I
Inhaltsverzeichnis	II
Abbildungsverzeichnis	V
Tabellenverzeichnis	VI
Abkürzungsverzeichnis	VII
1. Einleitung	1
1.1 Ausgangssituation und Zielsetzung.....	1
1.2 Aufbau der Arbeit.....	2
2. Grundlagen	4
2.1 Definitionen und statistische Daten.....	4
2.1.1 Definition „Behinderung“.....	4
2.1.1.1 Definition nach dem Sozialgesetzbuch.....	4
2.1.1.2 Definition nach der WHO.....	5
2.1.2 Verschiedene Behinderungsarten.....	6
2.1.3 Mobilitätsbehinderung.....	7
2.1.4 Definition „Barrierefreiheit“.....	9
2.1.5 Arten von Barrieren.....	10
2.1.6 Definition „Barrierefreier Tourismus“.....	11
2.2 Gesetze und Normen.....	11
2.3 Entwicklung „Tourismus für Alle“.....	14
2.4 Zielgruppe.....	16
2.4.1 Das Reiseverhalten der behinderten Personen.....	17
2.4.2 Schwierigkeiten und Lösungen entlang der touristischen Servicekette.....	19
2.5 Wirtschaftsfaktor „Barrierefreiheit“.....	27

INHALTSVERZEICHNIS

2.5.1 Potenziale und ökonomische Bedeutung des barrierefreien Tourismus	27
2.5.2 Risiken und Hemmnisse bei der Umsetzung des „Tourismus für Alle“	
2.6 Zusammenfassung.....	32
3. Barrieren in den Köpfen abschaffen.....	33
3.1 Öffnung des Reisemarktes für Behinderte – Überwindung eines Tabu-Bereiches im Tourismus.....	33
3.2 Die Gesellschaft und ihre Behinderte.....	36
3.3 Zusammenfassung.....	40
4. Auswertung der Expertengespräche.....	41
4.1 Vorgehensweise und Ziele der empirischen Untersuchung.....	41
4.2 Experten.....	41
4.3 Gesprächsleitfaden.....	42
4.3.1 Tourismus für Alle.....	44
4.3.2 Barrierefreiheit.....	46
4.3.3 Touristische Servicekette.....	48
4.3.4 Touristische Anbieter/Tourismus Personal.....	51
4.3.5 Internetportale für behinderte Reisende.....	53
4.3.6 Gesellschaftliche Veränderungen.....	54
4.3.7 Rolle des Tourismus bei der Integration behinderter Menschen/Behinderte Menschen im Urlaub.....	56
4.3. 8 Tourismus für Alle „lernen“	58
4.3.9 Zusammenfassung.....	60

INHALTSVERZEICHNIS

5. „Tourismus für Alle“ in der Aus- und Weiterbildung.....	65
5.1 Auswertung der Studierendenbefragung.....	65
5.2 Zusammenfassung.....	70
5.3 Reflexion einer Projektskizze für das Pilotprojekt: Implementierung der Themenfelder “Barrierefreiheit“ und „Design für Alle“ in der Aus- und Weiterbildung.....	70
6. Fazit.....	73
Quellenverzeichnis.....	76
Anhang	82
Eidesstattliche Erklärung.....	84

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Piktogramme für die Kategorisierung nach dem Deutschen Hotel- und Gastronomie Verband (DEHOGA)	14
Abbildung 2: Reiseverhalten mobilitätseingeschränkter Personen.....	17
Abbildung 3: Die touristische Servicekette.....	20
Abbildung 4: Ökonomische Bedeutung des barrierefreien „Tourismus für Alle“ im Überblick.....	29
Abbildung 5: Abbau.....	40
Abbildung 6: Interpretation des Begriffes „Tourismus für Alle“.....	66
Abbildung 7: Interpretation des Begriffes „Barrierefreiheit“.....	67
Abbildung 8: Interpretation des Begriffes „Barrieren in Köpfen“.....	68
Abbildung 9: Relevanz des Themenfeldes „Tourismus für Alle“ für tourismusbezogene Aus- und Weiterbildung.....	69
Abbildung 10: Freiheitsstau im Rollstuhl.....	74

Abbildungen Titelblatt:

www.aktive-behinderte.de

TABELLENVERZEICHNIS

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Mobilitätsbehinderte Personen im engeren und im weiteren Sinne.....	8
Tabelle 2: Überblick über die DIN-Normen für barrierefreies Bauen.....	13
Tabelle 3: Barrieren entlang der touristischen Servicekette und deren Überwindungsmöglichkeiten.....	20
Tabelle 4: Volumen und Struktur der Deutschen Bevölkerung und der Urlaubreisenden 2007-2020.....	28

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ADAC	Allgemeiner Deutscher Automobil Club e. V.
BGG	Behindertengleichstellungsgesetz
BIP	Bruttoinlandsprodukt
BSK	Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderte e. V
bzw.	beziehungsweise
DEHOGA	Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e. V.
DIN	Deutsches Institut für Normung e. V.
DTV	Deutscher Tourismusverband e. V.
e. V	eingetragener Verein
etc.	et cetera
F.U.R	Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e. V.
ICF	International Classification of Functioning, Disability and Health
ICIDH	International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps
NRO	Nichtregierungsorganisation
NatKo	Nationale Koordinierungsstelle Tourismus für Alle e. V.
o. J.	ohne Jahr
o. S.	ohne Seite
TUI	Touristik Union International
VdK	Verband der Kriegsbeschädigten, Kriegshinterbliebenen und Sozialrentner Deutschlands (Sozialverband)
WHO	World Health Organisation (Weltgesundheitsorganisation)
z. B.	zum Beispiel
%	Prozent

1 Einleitung

1 Einleitung

„Wir haben den scheinbar Nichtbehinderten klar zu machen, dass ihre Unfähigkeit, Behinderte als Gleiche zu begreifen, ihre eigene Behinderung ist“.

(Ernst Klee in: EBERWEIN/KNAUER 1988, S. 17).

1.1 Ausgangssituation und Zielsetzung

In unserer Gesellschaft kommt Urlaub und Reisen eine immer größere Bedeutung zu. Reisen ist ein Grundbedürfnis und Grundrecht eines jeden Bürgers. Trotz der rasanten Fortschritte im Tourismus im letzten Jahrhundert ist die selbstbestimmte Teilhabe aller Menschen am Tourismusgeschehen immer noch nicht ausnahmslos möglich und durch vielfältige Barrieren versperrt. „Tourismus für Alle“ – ist noch ein hoher Anspruch!

Menschen mit Behinderungen haben immer noch mit Barrieren, nicht nur im Alltag, sondern auch im Urlaub zu kämpfen. Eine Vielzahl von Problemen entlang der touristischen Servicekette kann bei der Buchung einer Reise und besonders in der Reisedestination selbst auftreten. Es ist immer noch schwer ein barrierefreies Hotel zu finden, touristische Sehenswürdigkeiten zu besuchen, weil diese nicht immer zugänglich sind, und an den Freizeitaktivitäten teilzunehmen. Dabei stellt diese Zielgruppe, zu der auch Menschen mit vorübergehenden Mobilitätseinschränkungen, ältere Menschen, Mütter mit Kinderwagen oder schwangere Frauen, Familien mit kleinen Kindern gehören, ein großes Marktpotenzial dar. Aufgrund der demographischen Entwicklung wird ein kontinuierlicher Anstieg der Anzahl schwerbehinderter und mobilitätseingeschränkter Personen zu beobachten sein, was einen Abbau von Reisebarrieren zwingend notwendig macht.

Außer den architektonischen Barrieren, müssen auch menschliche Barrieren überwunden werden. Aufgrund von „**Barrieren in den Köpfen**“ wird diese Zielgruppe im Bereich Tourismus und Freizeit leider immer noch benachteiligt oder nicht wahrgenommen. Das Prinzip der Barrierefreiheit wird lediglich auf die Zielgruppe der behinderten Menschen bezogen, was mit Ängsten, Unsicherheit, Unlust und Kontaktvermeidung seitens touristischer Anbietern verbunden ist. Das Fehlen von Wissen bezüglich der Bedeutung von „Tourismus für Alle“ und „Barrierefreiheit“ führt nicht nur zu unterschiedlicher Interpretation und Verständnis dieser Begriffe, sondern auch zu einer falschen Umsetzung und Beschreibung barrierefreier Angebote bei der Vermarktung.

1 Einleitung

Das Zitat von Ernst Klee (**Kapitel 1**) fordert die Menschen auf nachzudenken und die Gleichberechtigung behinderter Menschen in allen Lebensbereichen unserer Gesellschaft zu unterstützen. **Barrieren in den Köpfen der Menschen existieren** trotz der gesetzlichen Regelungen und Richtlinien bezüglich der Rechte und gleichberechtigten Teilhabe der behinderten Menschen in der Gesellschaft und trotz der unterschiedlichen Studien, Berichte und Gutachten (vgl. SCHWARZ 2010, o. S.), wo sich herausstellte, dass die Herstellung von Barrierefreiheit im Interesse aller Menschen und nicht einer bestimmten Personengruppe mit besonderen Anforderungen erfolgt.

Die vorliegende Arbeit, befasst sich mit der gegenwärtigen Entwicklung des Themas „Tourismus für Alle“ in Deutschland. Da die Akzeptanz dieses Themas im Tourismus immer noch eine „Kopfsache“ ist, ist es das Ziel dieser Arbeit herauszufinden, inwiefern „Barrieren in den Köpfen“ der Menschen das Thema „Tourismus für alle“ mit allen dazugehörenden Elementen beeinflussen und welche Handlungen für die Überwindung dieser Barrieren erforderlich sind.

1.2 Aufbau der Arbeit

Um eine genaue Auseinandersetzung mit dem Thema „Tourismus für Alle“ zu erhalten befasst sich **Kapitel 2** mit den wichtigsten Definitionen und Begriffserklärungen. Die Gesetze und Normen, die die Herstellung der Barrierefreiheit fordern, werden erläutert. Außerdem wird die Zielgruppe, die auf barrierefreie Angebote angewiesen ist, ihre Bedürfnisse und Anforderungen an „Tourismus für Alle“ detailliert beschrieben. Anschließend werden die wirtschaftliche Bedeutung und das Marktpotenzial des barrierefreien Tourismus und die Probleme bei der Umsetzung dessen verdeutlicht.

Kapitel 3, als Überleitung zum empirischen Teil dieser Arbeit, fokussiert sich auf die „Barrieren in den Köpfen“ der Menschen, die trotz der Fortschritte in der Reisepraxis als großes Hindernis bei der Wahrnehmung dieser Zielgruppe gelten. In weiteren Unterkapiteln, werden unterschiedliche Meinungen von behinderten und nicht behinderten Personen zu der gegenwärtigen Stellung der behinderten Menschen in der Gesellschaft dargestellt.

Anhand unterschiedlicher Expertengespräche werden im **Kapitel 4** die wichtigsten Erkenntnisse über die aktuellen Situation im Hinblick auf „Tourismus für Alle“ in Deutschland und den Einfluss von „Barrieren in den Köpfen“ der Menschen bei der Anerkennung des Themas und Umsetzung der Barrierefreiheit in der Praxis gewonnen.

1 Einleitung

Kapitel 5 beschäftigt sich mit einer Handlungsempfehlung für die erfolgreiche Beseitigung der „Barrieren in den Köpfen“ bezüglich barrierefreien Tourismus. Anhand einer Studentenforschung wird die Relevanz des Themas „Tourismus für Alle“ für tourismusbezogene Aus- und Weiterbildung bestätigt.

Die wichtigsten Ergebnisse dieser Arbeit werden im **Kapitel 6** subsumiert und zusammengefasst.

2 Grundlagen

Um ein tieferes Verständnis für die Wichtigkeit des Themas „Tourismus für Alle“ zu erhalten, ist es notwendig, zunächst alle grundlegenden Begriffe zu erläutern und zu definieren. Ebenso wichtig ist es, verschiedene Gesetze und Normen zu verstehen, die sich mit Barrierefreiheit befassen. Die Bedürfnisse der Zielgruppe in Zusammenhang mit Barrierefreiheit und deren Marktpotenzial sollen ebenfalls bestimmt werden.

2.1 Definitionen und statistische Daten

Im Folgenden soll die Vielseitigkeit solcher Begriffe wie „Behinderung“, „Mobilitätsbehinderung“ und „Barrierefreiheit“ erläutert werden. Die wichtigsten Merkmale des „Barrierefreien Tourismus“ sollen hierbei besonders betont werden.

2.1.1 Definition „Behinderung“

Der Begriff Behinderung ist sehr komplex und um einiges vielschichtiger als zunächst angenommen werden kann (vgl. HITSCH AT AL. 2007 S. 231). Die Komplexität des Begriffes ergibt sich aus der Tatsache, dass zwei Menschen mit der gleichen Behinderung ebenso wenig gleich sind wie zwei Menschen ohne Behinderung. Dieser Mehrdimensionalität muss auch der Tourismus berücksichtigen (vgl. PHILLIP 1998, S. 7).

2.1.1.1 Definition nach dem Sozialgesetzbuch

Der Begriff Behinderung kann aus medizinisch-juristischer oder sozialwissenschaftlicher Sicht definiert werden (vgl. CLOERKES 2007, S. 4). In der medizinisch-juristischen Definition § 39 des **Bundessozialhilfegesetzes (BSHG)** wird der Fokus auf die funktionale Behinderung eines Individuums gelegt. Dort heißt es: Behinderte sind „*Personen, die nicht nur vorübergehend körperlich, geistig oder seelisch wesentlich behindert sind*“. Die Beeinträchtigung muss, nach einem Beschluss von Experten, „wesentlich“ sein. Um eine Behinderung von einer Krankheit zu trennen wird ein Zeitraum von mehr als sechs Monaten genannt. Diese medizinisch-juristische Definition ist für den Soziologen völlig ungeeignet, weil sich diese nur an der funktionalen Be-

Grundlagen

einträchtigung orientiert und nichts über die Auswirkungen auf die Lebensgestaltung des betreffenden Individuums aussagt (vgl. CLOERKES 2007, S. 4). Eine Ausweitung der Definition mit Bezug auf die Teilhabe behinderter Menschen am gesellschaftlichen Leben erfolgt im Sozialgesetzbuch IX, § 2 Satz 1:

„ Menschen sind behindert, wenn ihre körperliche Funktion, geistige Fähigkeit oder seelische Gesundheit mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate vor dem für das Lebensalter typischen Zustand abweichen und daher ihre Teilhabe am Leben der Gesellschaft beeinträchtigt ist. Sie sind von Behinderung bedroht, wenn die Beeinträchtigung zu erwarten ist“ (vgl. BUNDESMINISTERIUM DER JUSTIZ 2007, o. S.).

Als schwerbehindert werden im Sozialgesetzbuch IX in § 2 Absatz 2 Menschen definiert, bei denen ein Grad der Behinderung (GdB) von mindestens 50% vorliegt (vgl. BUNDESMINISTERIUM DER JUSTIZ 2001, o. S.). Der Grad der Behinderung reflektiert die Auswirkungen der Behinderung auf die Teilhabe am Leben in der Gesellschaft, also das Ausmaß der Funktionseinschränkungen, dieses wird nach Zehnergraden von 20 bis 100 abgestuft (vgl. FRICKE, GRÄBNER 2002, S. 15).

2.1.1.2 Definition nach der Weltgesundheitsorganisation (WHO)

Die **Weltgesundheitsorganisation (WHO)** hat 1980 mit einem dreistufigen Model der Schädigungen, Fähigkeitsstörungen und Beeinträchtigungen (International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps (ICIDH)) einen internationalen Definitionsstandard gesetzt, der eine Reaktion auf die Kritik, die bis dahin vorherrschenden, rein medizinischen Erklärungsansatz von Behinderung widerspiegelte (vgl. FRIES 2005, S.23).

- *Gesundheitsschaden (Impairment)* bedeutet den Verlust körperlicher oder geistiger Funktionen, die durch eine Erkrankung, Unfall oder angeborene Schädigung entstanden sind.
- *Funktionale Beeinträchtigung (Disability)* ist die Folge einer Schädigung, die zu einer Beeinträchtigung der Fähigkeiten und Aktivitäten des Betroffenen führt.
- *Soziale Beeinträchtigung (Handicap)* erfasst die gesellschaftliche Dimension und die sozialen Auswirkungen von Behinderung. Handicap äußert

Grundlagen

sich also in persönlichen, familiären und gesellschaftlichen Konsequenzen (vgl. TALENTMARKETING o. S.)

Das Konzept der ICDH fokussiert sich auf die Auswirkungen von Krankheiten, die in den drei negativen Begriffen beschrieben werden. Im Jahre 2001 erweiterte die WHO die bestehende Klassifikation zur „International Classification of Functioning, Disability and Health“ (ICF), die solche Komponenten wie Umweltfaktoren und Partizipation, also den gesamten Lebenshintergrund der Betroffenen umfasst.

- *Körperfunktionen* sind die physiologischen und psychologischen Funktionen von Körpersystemen.
- *Körperstrukturen* sind anatomische Teile des Körpers, wie Organe, Gliedmaßen und ihre Bestandteile.
- Eine *Aktivität* ist die Durchführung einer Aufgabe oder einer Handlung (Aktion) durch einen Menschen. *Partizipation* (Teilhabe) ist das Einbezogenensein in eine Lebenssituation.
- *Umweltfaktoren* bilden die materielle, soziale und einstellungsbezogene Umwelt, in der Menschen leben und ihr Dasein entfalten (DEUTSCHES INSTITUT FÜR MEDIZINISCHE DOKUMENTATION UND INFORMATION 2005, S. 50ff.).

Die ICF Klassifikation beschreibt also nicht nur den funktionalen Gesundheitszustand, die Behinderung, die soziale Beeinträchtigungen, sondern auch verschiedene Umstände, unter denen das Individuum lebt (vgl. DEUTSCHES INSTITUT FÜR MEDIZINISCHE DOKUMENTATION UND INFORMATION 2005, S. 5ff.).

2.1.2 Verschiedene Behinderungsarten

Nach Angaben des Statistischen Bundesamtes lebten im Jahr 2009 in Deutschland 9,6 Millionen Menschen mit einer amtlich anerkannten Behinderung. Im Durchschnitt jeder neunte Einwohner (11,7%) war behindert. Mehr als die Hälfte davon (53%) waren Männer. Rund 7,1 Millionen Menschen waren schwerbehindert und 2,5 Millionen Menschen lebten mit einer leichteren Behinderung. 72% der behinderten Menschen waren 55 Jahre oder älter (STATISTISCHES BUNDESAMT 2011, o. S.).

Der ADAC unterscheidet fünf verschiedene Arten von Behinderungen:

- Menschen im Rollstuhl,

Grundlagen

- Gehbehinderte Menschen,
- Sehbehinderte und blinde Menschen,
- Hörbehinderte und gehörlose Menschen,
- Lern- und geistig behinderte Menschen (vgl. ALLGEMEINER DEUTSCHER AUTOMOBIL CLUB E .V. (ADAC) 2003, S. 23).

Nach der Schwerbehindertenstatistik unterscheiden sich 55 Behinderungskategorien. Für touristische Institutionen ist eine Einteilung nach folgenden Behinderungsarten hilfreich, die jeweils gleiche oder ähnliche Bedürfnisse an die touristische Infrastruktur stellen:

- Körperbehinderung im engeren Sinne
- Sinnesbehinderung
 - Sehschädigung: Sehbehinderung und Blindheit
 - Gehörschädigung: Hörschädigung, Schwerhörig- und Gehörlosigkeit
- Sprachbehinderung
- Geistige Behinderung
- Seelische Behinderung auch infolge von Sucht
- Verhaltensstörung
- Sonstige bzw. ungenügend bezeichnete Behinderungsarten (u. a. Mehrfachbehinderungen) (vgl. FRICKE, GRÄBNER 2002, S. 16).

2.1.3 Mobilitätsbehinderung

Den Begriff „Mobilitätsbehinderung“ hat im Jahre 1997 das Bundesministerium für Verkehr in seiner Veröffentlichung in die Diskussion eingeführt. Dieser Begriff beschreibt die Gruppe von Menschen, die sowohl im Alltag als auch in reisespezifischen Situationen Probleme bei der Bewegung und Orientierung im Raum haben, also alle Menschen, die in irgendeiner Form zumindest vorübergehend mobilitätsbehindert sind (vgl. BUNDESMINISTERIUM FÜR VERKEHR, BAU- UND WOHNUNGSWESEN 1997, S.33).

Um einen Überblick über die Zielgruppe von Menschen mit einer Mobilitätsbehinderung aufzuzeigen, wurden vom ADAC folgende Beeinträchtigungsarten im engeren und weiteren Sinn zusammengestellt:

Tabelle 1: Mobilitätsbehinderte Personen im engeren und im weiteren Sinne

Mobilitätsbehinderte Personen im engeren Sinne	Mobilitätsbehinderte Personen im weiteren Sinne
Gehbehinderte Personen	Klein und großwüchsige Personen
Personen im Rollstuhl	Ältere Personen
Blinde und sehbehinderte Personen	Kleine Kinder
Gehörlose, schwerhörige und er-taubte Personen	Werdende Mütter
Personen mit Sprach- oder Sprechstörungen	Personen mit Kinderwagen
Personen mit Gleichgewichtsstö-rungen	Übergewichtige Personen
Analphabeten	Personen mit vorübergehenden Unfallfolgen
Greifbehinderte Personen	Personen mit postoperativen Beeinträchtigungen
Geistig und lernbehinderte Perso-nen	Personen mit schwerem oder unhandlichem Gepäck
Psychisch und seelisch behinderte Personen	
Chronisch erkrankte Personen	

Quelle: Eigene Darstellung nach ALLGEMEINER DEUTSCHER AUTOMOBIL CLUB E.V. 2003, S. 14.

Diese Tabelle zeigt, dass sehr viele Menschen durch eine Mobilitätsbehinderung betroffen sind und dementsprechend vorrangig das tägliche Leben und dementsprechend auch ihre Reisen individuell ausgestattet sein müssen (vgl. KÄSTNER 2007, S. 9). „Die Behinderten“ zu sagen, würde der Realität nicht gerecht, denn diese Bezeichnung würde suggerieren, dass man die Menschen ihrer Behinderung entsprechend in Schubladen sortieren könnte, was wie schon zu Beginn des Kapitels erwähnt eine zu starke Vereinfachung wäre und den individuellen und speziellen Bedürfnissen und Fähigkeiten der Einzelnen nicht gerecht würde (vgl. ZELLMER 2002, S. 251).

Grundlagen

2.1.4 Definition „Barrierefreiheit“

Laut § 4 des **Behindertengleichstellungsgesetz (BGG)** ist der Begriff „Barrierefreiheit“ wie folgt definiert:

„Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind“ (BUNDESMINISTERIUM DER JUSTIZ 2007, o. S.)

Der **Sozialverband VdK Deutschland e. V.** bezeichnet diese Definition als „unkonkret“, weil der Gesetzgeber keine Vorgaben hinsichtlich der konkreten Ausgestaltung der Barrierefreiheit macht. Dies bleibt einschlägigen behördlichen Durchführungsbestimmungen, technischen Regelwerken und zivilrechtlichen Vereinbarungen überlassen (vgl. **SOZIALVERBAND VdK DEUTSCHLAND E. V** 2008, S. 17).

Es ist auch zu beachten, dass eine barrierefreie zugängliche Umwelt für etwa 10% der Bevölkerung zwingend erforderlich, für etwa 30 bis 40 % notwendig und für 100% komfortabel ist (vgl. **NEUMANN/REUBER** 2004, S. 13). Barrierefreiheit ist im Interesse aller Menschen und nicht nur einer bestimmten Gruppe mit speziellen Anforderungen: *„Barrierefreiheit bedeutet Zugänglichkeit und Benutzbarkeit von Gebäuden und Informationen für alle Menschen, egal ob sie im Rollstuhl sitzen, ob es sich um Mütter mit Kleinkindern oder Personen nicht deutscher Muttersprache handelt, ob es Blinde, Gehörlose, psychisch Behinderte oder alte Menschen“* (vgl. **SCHEELE** 2009, S. 4f.).

In dem Bericht der **Europäischen Kommission** „2010: Ein hindernisfreies Europa für Alle“ wurde der Begriff „Barrierefreiheit“ folgendermaßen definiert:

„Barrierefreiheit“ heißt die Schaffung von Gebäuden und Orten, deren Gestaltung und Management es allen Mitgliedern der Gesellschaft ermöglichen, sie auf eine sichere, gesunde, bequeme und angenehme Weise zu nutzen. Das bedeutet auch, dass die Gebäude zugänglich sind, dass sie vom Erdgeschoss bis zum obersten Stockwerk „benutzbar“ sind und das angemessene Mittel für ein selbständiges Verlassen der Gebäude vorhanden sein sollten (**EUROPÄISCHE KOMMISSION** 2003, S. 6).

Grundlagen

Die weiteren Prinzipien aus dem Bericht betonen ebenfalls die Wichtigkeit der Barrierefreiheit:

- *Barrierefreiheit ist ein Anliegen aller Menschen und nicht nur einer Minderheit mit körperlichen Behinderungen.*
- *Das Thema der Barrierefreiheit sollte auf globale und integrierte Weise behandelt werden.*
- *Strategien zur Förderung der Barrierefreiheit können nur entworfen und umgesetzt werden, wenn die Menschen selbst und die ihre Interessen vertretenden NRO daran beteiligt sind.*
- *Barrierefreiheit ist der Schlüssel zu einer nachhaltigen Entwicklung (EUROPÄISCHE KOMMISSION 2003, S. 3f).*

Der DTV fordert ein Gütersiegel für behindertengerechtes Reisen, weil „Barrierefreiheit“ unterschiedlich verstanden und interpretiert wird, was zur „unzuverlässigen Informationen auf dem Tourismusmarkt“ führt (vgl. RÖBKE 2009, o. S.).

2.1.5 Arten von Barrieren

Die **WHO** definiert Barrieren als „(vorhandene oder fehlende) Faktoren in der Umwelt einer Person, welche die Funktionsfähigkeit einschränken und Behinderung schaffen. Diese umfassen insbesondere Aspekte wie Unzugänglichkeit der materiellen Umwelt, mangelnde Verfügbarkeit relevanter Hilfstechnologie, negative Einstellung der Menschen zu Behinderung, sowie Dienste, Systeme und Handlungsgrundsätze, die entweder fehlen oder die verhindern, dass alle Menschen mit Gesundheitsproblemen in alle Lebensbereiche einbezogen werden“ (DEUTSCHES INSTITUT FÜR MEDIZINISCHE DOKUMENTATION UND INFORMATION, 2005, S. 147).

Die Vielfalt existierender Barrieren in unserer Gesellschaft lässt sich noch konkreter zusammenfassen in:

- Räumliche Barrieren – unzählige Hindernisse, die aufgrund der baulichen Umwelt entstehen (Stufen, steile Anstiege, enge Türen etc.).
- Physische und psychische Barrieren – ergeben sich aus Erfahrungen und Denkweisen der Menschen. Der Betroffene empfindet Stress und Druck in speziellen Situationen: Bedürfnis nach fremder Hilfe, Platzangst, bestimmte Geräuschwahrnehmungen etc.
- Kommunikative Barrieren – ergeben sich von allem für gehörlose und blinde Menschen. Die Informationen sind nicht nutzbar, wenn diese den spezifischen Anforderungen der gehörlosen und blinden Menschen nicht entsprechen.

Grundlagen

- Soziale Mobilitätsbarrieren – ergeben sich aus der Einstellung, Paradigmen oder Vorurteilen der Gesellschaft. „Das anders sein“ wird als eine Abweichung vom Gewohnten interpretiert, was zur Unsicherheit und daraus resultierenden sozialen Barrieren führt.
(vgl. FRICKE, GRÄBNER 2002, S. 12f. & TREINEN 1999, S. 67f.).

2.1.6 Definition „Barrierefreier Tourismus“

Das Prinzip der Barrierefreiheit im Tourismus wird immer noch auf die Zielgruppe der behinderten Menschen bezogen, was wenig nachvollziehbar ist. Aus diesem Grund wird häufig der synonyme Ausdruck „Tourismus für Alle“ verwendet. „Barrierefreier Tourismus“ wird wie folgt definiert:

„Jede Person sollte unabhängig von einer Behinderung in der Lage sein zu reisen – zu einem Land, innerhalb des Landes oder zu einer Destination, Sehenswürdigkeit oder Veranstaltung, die sie besuchen möchte“ (vgl. Nordiska Handicappolitiska Radet 2002, S. 17 zit. Nach NEUMANN ET.AL. 2005, S. 125).

Es geht hier also nicht nur um eine bestimmte Personengruppe mit speziellen Anforderungen, sondern um die Gesamtbevölkerung. Produkte, Dienstleistungen und Umwelt sollten so umgestaltet werden, dass alle Menschen in der Lage sind, gleichberechtigt an den gesellschaftlichen Aktivitäten teilzunehmen (vgl. ADAC 2003, S. 7).

2.2 Gesetze und Normen

Barrierefreiheit ist in Deutschland ein Bürgerrecht und die Herstellung dieser erfolgt vor dem Hintergrund aktueller rechtlicher Grundlagen und Normen (vgl. NEUMANN/REUBER 2004, S. 12).

Seit dem 15. November 1994 existiert im **Deutschen Grundgesetz Art.3, Absatz 3** aufgrund einer Verfassungsänderung ein Zusatz der besagt: *„Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden“*. Die Chancengleichheit in allen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens soll dadurch gewährleistet werden (vgl. FRICKE, GRÄBNER 2002, S. 11).

Im **Behindertengleichstellungsgesetz der Bundesrepublik Deutschland (BGG)** existieren 15 Paragraphen, die mehr Barrierefreiheit und gleichberechtigte Teilhabe von behinderten Menschen am Leben in der Gesellschaft gewährleisten.

Grundlagen

§ 7 (2) verbietet eine Benachteiligung behinderter Menschen und definiert dabei „Benachteiligung“ wie folgt: *„Eine Benachteiligung liegt vor, wenn behinderte und nicht behinderte Menschen ohne zwingenden Grund unterschiedlich behandelt werden und dadurch behinderte Menschen in der gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft unmittelbar oder mittelbar beeinträchtigt werden“*.

Außer allgemeinen Bestimmungen (§ 3 Behinderung, § 4 Barrierefreiheit (siehe **Kapitel 2.1.1.1** und **Kapitel 2.1.4**) werden im **BGG** noch die Verpflichtungen zu Gleichstellung und Barrierefreiheit, die Rechtsbehelfe und die Aufgaben der Beauftragten der Bundesregierung für Belange behinderter Menschen berücksichtigt (vgl. BEHINDERTENBEAUFTRAGTER 2011, o. S)

Das **Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen** stellt einen der wichtigsten Schritte zur Stärkung der Rechte behinderter Menschen weltweit dar. Zweck dieses Übereinkommens ist es, *„den vollen und gleichberechtigten Genuss aller Menschenrechte und Grundfreiheiten durch alle Menschen mit Behinderung zu fördern, zu schützen und zu gewährleisten und die Achtung der ihnen innewohnenden Würde zu fördern“* (vgl. BUNDESGESETZBLATT 2008, S. 1423). Der **Artikel 30** *„Teilhabe am kulturellen Leben sowie an Erholung, Freizeit und Sport“* ist von großer Relevanz für den barrierefreien Tourismus. Die Vertragsstaaten treffen alle geeigneten Maßnahmen, um sicherzustellen, dass Menschen mit Behinderungen *„Zugang zu Orten kultureller Darbietungen oder Dienstleistungen, wie Theatern, Museen, Kinos, Bibliotheken und Tourismusdiensten, sowie, soweit wie möglich, zu Denkmälern und Stätten von nationaler kultureller Bedeutung haben“* (vgl. BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALES (BMAS) 2008, S. 24f).

DIN-Normen des Deutschen Instituts für Normung e. V. bilden einen Maßstab für einwandfreies technisches Verhalten und spielen eine große Rolle für die barrierefreie Gestaltung von Gebäuden und der Umwelt. Die DIN-Normen stehen jedermann zur Anwendung frei und werden nur durch Bezugnahme, z. B. in einem Vertrag zwischen privaten Parteien oder in Gesetzen und Verordnungen verbindlich geregelt (vgl. DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMUNG E. V (DIN) 2011, o. S.).

Tabelle 2: Überblick über die DIN-Normen für barrierefreies Bauen.

DIN-Norm	Ausgabe und Geltungsbereich
DIN 18040-1	(2010-10) Barrierefreies Bauen - Teil 1 Öffentlich zugängliche Gebäude.
DIN 18040-2	(2011-09) Barrierefreies Bauen – Teil 2 Wohnungen
DIN 18040-3	(2010) Barrierefreies Bauen Öffentlicher Verkehrs- und Freiraum
DIN 18024-1	(1998-01) Straßen, Plätze, Wege, öffentliche Ver- kehrs- und Grünanlagen sowie Spielplätze.
DIN 18024-2	(1996-11) Öffentlich zugängige Gebäude und Ar- beitsstätten
DIN 18025-1/2	(1992-12) Wohnungen für Rollstuhlbenutzer und barrierefreie Wohnungen.
DIN 77800	(2006-09) „Betreutes Wohnen“.

Quelle: Eigene Darstellung nach NULLBARRIERE 2011, o. S.)

Der **Deutsche Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA)** hat im März 2005 mit dem **Hotelverband Deutschland e. V. (IHA)** sowie mehreren Verbänden behinderter Menschen, eine Zielvereinbarung unterzeichnet. Ziel der Vereinbarung ist „die Schaffung und Umsetzung verlässlicher Standards für die Erfassung, Bewertung und Darstellung barrierefreier Angebote in Hotellerie und Gastronomie.“ Die Vertragspartner erarbeiten die „Mindeststandards für die Kategorisierung barrierefreier Hotels und Gastronomiebetriebe in Deutschland“ in Form einer Checkliste für jede Behinderungsform, die die einzelnen Unternehmen in die Lage versetzen, eigenständig überprüfen zu können, ob ihr Betrieb die Standards erfüllt (DEHOGA BUNDESVERBAND 2005, S. 3). Für die Bewertung barrierefreier Beherbergungs- und Gastronomiebetriebe wurden folgende Kategorien vereinbart:

Grundlagen

- A: Barrierefrei für Gäste mit einer Gehbehinderung, die zeitweise auch auf einen nichtmotorisierten Rollstuhl oder eine Gehhilfe angewiesen sein können,
- B: Barrierefrei für Gäste, die gehunfähig und ständig auf einen Rollstuhl angewiesen sind,
- C: Barrierefrei für Gäste, die sehbehindert oder blind sind,
- D: Barrierefrei für Gäste, die schwerhörig oder gehörlos sind,
- E: Barrierefrei für alle Gäste mit körperlichen oder sensorischen Einschränkungen (vgl. DEHOGA-BUNDESVERBAND 2005, S. 4).

Die Nutzung der folgenden Piktogramme **im Sinne dieser Zielvereinbarung** ist unentgeltlich gestattet (Abbildung 1).

Abbildung 1: Piktogramme für die Kategorisierung nach dem Deutschen Hotel- und Gastronomie Verband (DEHOGA).



Kategorie A



Kategorie B



Kategorie C



Kategorie D



Kategorie E



Kategorie A-i

Quelle: Eigene Darstellung nach DEUTSCHER HOTEL- UND GASTSTÄTTENVERBAND (DEHOGA) 2005.

Die Unternehmen sind also zur Erfüllung der zugrunde liegenden Standards verpflichtet, wenn sie sich zum Führen der Piktogramme entscheiden. Beschwerden und Problemfälle werden im Rahmen der regelmäßigen Sitzungen der Arbeitsgruppe der Zielvereinbarungspartner behandelt (vgl. BARRIEREFREIHEIT IN HOTELEERIE UND GASTRONOMIE 2010, S. 10).

2.3 Entwicklung „Tourismus für Alle“

Der Gedanke der Integration von behinderten Menschen in unsere Gesellschaft hat sich erst in der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts entwickelt. Die behinderten Menschen wurden als Gleichberechtigte angesehen, ein „Anderssein“ wurde respektiert und toleriert. Die „Behinderung“ wird immer mehr als Persönlichkeitsmerkmal angesehen (FRICKE, GRÄBNER 2002, S. 11).

Grundlagen

Die Anfänge der Barrierefreiheit stammen aus den USA, wo bereits in den **1950er Jahren** „**Barrier-free-Movement**“ von Behindertenorganisationen und Kriegsveteranen angetrieben wurde. Schon damals erkannten die Aktivisten, dass eine barrierefreie Umwelt auch Vorteile für alle Menschen hat. Weitere wichtige Schritte waren, „**Rehabilitation Act**“ von **1973**, der jegliche Diskriminierung auf Grund einer Behinderung verbietet, dieser beschränkt sich aber nur auf Regierungsstellen und der „**American with Disabilities Act (ADA)**“ von 1990, der alle Menschen mit Behinderung berücksichtigt und auch private Anbieter zur Zugänglichkeit verpflichtet hat (vgl. KÄSTNER 2007, S. 23f).

Seit dem **Internationalen Jahr der behinderten Menschen 1981** wurden auf europäischer Ebene verstärkt Bemühungen deutlich, die Zugänglichkeit der gestalteten Umwelt auch für Menschen mit Behinderung als fester Bestandteil in Planungs- und Gestaltungsprozessen zu etablieren (vgl. ADAC 2003, S. 7). Später wurde ein konkreter Lösungsansatz zur Barrierefreiheit entwickelt, der mit einer neuen Philosophie verbunden war. Die entsprechende Planung wird „**Design für Alle**“ oder „**Universal Design**“ genannt. Das besondere an dieser Art von Design ist, dass es immer „für alle“ gestaltet und nicht speziell für „behinderte Menschen“ gedacht ist (vgl. LEBENSHILFE WITTMUND E. V. o. J., S. 4). „European Concept for Accessibility“ (ECA) versteht die Grundsätze für „Universal Design“ als Ziel einer Umwelt, die bequem, sicher und angenehm von jedem, einschließlich von Menschen mit Behinderungen, ganz benutzt werden kann und lehnt eine Einteilung der Bevölkerung in nichtbehinderte und behinderte Menschen ab. Das ECA bildet eine Brücke zwischen den verschiedenen Bereichen, an der Spezialisten für bestimmte Themen arbeiten. Nicht nur Architekten bestimmen das Design der gebauten Umwelt, sondern auch Politiker, Fachleute, Einwohner oder Unternehmer, um zu einem gemeinsamen Ergebnis zu gelangen. Dies soll dann schlussendlich die Zugänglichkeit für Alle sein (vgl. ECA 2003, S. 4f.).

Abgeleitet aus dem Prinzip „Design für Alle“ etablierte sich in den 1980er Jahren auf nationaler wie internationaler Ebene die „**Tourismus für Alle Bewegung**“. Viele europäische Organisationen setzen sich mit vergleichbaren Themen auseinander. Im Mittelpunkt dieser weltweiten Kampagne steht der Wunsch nach Integration möglichst aller Gesellschaftsgruppen in und über den Tourismus (vgl. ADAC 2003, S. 7f.). Unterstützung fand die europaweite Tourismus für Alle – Initiative durch das Aktionsprogramm der Kommission der europäischen Gemeinschaften „**Hellios II**“ (1993). Ziel des Programms ist die Förderung der Eingliederung und Chancengleichheit der Behinderten. Für den Erfolg der Verbreitung, der im Rahmen des Programms unternommenen Aktivitäten, ist die **Koordinierung**, der auf nationaler Ebene durchgeführten

Grundlagen

Maßnahmen, eine wesentliche Voraussetzung (vgl. MITTEILUNG DER KOMMISSION 1996, S. 2, S. 9). Daraufhin gründeten am 9. September 1999 acht Bundesbehindertenverbände die **„Nationale Koordinationsstelle für Tourismus für Alle e. V. (NatKo)**. Zweck des Vereins ist die Förderung der gleichberechtigten Teilhabe behinderter Menschen am allgemeinen Tourismus und der Zusammenarbeit mit Personen, Institutionen und Organisationen, die für dieses Ziel arbeiten und die Koordination der dafür notwendigen Aktivitäten in der Bundesrepublik Deutschland (vgl. RAITH 2002, S.263f.).

Das **„Europäische Jahr für Menschen mit Behinderung“ 2003** mit drei zentralen Botschaften – Teilhabe verwirklichen, Gleichstellung durchsetzen und Selbstbestimmung ermöglichen – machte eine breite Öffentlichkeit auf Leistungen, Bedürfnisse und Probleme von behinderten Menschen aufmerksam, um neue Ideen und Projekte auf den Weg zu bringen (vgl. HAAK 2003, S.3). Im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) gemeinsam mit der Universität Münster und Neumann Consult (Stadt- und Regionalentwicklung/Design für Alle) wurde im Jahre **2003** eine Untersuchung zu den **„Ökonomischen Impulsen eines Barrierefreien Tourismus für Alle“** durchgeführt. Ziel dieser Untersuchung ist die Ermittlung der konkreten ökonomischen Impulse bei der Verwirklichung eines barrierefreien Tourismus für Alle in Deutschland (vgl. NEUMANN/REUBER 2004, S. 11).

Das Thema „Tourismus für Alle“ gewinnt immer mehr an Bedeutung und die Herstellung der Barrierefreiheit erfolgt nach aktuellen Gesetzen und Normen, die bereits im Kapitel 2.2.1 erläutert wurden.

In der Forschung und Praxis gibt es aber immer noch Nachholbedarf in Bezug auf die Herausforderungen und Chancen dieses Themas – vor allem in der Angebotsgestaltung (vgl. ADAC 2003, S. 11).

2.4 Zielgruppe

Wie bereits in vorangegangenen Kapiteln deutlich wird, spricht der barrierefreie Tourismus eine breite Zielgruppe an. Darum sollen im Tourismus Menschen mit Behinderung, Nichtbehinderte mit einer vorübergehenden Mobilitätsbeeinträchtigung, Familien mit kleinen Kindern, ältere Personen, somit im Endeffekt alle Menschen profitieren.

Grundlagen

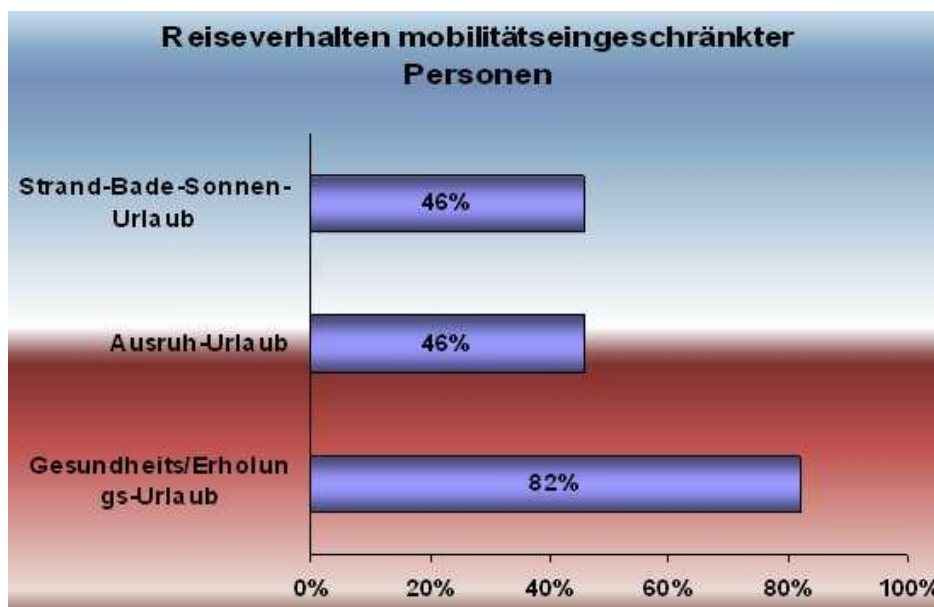
Menschen mit Behinderungen werden schon seit einigen Jahren als potenzielle Zielgruppe wahrgenommen. Um diese Zielgruppe charakterisieren zu können, sind verlässliche Daten über das Reiseverhalten entscheidend.

2.4.1 Das Reiseverhalten der behinderten Personen

Behinderte Menschen haben die gleichen Urlaubsinteressen wie Nichtbehinderte. 85% aller behinderten Menschen wollen genauso wie Nichtbehinderte reisen (vgl. TREINEN 1999, S. 12).

82% der mobilitäts- und aktivitätseingeschränkten Reisenden sehen ihren Urlaub als Gesundheits-/Erholungsurlaub an. Die Reiseanalyse zeigt, dass mobilitätseingeschränkte Personen ihre Haupturlaubsreise zum Großteil als Ausruh-Urlaub (45,9%) sowie Strand-/Bade-/Sonnenerholung (45,8%) unternehmen (Abbildung 2).

Abbildung 2: Reiseverhalten mobilitätseingeschränkter Personen.



Quelle: MOBIDAT 2010.

Die **Urlaubintensität** von mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkten Menschen liegt deutlich unter der der Gesamtbevölkerung. Laut Reiseanalyse unternahmen im Jahre **2006** rund 75% aller Befragten eine Urlaubsreise von mindestens fünf Tagen Dauer, von den mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkten waren es nur **60,9%**. Im Vergleich zum Jahr **2002** nahm die Reiseintensität dieser Gruppe jedoch um über vier Prozentpunkte zu. Dabei wurden Menschen mit chronischen

Grundlagen

Erkrankungen nicht berücksichtigt (vgl. FUR 2003 und 2007 in: BUNDESMINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT UND TECHNOLOGIE (BMWi) 2008, S. 57). **17%** aller Befragten gaben an, schon einmal auf eine Reise verzichtet haben zu müssen aus Mangel an barrierefreien Angeboten (FUR 2003 in KÄSTNER 2007, S. 39). Die Kurzurlaubsreiseintensität im Vergleich zum Durchschnitt der Gesamtbevölkerung ist ebenfalls niedriger. Allerdings fallen die Unterschiede zwischen nichtbehinderten (37,5%) und behinderten Menschen (32,3%) in diesem Bereich deutlich geringer aus (vgl. FUR 2003 in KÄSTNER 2007, S. 41).

Die **Reishäufigkeit** von mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkten Menschen ist im Durchschnitt etwa genauso wie die, der deutschen Gesamtbevölkerung. Es zeigt sich auch der gleiche Trend bei der Betrachtung der Gesamtbevölkerung: konstante Reishäufigkeit bei Urlaubsreisen und Rückgang der Reishäufigkeit bei Kurzreisen (vgl. FUR 2007 in: BMWi 2008, S. 58).

Die **Reisedauer** der Haupturlaubsreise von mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkter Menschen liegt im Durchschnitt bei 13,5 Tagen und unterscheidet sich somit nur unwesentlich von der der Gesamtbevölkerung (13,8 Tagen). Beide Gruppen unternehmen am häufigsten Urlaubreisen von etwa zweiwöchiger Dauer, die mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkten Reisenden jedoch seltener als der Durchschnitt der Gesamtbevölkerung. Im Gegensatz dazu machen erstere häufiger kürzere Reisen, die etwa eine Woche dauern (vgl. FUR 2003 und 2007 in: BMWi 2008, S. 59).

Bei der Betrachtung der **saisonalen Verteilung** von Urlaubsreisen behinderter Menschen wird es deutlich, dass überdurchschnittlich viele Urlaubsreisen in der Vor- und Nachsaison durchgeführt werden, während die deutsche Durchschnittsbevölkerung nach wie vor ihren Urlaub am liebsten in den Sommermonaten Juli und August macht (vgl. FUR 2003 in: ADAC 2003, S. 15).

Das von Behinderten am häufigsten gewählte **Reiseziel** ist Deutschland (42,9%). Gründe dafür sind unter anderem: keine Sprachbarrieren, lange An- und Abreisen und Informationsmangel (vgl. BMWi 2008 S. 60). Weitere Gründe sind: eine gesicherte medizinische Versorgung, die Überschaubarkeit möglicher Gefahren und Risiken, außerdem ist eine räumliche Nähe zum Reiseziel zu vermuten (vgl. GUGG/HANK-HAASE 1998 in: ADAC 2003, S. 15).

Die **Reisegebietstreue** ist bei mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkten Reisenden stärker ausgeprägt als die der Gesamtbevölkerung, es ist aber ein Trend zu Reisen in neue Gebiete zu beobachten (vgl. BMWi 2008, S. 62).

Bei der **Reiseorganisation** bestehen kaum Unterschiede zwischen behinderten und nichtbehinderten Menschen: Direkt bei einem Hotel oder Vermieter zu buchen ziehen Behinderte wie alle

Grundlagen

anderen auch vor (vgl. FUR 2003 in: ADAC 2003, S. 15). Nur etwa 3% aller behinderten Menschen reisen europaweit mit Spezialreiseveranstaltern (vgl. TOUCHE ROSS 1993 in: ADAC 2003, S. 15).

Reisende mit Behinderungen stellen ein wichtiges Marktsegment und, wie in Kapitel 2.1.2 dargestellt, eine große Zielgruppe dar. Auf Grund des demographischen Wandels ist von einer Zunahme behinderter Menschen auszugehen: Da die Menschen immer älter werden und wie zuvor erwähnt auch betagte Menschen zu dieser Zielgruppe gezählt werden (vgl. NEUMANN/WEBER 2002, S. 188).

Generell gibt es kaum Unterschiede zwischen Menschen mit oder ohne Behinderung bezüglich ihrer Reisewünsche und ihres Verhaltens. Der Anspruch der Nachfrager richtet sich in besonderem Maße an eine gleichberechtigte Teilnahme und Zugänglichkeit zu allen Angeboten und Komponenten eines Urlaubs (vgl. NEUMANN/REUBER 2004, S. 80).

2.4.2 Schwierigkeiten und Lösungsideen entlang der touristischen Servicekette

Eine Reise besteht immer aus gleichen Angeboten und Dienstleistungen. Diese einzelnen Elemente beeinflussen direkt oder indirekt eine Urlaubsreise und bilden die touristische Servicekette (Abbildung 3). Wie es schon betont wurde, wünschen sich behinderte Reisende nicht mehr aber auch nicht weniger, als eine gleichberechtigte Teilnahme am und im Urlaub. Der wesentliche Unterschied besteht aber darin, dass behinderte Reisende aufgrund ihrer spezifischen Bedürfnisse in der Regel andere Anforderungen an die Servicekette und die darin enthaltenen Elemente stellen (vgl. ADAC 2003, S. 20f.).

Abbildung 3: Die touristische Servicekette.



Quelle: NatKo 0.J.

Um ein sinnvolles touristisches Produkt entwickeln und anbieten zu können, reicht es nicht aus, die Anforderungen nur eines dieser Bereiche zu berücksichtigen. Attraktive und zugängliche Angebote müssen entlang der gesamten Servicekette entwickelt, ausgebaut und vermarktet werden (vgl. BOLLICH/NEUMANN S. 9).

In nachfolgender Tabelle werden die einzelnen Elemente der touristischen Servicekette, deren Barriere und eine Auswahl an Verbesserungsvorschlägen und Lösungsansätzen vorgestellt.

Tabelle 3: Barrieren entlang der touristischen Servicekette und deren Überwindungsmöglichkeiten.

Informieren und planen	
Mögliche Barrieren	Lösungsideen
Stufen vor dem Reisebüro, enge Türen und Durchgänge	Klingel um Personal zu rufen; mobile Rampe; Mobilar und Prospektständer umstellen
Kein Überblick über barrierefreie Angebote	Adressenliste sammeln; Informationsdatenbanken in

Grundlagen

	Buchungssystem integrieren
Ungenauere oder fehlende Informationen über Reiseziele, Beeinflussung zur Umkehrentscheidung auf andere Reiseziele	Informationen über gewünschte Reiseziele einholen (Internet, Reiseanbieter,...); detaillierte Informationen für alle zugänglich machen
Bezeichnungen wie „behindertengerecht“ ohne weitere Angaben	Genaue Angaben über Stufen, Aufzüge, Türbreiten, Ausstattung des Bades und Transfermöglichkeiten; umfassende Angaben zu baulichen Gegebenheiten und Infrastruktur
Sonderwünsche zu Dienstleistungen unbekannt bzw. nicht möglich	Detaillierte Angaben zu Service- und Dienstleistungen machen
Unsicherheit im Umgang mit Menschen mit Handicap	Schulungen für den Umgang und Kommunikation zwischen Menschen mit und ohne Behinderung
Geringes Einkommen	Kostengünstige barrierefreie Angebote bereithalten
An- und Abreise	
Wenige Mietwagen sind rollstuhlgerecht umgebaut	Ausreichend barrierefreie Mietwagen bereitstellen
Fahrkartenautomat ist zu hoch	Automatentasten nicht höher als 85 cm Höhe
Höhendifferenzen zwischen Straßen und Einstieg ins Verkehrsmittel, zu schmale Gänge, fehlende oder falsch angebrachte Haltevorrichtungen, zu hoch angebrachte Halte- und Signalknöpfe	Verkehrsmittel mit Niederflurtechniken und Hubsystemen oder Rampen ausstatten
Fahrpläne zu hoch angebracht	Fahrpläne auf zwei Höhen anbringen
Reisebusse haben keine Sitzmöglichkeiten für Personen, die im Rollstuhl sitzen bleiben	Busse mit herausnehmbaren Sitzen, rollstuhlgerechte

Grundlagen

ben	WC's, Einstiegsmöglichkeiten für Rollstuhlnutzer
Fahrplankarte nicht aufeinander abgestimmt bzw. falsch betitelt	Eigenschaften der Fahrzeuge in Pläne aufnehmen und entsprechen einsetzen; komplette Umstellung auf Fahrzeuge mit Niederflur- bzw. Hubtechnik
Zugänglichkeit der Bahnsteige, Bahnhofsgaststätten, Geschäfte und WCs	Einrichtungen des ÖPNV müssen mit Hilfe von Rampen, Aufzügen, Rollbändern, breiten Eingängen und automatischen Türen für alle zugänglich sein
Zugänglichkeit der Zug- und Flugzeugtoiletten	Rollstuhlgerechte WCs müssen konsequenter eingebaut werden
Begleitpersonen können nicht bis zum Flugzeug begleiten	Diese Regel einfach abschaffen
Benutzung des eigenen Rollstuhls und Mitnahme in Flugzeugkabine meistens nicht möglich	Technisch- bauliche Voraussetzungen ändern
Fehlende Kompetenz der Servicekräfte	Schulung und Sensibilisierung des Personals
Schiffreisen sind meist in allen Bereichen nicht zugänglich	DIN- gerecht ausstatten
Orientieren	
Vorabinformationen stellen sich beim Ankommen als falsch heraus	Präzise Informationen sammeln und für alle zugänglich machen
Barrierefreie Angebote sind nicht bekannt	Informationen zusammenstellen und in allen Formen für jeden zugänglich machen
Unterkunft	
Stufen und schmale Durchgänge, schwergängige Durchgänge	Mobile Rampen

Grundlagen

Eingeschränkte Anzahl der rollstuhlgerechten Zimmer	Neubauten DIN- gerecht gestalten
Ausschilderung zum und im Gebäude zu hoch angebracht	Beschilderung ändern bzw. zusätzliche Schilder anbringen
Rezeption zu hoch	Niedrigen Tisch bereitstellen mit Sitzgelegenheit für gehbehinderte Personen oder Teil der Theke absenken
Aufzug nicht oder nicht selbstständig nutzbar	Aufzugtüren in entsprechender Breite; Bedienelemente in Sitzposition erreichen
Unzugängliche Einrichtungen in der Unterkunft	Mobile Rampen, Aufzüge, Personenlifter (für Pool)
Hochflorteppiche und im Weg stehende Möbel	Glatte Fußbodenbeläge , große Bewegungsflächen
Nicht zu erreichendes Mobiliar (Schränke, Betten, Garderoben, Spiegel,...)	Variable, höhenverstellbare Betten bzw. Betten in Höhe zum Umsetzen; Bett mindestens auf einer Längsseite mit dem Rollstuhl befahrbar; Betten als Doppelbett und als Einzelbetten nutzbar machen; unterfahrbare Tische und Arbeitsplatten; Schränke und Garderoben aus Sitzposition erreichbar; Ausreichend breite und schwellenlose Zugänge zu anderen Räumen (Balkon, Terrasse,...)
Dreharmaturen, Spiegel auf falsche Höhe, Waschbecken nicht unterfahrbar, Duschwannen und fehlende Haltegriffe in Badezimmern	Thermostat und Einhebelarmaturen, Kippspiegel bzw. zusätzliche Spiegel, auf Waschbeckenverkleidungen verzichten, ebenerdige Duschflächen

Grundlagen

	ohne Abtrennungen; Notruf-einrichtungen, die sowohl im Sitzen als auch liegend von Boden aus erreichbar sind
Mangelndes Wissen des Servicepersonals	Informationen des Servicepersonals über individuelle Bedürfnisse des Gastes; Duschkopf, Fernbedienung, Lichtschalter usw. in Sitzposition erreichbar
Essen und Trinken	
Stufen, schmale Durchgänge, schwergängige Türen	Mobile Rampen, Klingeln
Tische stehen zu eng, Tischbeine oder Querbalken verhindern Unterfahrbarkeit, Büffet zu hoch	Tische unterfahrbar gestalten; genügend Bewegungsfläche schaffen; Büffet auf 85 cm Höhe
Theken zu hoch und mit Barhockern versehen	Thekenbereich teilweise absenken bzw. Rampen; Sitze für gehbehinderte Urlauber am Thekenbereich einführen
Freizeit	
Zugänglichkeit der Räume (Fitness, Sauna, Pool,...)	Auf Zugänglichkeit für alle achten
Aus-/ Einstieg in Ballons, Pools, Kutschen,...	Technische/ personelle Hilfen bereithalten (Pool lifter, Rampen,...)
Umkleidekabinen und WCs nicht zugänglich	Ausreichend breite Kabinen, leicht zu öffnende Türen und ausreichend Sitzgelegenheiten und Bewegungsflächen
Teilnahme am Animations- und Freizeitprogramm auf Grund der Animatoren nicht möglich	Kenntnis über geeignete Angebote und Integration vermitteln
Schlechte Zugänglichkeit von Landschaft	Ausgewählte Wege

Grundlagen

und Natur	barrierefrei gestalten
Kinderspielplätze mit Stufen und höheren Betoneinfassungen	Feste Rampen für Rollstühle, erhöhte Spielflächen
Spielgeräte, die im Sand stehen	Feste Rampen, Führung durch Geländer
Spielgeräte nicht zugänglich	Schaukeln, in denen man liegen kann
Assistenz	
Mitarbeiter kennen Bedürfnisse nicht	Schulung und Sensibilisierung
Kaum Serviceangebote	Vermittlung und Bereitstellung von Pflege-, Therapie- und Assistenzangeboten
Öffentliche Toiletten nicht zugänglich	Ausreichende Anzahl barrierefreier WCs; Zugang durch EURO-Schlüssel
Fehlende Informationen über barrierefreie Angebote	Liste mit Angeboten bereithalten
Unsicherheit von Geschäftsleuten und Dienstleistenden	Schulungen und Sensibilisierungen; Kontakt zu örtlichen Behindertenorganisationen
Unterhaltung	
Mangelnde Informationen über Zugänglichkeiten	Informationen sollten Standard sein und mit internationalen Symbolen ausgezeichnet werden
Schlechte Zugänglichkeit	Baulich-technische Barrieren abbauen, Aussichtspunkte ohne Stufen zugänglich machen; Barrierefreie; Alternativrouten schaffen und publik machen
Kapazität der Rollstuhlplätze nicht bekannt oder Möglichkeit fehlt, mit anderen zusammensitzen	Informationen im Veranstaltungskalender integrieren; herausnehmbare Sitze integrieren, Menschen mit Mobili-

Grundlagen

	tätseinschränkungen die Möglichkeit geben, mit Freunden und Partnern zusammenzusitzen
Stadtführungen führen oft durch interessante kleine Gassen und Winkel oder Treppen	Stadtführungen flexibel gestalten; viele Städte in Deutschland bieten barrierefreie Führungen und Reiseführer an
Einkaufen	
Fehlende Informationen	Aufnahme in die Standardliteratur und Kennzeichnung mit internationalen Symbolen
Geldautomaten zu hoch	DIN- gerechte Anbringung auf 85 cm Höhe
Warenauslagen, Postkartenstände, ... behindern Zugang	Großzügige Bewegungsfläche einhalten
Erinnern und Bestätigung finden	
Gäste werden nicht über neue Angebote informiert	Mailingaktionen; Kundendatenbank mit speziellen Anforderungen/Wünschen der Gäste

Quelle: Eigene Darstellung nach NatKo- CD 2002, S. 47- 68 und ADAC 2003, S. 28-65 in: KÄSTNER 2007, S. 45-53).

Es gibt derzeit kaum barrierefreie Angebote entlang der gesamten touristischen Servicekette in den deutschen Reisezielen:

- Es besteht ein Handlungsbedarf in Bezug auf Zugänglichkeit besonders bei Unterkünften;
- Weitere Angebotsbereiche wie Kulturangebote, Ausflüge etc. sind auch sehr wichtig;
- Es besteht eine enorme touristische Nachfrage seitens mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkter Menschen, aber unzureichende Angebote;
- Die vorhandenen barrierefreien Angebote werden nicht ausreichend vermarktet bzw. kommuniziert;
- Es gibt derzeit nur wenige Informationen für die Zielgruppe, da bislang in nur wenigen Urlaubszielen eine Erfassung der Zugänglichkeit durchgeführt wurde;

Grundlagen

- Voraussetzung für eine erfolgreiche Entwicklung von barrierefreien Angeboten bzw. Reisezielen ist eine strategische Vorgehensweise, verbunden mit einer koordinierten Zusammenarbeit der Interessenvertretungen vor Ort (vgl. NEUMANN/REUBER 2004, S. 30f.).

2.5 Wirtschaftsfaktor „Barrierefreiheit“

Barrierefreier „Tourismus für Alle“ ist nicht nur eine gesellschaftspolitische, sondern auch eine ökonomische Verpflichtung (vgl. NEUMANN/REUBER 2004, S. 75). In diesem Kapitel sollen die ökonomischen Aspekte und das große Potenzial des barrierefreien „Tourismus für Alle“ anhand der wichtigsten Punkte hervorgehoben werden. Anschließend sollen die am häufigsten vorhandenen Hindernisse bei der Umsetzung des „Tourismus für Alle“ beschrieben werden.

2.5.1 Potenziale und ökonomische Bedeutung des barrierefreien Tourismus

„Obwohl Menschen mit Behinderung ein erhebliches Kundenpotenzial im Bereich Tourismus darstellen, ist das Interesse der Anbieter gegenüber dieser Zielgruppe als eher gering zu bewerten“ (BERDEL/GÖDL/SCHOIBL 2002, S. 19).

Laut Schätzungen der Europäischen Kommission lebten im Jahr 1996 rund 50 Millionen mobilitätseingeschränkte Personen in Europa. Aus gesundheitlichen oder materiellen Gründen können nicht alle behinderte Menschen, die touristischen Angebote nutzen, also wurden 36 Millionen Menschen mit Behinderung als Kundenpotenzial kalkuliert (vgl. EUROPÄISCHE KOMMISSION 1996, S. 3). Es sollte dabei beachtet werden, dass zu diesen 36 Millionen, im Sinne eines Multiplikatoreffekts, noch die Begleitpersonen hinzugezählt werden können (vgl. WILKEN 2002, S. 23).

Alleine aus diesen Schätzungen lassen sich zwei wichtige Argumente für barrierefreien „Tourismus für Alle“ feststellen: **Erhebliches Marktvolumen** und **zusätzliche Nachfragepotenziale durch Begleitpersonen**. Weitere wichtige Argumente (vgl. ADAC 2003, S. 19) sind:

- **Großeres Marktwachstum:** Vor dem Hintergrund der zunehmenden Überalterung der Gesellschaft ist von einer größeren Nachfrage nach barrierefreien Angeboten in der Tourismusbranche auszugehen. Die folgende Tabelle zeigt die sich wandelnde Altersstruktur in Bezug auf Reiseverhalten.

Grundlagen

**Tabelle 4: Volumen und Struktur der deutschen Bevölkerung und der Urlaubreisenden
2007-2020.**

	Bevölkerung		Kurzreisende	
	14+ 2007	2007	14+ 2020	2020
14-29 Jahre	22% 13,96 Mio.	22% 5,24 Mio.	19% 12,39 Mio.	19% 4,66Mio.
30-59 Jahre	50% 32,37 Mio.	51% 12,04Mio.	48% 31,01Mio.	48% 11,45Mio.
60+	28% 18,49 Mio.	27% 6,29 Mio.	33% 21,30Mio.	33% 7,90Mio.
Gesamt	100% 64,82 Mio.	100% 23,57Mio.	100% 64,70Mio.	100% 24,01Mio.

Quelle: Eigene Darstellung nach BMWi 2009, S.8 zit. Nach FUR: Reiseanalyse 2008 und Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung 2006.

- **Präferenz für Deutschland:** Menschen mit Behinderung verbringen im Vergleich zur Gesamtbevölkerung ihren Urlaub häufiger in deutschen Reisegebieten.
„Wenn es in Deutschland mehr barrierefreie Angebote geben würde, würden mehr behinderte Menschen in Deutschland Urlaub machen und nicht im Ausland“ (Dr. Sigrid Arnade, Deutscher Behindertenrat).
- **Höhere Kundenbindung:** Menschen mit Behinderung sind vor dem Hintergrund erschwerter Reisebedingungen erfahrungsgemäß eher dazu bereit, an ein bereits bewährtes Reiseziel noch Einmal zu kommen.
- **Höhere Auslastung in der Nebensaison:** Menschen mit Behinderung nutzen in stärkerem Maß als andere Urlauber die Nebensaison für ihre Urlaubsreisen. Passende Angebote für diese Zielgruppe können zu einer höheren Auslastung der touristischen Infrastruktur vor allem in der Nebensaison führen.
- **Synergieeffekte für andere touristische Zielgruppen:** Von einer barrierefreien Gestaltung profitieren nicht nur behinderte Menschen, sondern auch andere Zielgruppen, insbesondere Familien mit kleinen Kindern und ältere Menschen.
- **Höherer Nutzen auch für Einwohnern:** Von einer barrierefreien Gestaltung eines Urlaubsortes profitieren auch Einwohner mit Behinderungen.
- **Steigerung des Bekanntheitsgrades:** Durch die zahlreichen Betroffeneninitiativen und –verbände und entsprechende Informationsnetzwerke finden gute barrierefreie Angebote eine

Grundlagen

schnelle, bundesweite Verbreitung. Damit sind erhebliche und kostengünstige werbliche Effekte verbunden.

- **Profilierung und Wettbewerbsvorteile:** Mit einer barrierefreien Gestaltung lässt sich eine noch kaum erschlossene, jedoch reisewillige Zielgruppe mit hohem Potenzial für Anbieter und Region ansprechen (vgl. NEUMANN 2005, S. 22). Dadurch können Urlaubsziele und Betriebe der Tourismuswirtschaft einen Imagegewinn und damit eine Verbesserung ihrer Wettbewerbsposition erreichen.

(vgl. ADAC 2003, S. 19).

Nach dem die Potenziale des „Tourismus für Alle“ ausführlich dargestellt wurden, ist es augenfällig, dass es sich bei diesem Thema um einen wichtigen Wirtschaftsfaktor handelt. Die ökonomische Bedeutung eines barrierefreien „Tourismus für Alle“ ist das zentrale Argument für die Umsetzung der Barrierefreiheit in Deutschland (vgl. ADAC 2003, S. 16). Die Studie vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit aus dem Jahr 2003 analysiert die gesamtwirtschaftliche Bedeutung des barrierefreien „Tourismus für Alle“ und berechnet mögliche ökonomische Impulse, die in Deutschland erzielt werden könnten, wenn es mehr barrierefreie Angebote geben würde. In folgender Abbildung werden die wichtigen Kennzahlen kurz zusammengefasst und erläutert:

Abbildung 4: Ökonomische Bedeutung des barrierefreien „Tourismus für Alle“ im Überblick.

Aktueller Nettoumsatz liegt bei 2.500 Mio. Euro.
Steigerungspotenzial bei 620 – 1.930 Mio. Euro.
Ökonomische Impulse von bis zu 4.825 Mio. Euro und bis zu 90.000 neuen Vollzeit Arbeitsplätzen sind möglich.
Zusätzliche Impulse können sich aus dem Tagestourismus, dem ausländischen Kundenpotenzial und den Begleitpersonen behinderter Reisender ergeben.

Quelle: Eigene Darstellung nach NEUMANN/ REUBER 2004, S. 68.

Grundlagen

An dieser Darstellung lässt sich festmachen, dass der Übernachtungstourismus mobilitäts- und aktivitätseingeschränkter Menschen in Deutschland mit einem aktuellen Nettoumsatz von 2.500 Mio. Euro ein bedeutender Wirtschaftsfaktor ist. Bei umfassender Barrierefreiheit im Tourismus könnte noch ein Steigerungspotenzial realisiert werden. Unter bestimmten Voraussetzungen könnte diese Nachfrage zu ökonomischen Impulsen bis zu 4.825 Mio. Euro, zu 90.000 Arbeitsplätzen und einem BIP-Wachstum von 0,24% führen. Durch Tagestourismus, ausländisches Kundenpotenzial und die Begleitpersonen sind weitere ökonomische Impulse zu erwarten (vgl. NEUMANN/REUBER 2004, S. 68).

Um diese Impulse zu realisieren, sind konkrete Investitionen in barrierefreie Angebote nötig. Dabei ist es wichtig zu beachten, dass es immer Anbieter geben wird, die sich nicht für diese Zielgruppe interessieren, es wird andere geben, die ein Teil der Nachfrage mit geringen Investitionen versuchen „mitzunehmen“, und eine letzte Gruppe, die speziell auf die Nachfragewünsche eingeht. Leider führen die speziellen und kostenintensiven Angebote zu der geringeren Nachfrage und was sich auch auf die Anzahl der Anbieter auswirkt. Das Konzept, das eine umfassende Barrierefreiheit für alle Menschen an jedem Ort vorsieht, wird sich daher von selbst – aus dem Eigeninteresse privater Anbieter – wahrscheinlich nicht einstellen (vgl. NEUMANN/REUBER 2004, S. 68).

2.5.2 Risiken und Hemmnisse bei der Umsetzung des „Tourismus für Alle“

Trotz des Steigerungspotenzials und der wirtschaftlichen Vorteile ist das Angebot an barrierefreien touristischen Leistungen bisher nur zum Teil realisiert worden. Die Reisewünsche und Reisebedürfnisse behinderter Menschen werden von der Tourismusbranche nicht ganz ernst genommen, weshalb die letzte Marktlücke oder das „Marktversagen“ immer noch besteht (vgl. NEUMAN/REUBER 2004, S. 68 und WILKEN 2002, S. 29). Erkennbar sind folgende Hauptgründe:

Psychologisch-mentale Barrieren:

Ältere und behinderte Reisende werden seitens der Anbieter als Zielgruppe wahrgenommen, trotzdem vermarkten sie ihre touristischen Angebote an die mobilen und erlebnisorientierten Reisenden. Dabei werden sich sicherlich Strategien der Kontaktvermeidung zwischen nichtbehinderten und behinderten Gästen sowie zwischen touristischen Anbietern und behinderten Nachfragern entwickeln. Viele Anbieter nehmen an, dass ihre nichtbehinderte Gäste Vorbehalte

Grundlagen

gegenüber behinderter Kunden haben und barrierefreie Angebote wenig Akzeptanz oder sogar Ablehnung unter nichtbehinderten Gästen finden, obwohl die Studien zu diesem Thema zeigen, dass sich über 90% aller Bürger in Gegenwart behinderter Menschen unbefangen fühlen (vgl. NEUMAN/REUBER 2004, S.69 und GAYLER 2002, S. 68f.).

Kommunikationsdefizite:

Die Reisenden mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen äußern sehr selten ihre konkreten Wünsche vor Ort gegenüber den Anbietern und finden sich schweigend mit der geringeren Barrierefreiheit ab. Die Anbieter ihrerseits sind der Meinung, dass einzelne mobilitäts- und aktivitätseingeschränkte Kunden oder ihre Vertreter (z.B. Behindertenorganisationen) zu hohe Ansprüche haben und barrierefreie Ansätze nicht genügend honorieren (vgl. NEUMANN/REUBER 2004, S. 70).

Informationsdefizite:

Dadurch dass viele Anbieter über das Marktpotenzial und die damit verbundenen Hintergründe (demographische Entwicklung, Statistik) nicht ausreichend informiert sind, werden behinderte Menschen bisher kaum als ökonomisch relevante Zielgruppe wahrgenommen. Viele Anbieter wissen auch nicht um das Reiseverhalten (Zielgebietstreue, Aufenthaltsdauer, Nutzung der Nebensaison) behinderter Menschen. Es besteht auch Unsicherheit und Unwissen hinsichtlich der Anforderungen und Wünsche älterer und behinderter Touristen. Weiterhin fehlen die, für die Realisierung dieser Anforderungen, doch so nötigen Investitionen. Unterschiedliche Gesetze und Normen bezüglich barrierefreier Gestaltung wirken abschreckend und werden von den Anbietern als kontraproduktiv wahrgenommen (vgl. NEUMANN/REUBER 2004, S. 71f).

Fehlende Komplementärinvestitionen:

Damit der Urlaub eine „runde Sache“ werden kann, ist eine geschlossene touristische Servicekette für die behinderten Reisenden besonders wichtig (vgl. KÄSTNER 2007, S. 44). Investitionen in einzelne Elemente der touristischen Servicekette sind daher weniger erfolgreich, wenn komplementäre Investitionen ausbleiben. Ein barrierefreies Hotel macht keinen Sinn in der Region, die nicht über die passende regionale Infrastruktur (Gehsteige, Signalanlagen) verfügt (vgl. NEUMANN/REUBER 2004, S. 73).

Fehlende Koordinations- und Steuerungsinstanzen:

Barrierefreie Angebote sind nur dann erfolgreich, wenn sie in der Kooperation mit den anderen vernetzt werden. Dafür ist eine Steuerungsinstanz nötig, die durch eine Vernetzung der Angebote, eine einheitliche Vermarktung, eine strategische Planung und Weiterentwicklung barrierefreier Angebote zur Schließung der touristischen Servicekette beiträgt. Wenn so eine Koordinationsinstanz fehlt, kommt es häufig dazu, dass ein Anbieter darauf wartet, dass ein an-

Grundlagen

derer Anbieter die komplementären Investitionen tätigt, bevor er selbst investiert. So kommt es letztendlich zu gar keinen Investitionen und damit zum Stillstand (vgl. NEUMANN/REUBER 2004, S. 73).

Gesetzliche Barrieren und Zielkonflikte:

Die Furcht vor dem deutschen Reiserecht ist ein weiterer Grund, warum die Anbieter die Zielgruppe der Behinderten nicht bewerben (vgl. ESCALES 2002, S. 241). Probleme hinsichtlich der Sicherheit der behinderten Gäste und des Versicherungsschutzes (z.B. Brandschutz), einige Gerichtsurteile (wie z.B. „Frankfurter Reiseurteil“ von 1980 (**Kapitel 3.2**)) verunsichern zusätzlich die Anbieterseite. Auch ein ungeplanter barrierefreier Umbau, der durch Denkmalsvorschriften verhindert oder aufgrund von Sonderlösungen deutlich verteuert wurde, führt zu unvermeidlichen Zielkonflikten (vgl. NEUMANN/REUBER 2004, S. 73).

2.6 Zusammenfassung

Es gibt keine einheitlichen Definitionen für die Begriffe „Behinderung“ und „Barrierefreiheit“. Die wichtigsten Merkmale dabei, die am meisten betont werden, sind „*gleichberechtigte Teilhabe im gesellschaftlichen Leben*“ und „*Zugänglichkeit für Alle*“. Die Arten von Barrieren beschränken sich nicht nur auf räumliche, sondern auch auf kommunikative und soziale Barrieren. Da der barrierefreie Tourismus sich nur auf die Zielgruppe der behinderten Menschen bezieht, wird häufig der Begriff „Tourismus für Alle“ benutzt, in dem „*jede Person, unabhängig von einer Behinderung*“ berücksichtigt wird. Behinderte Menschen haben gleiche Urlaubsinteressen und Wünsche wie nichtbehinderte Menschen. Nur durch die zahlreichen Barrieren entlang der touristischen Servicekette wird eine Reise von mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkten Menschen erschwert. Durch verschiedene Gesetze und Normen wird versucht, viele Barrieren zu beseitigen und zahlreiche Verbände unter nationaler Koordinierung fördern die gleichberechtigte Teilnahme behinderter Menschen im Tourismus. Trotz großen Potenzials des „Tourismus für Alle“ und seiner wirtschaftlichen Bedeutung werden barrierefreie Angebote nur zum Teil realisiert. Verschiedene Gründe wie Informationsdefizite, mentale oder gesetzliche Barrieren verunsichern die touristischen Anbieter bei der Umsetzung barrierefreier Angebote.

Barrieren in den Köpfen abschaffen

3 Barrieren in den Köpfen abschaffen

Barrieren gibt es im baulichen Bereich, die mit mehr oder weniger Einsatz von Geld behebbar sind, also Bordsteinabsenkungen an Straßenecken, Lifteinbau in Häusern oder U- Bahnen etc. Dann gibt es aber noch die **Barrieren in den Köpfen**, die alle behinderten Menschen zu spüren bekommen (vgl. OLDENBURG o. J. S. 1).

Nachdem die Grundlagen zum Thema „Tourismus für Alle“ ausführlich beschrieben worden sind, befasst sich **Kapitel 3**, als eine Überleitung zu dem empirischen Teil dieser Diplomarbeit, hauptsächlich mit den Barrieren in den Köpfen der Menschen, die neben den infrastrukturellen Barrieren, auch als große Hindernisse bei der Umsetzung der Barrierefreiheit gelten.

Trotz vielen Fortschritten in der Reisepraxis, die im Folgenden aufgezählt werden, beweist **Kapitel 3.2**, dass das Thema „Barrieren in den Köpfen“ in unserer Gesellschaft immer präsenter wird.

3.1 Öffnung des Reisemarktes für Behinderte – Überwindung eines Tabu-Bereiches im Tourismus

Seit Jahrzehnten belegen die Erfahrungen gemeinnütziger Reiseveranstalter aus dem Bereich der Behindertenorganisationen, der Wohlfahrtsverbände und Kirchen, dass Personen mit Behinderungen gerne reisen und urlauben, wenn ihnen dazu die Möglichkeiten eröffnet werden. Die Reisepraxis belegt, dass neben den von ihnen angebotenen Gruppenreisen, immer mehr behinderte Urlauber Individualreisen bevorzugen, ggf. unter Assistenz eines Reisehelfers. Die Pauschalreiseangebote der Touristikunternehmen können auch dabei den angestrebten Normalisierungsprinzipien entsprechen, wenn sie die speziellen Bedürfnisse behinderter Reisender berücksichtigen (vgl. WILKEN 2000, S. 187).

Die Vorbehalte der Tourismusindustrie gegenüber Menschen mit Behinderung sind immer noch groß. Als Marktpotenzial wird diese Zielgruppe immer noch nicht so recht eingeschätzt und bis heute gibt es keine überzeugende Statistik, auf die sich Reiseveranstalter verlassen könnten. Diese Statistik enthält jede Form von amtlich anerkannter Behinderung, also auch solche Behinderungen, mit welchen die Betroffenen an ganz gewöhnlichen Reisen ohne oder mit nur geringen Einschränkungen teilnehmen können. Dabei ist die Frage keineswegs, wie viele Personen nach der amtlichen Statistik als behindert gelten, sondern welche Behinderung den Betroffenen daran

Barrieren in den Köpfen abschaffen

hindert, reisen zu können und als Konsequenz daraus, welche behindertengeeignete Reiseprodukte für welche Behinderten geschaffen werden müssen (vgl. ESCALES 2002, S. 233).

Gleichwohl waren in den vergangenen Jahren durchaus positive Tendenzen zu verzeichnen. So lässt sich am Beispiel der Touristik Union International (TUI) für einen Zeitraum von mehr als 15 Jahren darstellen, dass die Berücksichtigung behinderungsspezifischer Belange zu einer vermehrten Nachfrage und damit zu einem ständig wachsenden Markt geführt hat. Die erste Liste mit 54 behindertenfreundlichen Hotels und Ferienanlagen in 17 Zielgebieten wurde 1981 von der TUI herausgegeben, so waren es 1983 bereits 190 Unterkunftsangebote in 26 Urlaubsländern, die von 2.100 behinderten Urlaubern und ihren Begleitern gebucht wurden, unter ihnen 300 Rollstuhlnutzer. 1995 reisten schon 11.100 behinderte Personen, unter ihnen 2.500 Rollstuhlnutzer und zur Auswahl standen ihnen über 370 als „behindertenfreundlich“ ausgewiesene Hotels und Ferienanlagen in 49 Urlaubsländern (vgl. Urlaubs-Informationen für Behinderte und ihre Begleiter, Zusatzinformationen zu den TUI-Katalogen 1992-1996 in WILKEN 2000, S. 187). Trotzdem ist hier zu bemerken, dass TUI als größter Pauschalreiseveranstalter in Deutschland, der als einziger seit vielen Jahren regelmäßig Zusatzinformationen für Menschen mit Behinderung herausgibt, erheblich mehr behinderte Gäste hätte, wenn die Broschüre „Zusatzinformationen für unsere behinderten Gäste“ in ausreichender Stückzahl in den TUI-Reisebüros ausgelegt würden, damit die behinderten Menschen diese auch mit nach Hause nehmen könnten. Auch die Verbesserung der praktischen Handhabung dieser Zusatzinformationen würde sicherlich zu einem stärkeren Buchungsaufkommen bei der TUI führen (vgl. ESCALES 2002, S. 235).

Auch viele kleinere Reiseagenturen konnten sich mit ihren attraktiven Urlaubsangeboten in den vergangenen 10 Jahren am Markt etablieren und expandieren. Dabei wenden sie sich speziell an Rollstuhlnutzer, an Körperbehinderte und Geistigbehinderte, an Sehbehinderte und Blinde sowie an Dialysepatienten und Mehrfachbehinderte (vgl. ESCALES 1995 in: WILKEN 2000, S. 187). Diese Reiseangebote haben sich entsprechend der Nachfrage den Bedürfnissen behinderter Urlauber angepasst: Individualreiseangebote, mit spezifischen behinderungsbezogenen Informationen für den Indoor- und Outdoor-Bereich und Gruppenreisen mit einem qualifizierten Betreuung- und Assistenzprogramm (vgl. WILKEN 1995, S. 3f).

Die Spezialanbieter erreichen ihre Zielgruppe immer noch schwer, besonders aufgrund des hohen Kostendrucks von Vertrieb und Werbung. Von großer Bedeutung hier sind die Kooperationsinitiativen, die zu einem gemeinsamen Reisekatalog dieser Anbieter im deutschsprachigen Raum führen sollen (vgl. Zellmer Reisen 1995, S. 1; rfb-Touristik 1999 in: WILKEN 2000, S.

Barrieren in den Köpfen abschaffen

187). Auch die Angebote der großen Reiseunternehmen bleiben weithin ein „Zufalls- und Geheimtipp“, solange sich in ihren Reisekatalogen keine entsprechenden Hinweise finden, die auf die bestehenden behinderungsspezifischen Informationsmöglichkeiten aufmerksam machen. Begrenzte Werbemöglichkeiten und eine zurückhaltende Praxis der Vermarktung führen zu einem „verschwiegenen“ Reisemarkt, der immer noch tabuisiert wird (vgl. WILKEN 2000, S. 188).

Die zurückhaltende Vermarktung von Behindertenreisen liegt zweifellos auch darin, dass in unserer Gesellschaft der Umgang mit behinderten Menschen weithin von mehrdeutigen Gefühlen geprägt ist, die zwischen Zuwendung und Vermeidung schwingen. Diese Verhaltensunsicherheit beeinflusst die Kommunikation und lässt bei der Tourismusbranche die Bedenken entstehen, dass die Anwesenheit von behinderten Personen sich geschäftsschädigend auswirken könnte (vgl. WILKEN 2000, S. 188).

Solche ambivalenten Verhaltensweisen seitens touristischer Anbieter basieren auf allgemeiner Verhaltensunsicherheit gegenüber behinderten Personen und nicht auf einer grundsätzlichen Ablehnung. Häufig sind sie das Ergebnis einer gedanklichen Ausgrenzung und Nichtwahrnehmung dieses Personenkreises. Die negativen Reaktionen richten sich nicht gegen den behinderten Menschen als Person, sondern zuerst gegen das erlebte Faktum einer Behinderung und die durch sie hervorgerufene Verunsicherung (vgl. WILKEN 2000, S. 188).

Laut statistischer Untersuchungen zur gesellschaftlichen Akzeptanz behinderter Personen im Tourismus, erfolgt die Integration behinderter Urlauber und ihre Partizipation am Feriengeschehen weitaus problemloser als erwartet (vgl. ZEIMETZ 1990, S. 66ff. in: WILKEN 2000). Durch diese Untersuchungen wird vor allem deutlich, dass von behinderten Individualreisenden eigentlich keinerlei Störungsgefühl vermittelt wird. Die Störungsbereitschaft erhöht sich wenn behinderte Touristen als Gruppe erscheinen (vgl. WILKEN 2002, S. 34). Gruppen signalisieren, dass sie zusammengehören und dadurch kann eine Distanzierung als Schutz vor der als zu dominant eingeschätzten Gruppe ausgelöst werden. Diese Distanzierung kann zu Rückzugsverhalten oder auch zu direkter Ablehnung und zu aggressivem Spott und zu Regressforderungen (z. B. Frankfurter Reiserurteil) führen (vgl. RAT-TEAM 1994, S. 110ff. in: WILKEN 2000, S. 188). Gleichwohl, kann das Störungsempfinden durch einen unbewussten Sozialneid hervorgerufen werden: inmitten des pulsierenden „Massentourismus“ konfrontiert eine lebendige und interaktive Gruppe dem Individualreisenden mit seiner nicht immer freiwillig gewählten Einsamkeit (vgl. WILKEN 2000, S. 188).

Barrieren in den Köpfen abschaffen

Kontakt, Kommunikation und Geselligkeit sind die Erholungsqualitäten, die im Urlaub ersehnt werden. Für den Behindertentourismus ist das von großer Bedeutung, dass Kontakt und Geselligkeit im Rahmen einer Gruppe im Urlaub als durchaus normal und bedürfnisgerecht angesehen werden, weil diese eine gewisse kompensatorische Funktion, im Kontrast zu einer im Alltag weithin „erlittenen“ Isolierung, besitzen. Gruppenreisen von Behinderten sollten nicht nur negativ bewertet werden und es sollte darauf geachtet werden, dass im Binnenverhältnis wie in der Außenwirkung der Gruppe die Chancen der Individualisierung beachtet werden. Ein kommunikatives Harmoniebedürfnis im Urlaub ermöglicht es, die sozial einengenden Rollen des Alltags ein Stück weit aufzuheben und ein Mehr an Gelassenheit zu praktizieren (vgl. WILKEN 2000, S. 189).

Bei den sozialintegrativen Barrieren wird man dem Tourismusgewerbe nicht zumuten können, die Verhaltensweisen, die den Alltag beherrschen, wegzutrainieren. Dennoch sollte von den Ferien-, Urlaubs- und Reiseanbietern erwartet werden, dass sie im Bereich des Möglichen darauf achten, dass sich nicht aus Unkenntnis und Unsicherheit im Umgang mit behinderten Reisenden trennende Barrieren und Aussonderungstendenzen aufbauen. Aus diesem Grund soll das Tourismuspersonal im Rahmen der Aus-, Fort- und Weiterbildung für ein integratives Sozialmanagement auf der Grundlage einer animativen Sozialdidaktik qualifiziert werden (vgl. WILKEN 1990, S.464ff, 1993, S. 24ff. in: WILKEN 2000, S. 189).

3.2 Die Gesellschaft und ihre Behinderten

In einer Gesellschaft, die nach Wohlstand und Glück, Leistung und Konsum strebt, werden die Behinderten zu Störfaktoren, sobald sie optisch als solche erkennbar werden. Das Zusammenleben mit ihnen macht Hilfen und Rücksichten erforderlich, die den Standards der Gesellschaft widersprechen. Behinderung bedingt Hindernisse im Ablauf gesellschaftlicher Lebensfunktionen, weil sie Maßnahmen erforderlich macht, auf die man beim „normalen“ Leben verzichten kann. Besondere Kosten, besondere Hilfen, besondere Nachteile, und dies „Besondere“ ist für viele Nichtbehinderte Abweichung von der Norm und daher macht die Behinderung unbeliebt. Die Abwendung von Behinderten kann Selbsttäuschung sein, denn jederzeit kann man selbst in die Rolle des Behinderten geraten (vgl. PÖGGELER 2002, S. 45).

1980 urteilte das Landesgericht Frankfurt am Main in seiner Entscheidung vom 25. 02. 1980 (Geschäftsnummer 2/24 S. 282/79), das (...), „Auch die Anwesenheit einer Gruppe von jedenfalls

Barrieren in den Köpfen abschaffen

25 geistig und körperlich Schwerbehinderten (...) einen zur Minderung des Reisepreises berechtigenden Mangel darstellt. Es ist nicht zu verkennen, dass eine Gruppe von Schwerbehinderten bei empfindsamen Menschen eine Beeinträchtigung des Urlaubgenusses darstellen kann. Dies gilt jedenfalls, wenn es sich um verunstaltete, geistiggestörte Menschen handelt, die keiner Sprache mächtig sind, von denen einer oder andere im unregelmäßigen Rhythmus unartikulierte Schreie ausstößt (...). So wünschenswert die Integration von Schwerbehinderten in das normale, tägliche Leben ist, kann sie durch einen Reiseveranstalter gegenüber seinen anderen Kunden sicher nicht gezwungen werden. Das es Leid auf der Welt gibt, ist nicht zu ändern; aber es kann der Klägerin nicht verwehrt werden, wenn sie es jedenfalls während des Urlaubs nicht sehen will. Eine Beeinträchtigung des Urlaubs kommt jedoch erst in Betracht, wenn der Anteil Behinderter so hoch ist, und die Auswirkungen, die von der Gruppe ausgehen, so stark sind, dass der Reisende dem Anblick nicht ausweichen kann. (...)“(vgl. WILKEN 2002, S. 270).

Damals wurden Behinderte zu einem Reisemangel gemacht und wurden in eine Linie mit verschmutzten Badestränden, tropfenden Wasserhähnen und unsauberen Hotelzimmern gestellt (vgl. STEINER 1998, S. o. S.).

Am 8. Mai 1980 fand dann in Frankfurt eine Demonstration von 5000 Menschen statt, davon viele selbst behindert. Noch nie wurden so viele behinderte Menschen offensiv und gingen für Ihr Recht auf die Straße! Das „Frankfurter Behindertenurteil“ hat die Problematik von **Urlaub, Ferien und Reisen behinderter Menschen** bundesweit aktualisiert (vgl. WILKEN 2002, S. 102).

Seit Jahrzehnten kämpfen behinderte Menschen darum, wie alle anderen Bürger auf Reisen gehen und ihren Urlaub genießen zu können. Mit dieser Zielgruppe tut sich die Tourismusindustrie schwer, während Nichtbehinderte nach allen Regeln der Kunst geworben werden (vgl. ZEIMETZ, 2002, S. 83).

Im täglichen Umgang erfährt der Behinderte unterschiedliche Arten von Diskriminierung an Stellen, an denen es der Nichtbehinderte überhaupt nicht wahrnimmt, so z. B. am Bahnhof, wo der Sehbehinderte nicht die Bedienungsanweisung der Ticketautomaten lesen kann, auch nicht die Richtungs- und Fahrpläne oder Preisangaben. Für Rollstuhlfahrer werden schiefe Ebenen an Bürgersteigen und Treppen öffentlicher Gebäude angebracht, dabei werden viele andere Formen von Behinderung, vor allem psychische und mentale, nicht berücksichtigt. Bestimmte Gruppen von Behinderten werden in Sondereinrichtungen untergebracht, wo ihnen ein guter Service gebo-

Barrieren in den Köpfen abschaffen

ten wird, sind aber gleichzeitig aus dem regulären gesellschaftlichen Umgang herausgenommen und können so nicht störend in Erscheinung treten (vgl. PÖGGELER 2002, S. 50)

Werden behinderte Menschen in unserer Gesellschaft immer noch missachtet...?

Um diese Frage zu beantworten, befasst sich die Verfasserin dieser Diplomarbeit mit den Geschichten und Äußerungen von behinderten und nicht behinderten Menschen zu diesem Thema aus unterschiedlichen Foren im Netz. Der Auswahl folgender Zitate berücksichtigt unterschiedlichste Meinungen und Ansichtspunkte zu dem Thema, die die Verfasserin wertneutral als repräsentatives Spiegelbild der Foren ausgewählt hat.

„ Meine Schwester sitzt im Rollstuhl. Wie eine Aussätzige ist sie zum Glück noch nicht behandelt worden, aber sie wird oft angesprochen, als wäre sie gaga im Kopf, dabei hat sie ja nur eine Körperbehinderung. Lästig ist, dass fast überall Stufen – auch wenn gar keine nötig waren – in Geschäften, Praxen und Kneipen sind...Architekten scheinen Rollis aus ihrem kreativen Gedächtnis verbrannt zu haben“ (X).

„Missachtung ist das falsche Wort. Es geht höchstens um Berührungsängste...“ (IRMELA_P).

„Missachtet, weniger. Anders behandelt, bedingt durch Unwissenheit, ja...“ (BEATE).

„Eigentlich sollte das ja kein Problem sein, einen guten Reiseveranstalter zu finden, der auch Behindertenreisen anbietet. So kann man sich täuschen. Die meisten werben nur damit, weil sie nicht am Pranger der Toleranz stehen wollen und haben von der echten Materie keinen Schimmer...!“ (ETTI31).

„...wenn ich im Eröffnungssatz lese, „...Menschen mit Behinderung werden oft diskriminiert,...“ dann ist das für mich so, als wenn sich um sie die Welt drehen muss. Einerseits wollen diese als „Normalos“ behandelt werden, andererseits sollen „Extrawürste“ an allen Ecken und Enden gebacken werden. Da beißt sich die Maus in den Hintern. Darum sage ich, helft einander. Mehr braucht es nicht“ (MUM).

„...Ich arbeite in einem Heim mit Behinderten...die wären alle froh, wenn sie keine Hilfe brauchten und wollen ganz sicher nicht, dass sich die Welt um sie dreht!!! Aber leider geht es oft nicht anders, weil draußen die Gegebenheiten eben nicht „behindertengerecht“ sind. Hoffentlich ist nie einer von uns auf solche Hilfe angewiesen...Da hätte sich das Thema „Urlaub“ ganz schnell für viele erledigt! Hier geht es ja nicht um irgendwelche „sozialen Spinnereien“ sondern

Barrieren in den Köpfen abschaffen

in erster Linie ganz einfach um praktische Tipps vor allem für Orte, Hotels, Restaurants, Fahrmöglichkeiten usw.“ (PATARA01).

„...Es ist ein Grundrecht der Menschen zur Bildung, Aus- und Weiterbildung, Kultur, Arbeit, freizeitangeboten, Sport und natürlich auch Reisen Zugang zu haben. Das gilt auch für Menschen mit Behinderung! Behinderung beginnt in den Köpfen der NICHT Behinderten, weil sie sich mit diesem Thema nicht beschäftigen wollen...“ (GERHARDLUDWIG).

„Auch wenn hier und da schon etliches getan wird, so kommt doch oft nur behindertenfreundliches und keine Barrierefreiheit dabei raus.“ (WEBFRANK).

„Will ein Rollifahrer wissen, wie er von A nach B kommt, dann ist das doch ganz normal. Wird aber damit begonnen, wegen zu enger Hotelgänge und vieler Treppen zu jammern, dann ist das für mich nicht normal. Soll denn das Hotel umgebaut werden? Oder wie soll ich das verstehen. Und dann kommt die Killerphrase:“Hoffentlich ist nie einer von euch/uns auf Hilfe angewiesen“. Damit kannst de jede Diskussion abwürgen...“ (ALTERMANN).

„Ich persönlich habe nur positive Erfahrungen gemacht. Leute mit schweren Handycaps wird eher entgegenkommend begegnet, auch behindertengerechte Einrichtungen gib es viele...“ (IVAN S).

„...In Deutschland gibt es unzählige Behindertenförderprogramme. Schulen für behinderte Kinder und nichtbehinderte Kinder. Jede Fußgängerampel hat Blindentöne, jedes größere Kaufhaus einen Fahrstuhl, jede noch so kleine Autobahnraststätte eine behindertengerechte Toilette, eine Menge von Rollstuhlgerichten Parkplätzen, bei der Arbeitsplatzsuche werden behinderte Menschen bei gleicher Eignung bevorzugt usw. ...“ (ZICKE MIT ZIMT).

„Barrierefreiheit meint nicht nur den trockenen, pragmatischen Teil. Sondern Barrierefreiheit bedeutet auch das Recht auf Spaß, auf Erholung und auf Kulturgenuß. Das ist oft etwas, was der Tourismusbranche sauer aufstößt und bitter schmeckt. Dabei würde es sich für diese Branche durchaus lohnen.“ (JULIA).

(„Wir beherbergen rund 95% Menschen mit Behinderungen!“) – „Das hört sich ja wie ein Behindertenheim an, wo sich die Behinderten mal wieder nur unter sich sind. Nein, sowas brauche ich nicht, ich mache lieber Urlaub wo Nichtbehinderte ihr Urlaub machen. Ich habe nix gegen Behinderte, aber bei 95% kommt es mir so vor, als wenn Behinderte nix anders verdient haben und von der Außenwelt abgeschottet werden müssen. Und unter „Behindertengerecht“ ist be-

Barrieren in den Köpfen abschaffen

stimmt wieder nur „Rollstuhlgerecht“ gemeint. Ich bin aber kein Rolli und „Rollstuhlgerecht“ nützt mir nix als „Behindertengerecht“ (ICKENICKE).

3.3 Zusammenfassung

Aus diesem Kapitel und besonders anhand dieser Kommentare geht hervor, dass es an der Zeit ist, sich damit zu beschäftigen wie die Barrieren in den Köpfen der Menschen endlich eingerissen könnten (Abbildung 5). Dazu einige Handlungsempfehlungen:

- Die Behinderten sollten nicht bemitleidet werden, sondern ihre Rechte müssen anerkannt werden.
- Das Bild vom „Sonderfall“ sollte endlich verschwinden, weil jeder von uns bestimmte Bedürfnisse hat.
- Damit das ungefähre Wissen endlich konkreter werden kann, sollten Behinderte und Nichtbehinderte mehr miteinander kommunizieren.
- Der vorurteilsfreie Umgang in allen Lebensbereichen sollte endlich selbstverständlich sein.
- Die touristischen Anbieter sollten sich mehr mit dem Thema „Barrierefreiheit“, befassen, um den behinderten Reisenden guten Service anbieten zu können. Die wird nämlich von allen, gewünscht auch von den „gesunden“ Urlaubern.

Abbildung 5: Abbau!



Quelle: www.arbeitskreis-behinderte.de/ueberuns.htm

4. Auswertung der Expertengespräche

4. Auswertung der Expertengespräche

Neben der Analyse der theoretischen Grundlagen mit Hilfe der Literatur und unterschiedlichen Online-Quellen stellt die empirische Untersuchung ein wichtiges Element dieser Diplomarbeit dar. Diese Untersuchung beschäftigt sich mit der Auswertung der Expertengespräche, anhand derer unterschiedliche Meinungen und Einstellungen zu dem Thema „Tourismus für Alle“ in der Realität festgestellt werden können.

4.1 Vorgehensweise und Ziel der empirischen Untersuchung

Bevor die Interviews stattfinden konnten, wurde ein Anschreiben, mit der Bitte einen **Gesprächstermin** zu vereinbaren und eine kurze Aufklärung des Gesprächsthemas, an den ausgewählten Experten per E-Mail versendet. Die Terminabsprache erfolgte schriftlich, direkt oder zwei bis drei Tage nach der Anfrage. Der Großteil der Experten hat keinen Gesprächsleitfaden verlangt. Diese Interviewpartner galten für die Verfasserin dieser Diplomarbeit als „sehr vertraut mit diesem Thema“. Wenige Experten haben zwar die Interviewfragen erhalten, haben sich aber nicht mehr gemeldet oder an einen anderen Experten verwiesen.

Der Großteil der Gespräche wurde **persönlich** geführt. Wegen der räumlichen Distanz wurden vier davon **telefonisch** durchgeführt. Die **Gesprächsdauer** lag durchschnittlich zwischen 30 bis 45 Minuten. Die Tonaufzeichnungen waren gestattet und nach der Anonymität der Aussagen, mit Ausnahme von drei Betroffenen, wurde nicht verlangt.

Ziel der Experteninterviews ist herauszufinden, inwiefern beeinflussen Barrieren in den Köpfen der Menschen die Entwicklung von „Tourismus für Alle“ mit allen dazugehörigen Elementen. Bei der Fragestellungen wurde der Ausdruck „Barrieren in Köpfen“ absichtlich von der Verfasserin vermieden, um bei der Auswertung der Interviews feststellen zu können, bei welchem Themenbereich die Experten auf das Thema gekommen sind und welche Bereiche des „Tourismus für Alle“ davon am meisten beeinflusst sind.

4.2 Experten

Ziel der **Expertenauswahl** war es, möglichst unterschiedliche **Interessenvertreter** zur befragen, die sich direkt oder indirekt mit dem Thema „Tourismus für Alle“ befassen. Außer touristischen

4. Auswertung der Expertengespräche

Vertretern und Behindertenbeauftragten wurden noch drei Interviews mit Betroffenen geführt, die aufgrund der Anonymität nur mit Vornamen genannt werden. Insgesamt wurden 14 Interviews durchgeführt.

Es wurden folgende Experten ausgewählt:

- 1 **Schröder**, Markus: Inhaber des „Schroeder Stadtwaldhotels“ in Trier.
- 2 **Treinen**, Ute: Beratungsstelle „Club Aktiv“.
- 3 **Miles-Paul**, Ottmar: Landesbeauftragter für die Belange behinderter Menschen in Rheinland-Pfalz.
- 4 **Smikac**, Hartmut: Ehrenamtlicher Projektmanager des Infoportals für Reisende mit Servicebedarf „Barrierefreier Tourismus Info“
- 5 **Reh**, Wolfgang: Geschäftsführer „Eifel Tourismus GmbH“. (Mitglied der „AG Barrierefreie Reiseziele“).
- 6 **Reichert**, Anita: Landesvertretung Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e. V. (BSK e.V.) Rheinland-Pfalz.
- 7 **Katritzke**, Sigrid: Reiseassistentin beim Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e. V. Rheinland- Pfalz.
- 8 **Lehman**, Kerstin: Tourismusakademie Brandenburg. Barrierefreier Tourismus.
- 9 **Neumann**, Peter: Geschäftsführer/Director bei Neumann Consalt Stadt- und Regionalentwicklung/Design für Alle.
- 10 **Pagenkopf**, Kai: Director bei Consulting-Büro Dr. Kai Pagenkopf.
- 11 **Leidner**, Rüdiger: Vorstandvorsitzender der Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle e. V. (NatKo e. V.).

Betroffene:

- 1 **Ivonne**
- 2 **Marlene**
- 3 **Giesela**

4.3 Gesprächsleitfaden

Nach der Analyse der geführten Expertengespräche haben sich folgende Themenbereiche gebildet:

4. Auswertung der Expertengespräche

Tourismus für Alle:

- **Barrierefreiheit**
- **Touristische Servicekette**
- **Touristische Anbieter/Tourismus Personal**
- **Internet Portale für behinderte Reisende.**
- **Gesellschaftliche Veränderungen**
- **Rolle des Tourismus bei der Integration behinderter Menschen/Behinderte Menschen im Urlaub.**
- **Tourismus für Alle „lernen“.**

Am Anfang des Interviews wurde festgestellt, was „**Tourismus für Alle**“ für den jeweiligen Experten bedeutet und die Schwierigkeiten bei der Interpretation des Begriffes wurden aufgeklärt.

In dem Themenbereich „**Barrierefreiheit**“ wurden nicht nur die klassischen Probleme, sondern auch die Gründe für die oft vorkommende falsche Umsetzung der Barrierefreiheit erläutert.

In der Kategorie „**Touristische Servicekette**“ wurden die problematischen Elemente der Servicekette bezüglich Barrierefreiheit genannt. Es wurden zwar Lösungsvorschläge für die barrierefreie Umgestaltung der Infrastruktur gemacht, aber gleichzeitig wurde auf die Hindernisse bei der praktischen Umsetzung verwiesen.

Der Themenblock „**Touristische Anbieter/Tourismus Personal**“ konzentriert sich auf die wesentlichen Faktoren, die zu einer Zurückhaltung der touristischen Anbieter bei der Vermarktung von „Tourismus für Alle“ führen. Außerdem wurde die Bedeutung einer entsprechenden Qualifikation der Touristiker ermittelt, bevor und während dessen sie sich mit „Tourismus für Alle“ befassen.

Im nächsten Themenbereich „**Internetportale für behinderte Reisende**“ wurde weniger auf die Wichtigkeit, als vielmehr auf die „Lebenslänge“ solche Portale eingegangen.

Der Bereich „**Gesellschaftliche Veränderungen**“ gibt einen Überblick über die Fortschritten und Misserfolge in der Gesellschaft bezüglich „Tourismus für Alle“. Je nach Experte wurden unterschiedliche Argumente für das Ankommen dieses Thema in der Gesellschaft angebracht.

4. Auswertung der Expertengespräche

In den weiteren Themenbereichen „**Rolle des Tourismus bei der Integration behinderter Menschen/Behinderte Menschen im Urlaub**“ wird die Funktion und Bedeutung des Tourismus im Leben behinderter Menschen ermittelt. Die Erfahrungen und Eindrücke während einer Reise wurden von den Betroffenen geschildert.

Im letzten Themenbereich „**Tourismus für Alle ,lernen**“ versuchen die Experten den „richtigen“ Zeitpunkt für die Auseinandersetzung mit diesem Thema für alle Menschen zu nennen.

Alle diese Themenbereiche, wie in **Kapitel 4.1** betont wurde, sollen nicht nur einen Überblick über die gegenwärtigen Position und die Bedeutung des „Tourismus für Alle“ verschaffen, sondern auch auf den Einfluss der **Barrieren in den Köpfen der Menschen** bezüglich dieses Themas hinweisen.

Im Verlauf des Interviews wurden auch Erfahrungen der jeweiligen Experten in ihren Tätigkeitsbereich erzählt, was bei der Auswertung miteinbezogen wurde.

Im Folgenden werden die Meinungen der Experten zu diesen Themenbereichen beschrieben und erläutert.

4.3.1 Tourismus für Alle

Allgemein konnte im Rahmen der Interviews festgestellt werden, dass alle Interessenvertreter mit dem Begriff „Tourismus für Alle“ sehr vertraut sind. Der Großteil der Experten war sich einig, dass *„jeder [...] die Möglichkeit haben (soll) alles machen zu können. Tourismus für jeder Mann: Kinder, alte Menschen...einfach alle.“* (Schröder). *„Alle Angebote sollen so gestaltet werden, dass sie für alle zugänglich sind, ohne jegliche Ausgrenzung [...] nicht nur für Menschen mit Behinderung, sondern ein bisschen weiter fassen: ältere Menschen, junge Menschen, Menschen mit Allergien oder Lernschwierigkeiten [...] und soll keiner, aufgrund von baulichen Barrieren sich nicht angesprochen fühlen.“* (Lehman). Die Welt erkunden, sich erholen, etwas Neues kennenlernen oder erfahren, Leuten begegnen – das alles soll *„gleichberechtigt und auf gleicher Augenhöhe“* (Miles-Paul) geschehen. *„Man soll nicht irgendwie integriert werden und sich anpassen, sondern die Gesellschaft und alles, was es im Bereich Tourismus so gibt, muss*

4. Auswertung der Expertengespräche

von vorne rein so ausgerichtet sein, dass alle willkommen sind, sich dabei wohlfühlen und gleichberechtigt leben können [...]. Wenn wir das im Tourismus erreichen, dass es dort keine Barrieren ...sei es in den Köpfen oder reale Barrieren mehr gibt, dann sind wir schon nah an diesem Thema „Tourismus für Alle“ dran.“ (Miles-Paul). Die Behindertenvertreter erklärten die Bedeutung des „Tourismus für Alle“, in dem sie eine behinderte Frau angesprochen haben: „Giesela, fährst du mit? Egal wohin! Wir können uns überall aufhalten!“ „Das ist für mich „für Alle“. Ich kann mit ihr auf die Burg, da oben ist ein schönes Lokal...das ist für mich „Tourismus für Alle“.“ (Reichert).

Im Verlauf des Gespräches wurde auf die Problematik des Begriffes „Tourismus für Alle“ bei der Interpretation eingegangen. *„Manche verstehen darunter für alle einkommensschwächeren Schichten oder beziehen das auf unterschiedliche Nationalitäten. Die NatKo versteht darunter, dass Tourismus für alle Beteiligten barrierefrei sein soll, unabhängig von sozialen Aspekten“ (Leidner).*

„Tourismus für Alle“ wird auch oft auf die behinderten Menschen bezogen, was geschichtlich bedingt ist. *„Der ursprüngliche Gedanke war, es nicht „behinderten Tourismus“ zu nennen, sondern „barrierefreier Tourismus“ oder „Tourismus für Alle“. Die letzten Begriffe gehen eigentlich in die andere Richtung.“ (Pagenkopf). Es wurde angedeutet, dass das Wort „barrierefrei“ an sich, schon „barrierebehaftet“ ist und in der Kommunikation ganz anders wahrgenommen werden kann. „[...] hat nicht dieses ausschließende in dem Sinne, wie „Tourismus für Alle“. Das hat was von dem integrativen Ansatz, der sich dahinter verbirgt. Hat was mit der Emotionalität zu tun. Geschickt gewählter Begriff“ (Reh). Als weiterer Grund wurde immer greifbare Informationen und Statistiken über behinderte Menschen genannt. „Wenn man diesen Teil des Spektrums erfüllen kann, dann kann man das erfüllen, was darunter liegt“. (Pagenkopf). „Weil es um barrierefreien Tourismus geht. Wenn ich Barrieren identifizieren will und wissen will, welches ökonomische Potenzial in dieser Zielgruppe steckt, dann muss ich ermitteln, wer von dem Abbau von Barrieren profitieren wird“. (Leidner). Dabei wurde betont, dass der Begriff bezüglich der Infrastruktur richtig ist, nur „[...] im Marketing funktioniert das überhaupt nicht. In der Beraterpraxis muss man deutliche Trennung zwischen rein „behindertem Tourismus“ und „Tourismus für Alle“ machen“. (Pagenkopf).*

Die Behindertenvertreter sehen die Zukunft des Begriffes „Tourismus für Alle“ *„nicht so rosa“*. Im Bezug auf den demographischen Wandel *„[...] wird sich eher alles auf die alten Menschen verlagern, plus, die haben was Gespartes und können sich einiges gönnen“*. (Katritzke).

Eine „Contra-Argumentation“ sieht die Verfasserin dieser Diplomarbeit in: *“Es gibt natürlich Ängste der behinderten Verbände, dass ihre Lobbyarbeit zu kurz kommt und die, der Senioren-*

4. Auswertung der Expertengespräche

verbände stärker in den Vordergrund rückt. Aber das ist eben dieses alte zielgruppenorientierte Denken. Wir machen Tourismus für Ältere, wir machen Tourismus für Behinderte...also der demographische Wandel als Argument ist sehr hilfreich, aber kann auch in die Sackgasse führen, dass man eben doch wieder nur an Tourismus für ältere oder behinderte Menschen denkt“.
(Neumann)

Kurze Zusammenfassung:

- Die Bedeutung des Begriffes „Tourismus für Alle“ wurde aufgeklärt.
- „Tourismus für Alle“ wird immer noch aus geschichtlichen Gründen auf Tourismus für behinderte Menschen bezogen.
- Aufgrund demographischen Wandels könnte „Tourismus für Alle“ nur auf die ältere Zielgruppe bezogen werden.
- Barrieren in den Köpfen der Menschen sind bei der falschen Interpretation des Begriffes zu erkennen.

4.3.2 Barrierefreiheit

Dieser Themenbereich bot für die Verfasserin dieser Diplomarbeit eine Möglichkeit, die ausgewerteten Antworten zu den ganz „klassischen“, die häufig in der Literatur zu diesem Thema zu finden sind, und „spezifischen“, die noch tieferen Blick in die Problematik der Barrierefreiheit geben, zu kategorisieren. Beide Kategorien sind von großer Relevanz für dieses Thema und miteinander verbunden.

Die „klassischen“ Antworten bezüglich der Problematik der Barrierefreiheit befassen sich hauptsächlich mit der Infrastruktur. *„[...] es muss alles barrierefrei sein. Es fängt damit an, dass die Türen extra breit sein müssen, damit der Rollstuhlfahrer überhaupt ins Haus reinfahren kann, die Griffe im Badezimmer sollen vorhanden sein usw.“* (Schröder). *„Ich fühle mich behindert. Wir wollen gleich mit sieben Rollstühlen in die Pizzeria gehen...da haben wir ein Problem! Das selbe ist im Urlaub!“* (Reichert). *„Die Problematik bei der Barrierefreiheit ist – ihr fehlen! Wenn man von dem Ziel „Barrierefreiheit“ ausgeht gibt es noch viele Defizite, besonders im baulichen Bereich. Natürlich hat sich in den letzten zehn Jahren einiges entwickelt, es geht mit kleinen Schritten vorwärts, aber von dem Ziel „Barrierefreiheit“ sind wir noch weit entfernt“* (Leidner).

4. Auswertung der Expertengespräche

Der Großteil der Experten hat betont, dass die Begriffe „Barrierefreiheit“ oder „Barrierefrei“ unterschiedlich verstanden und dementsprechend umgesetzt werden. *„Dieser Begriff wird im Behindertengleichstellungsgesetz (Kapitel 2.1.4) definiert, aber nicht viele kennen diese Definition und viele verwechseln Barrierefreiheit mit der „Behindertengerechtigkeit“ oder „Rollstuhlgerechtigkeit“. Jeder schleppt sein eigenes Verständnis von „Barrierefreiheit“ mit sich rum und kennt überhaupt nicht die gesetzliche Definition“* (Leidner). Eine andere Äußerung dazu ist dagegen: *„[...] die Definition ist so schwammig formuliert, dass man genau weiß: das geht gar nicht! Man versucht von dieser starken Definition runter zu kommen, um zu sehen, ob sich das überhaupt in der Praxis bewährt. Darüber hinaus gibt es Zielvereinbarungen im Gastgewerbe, genaue Regeln, was im Tourismus barrierefrei sein soll...aber die sind so streng, es gibt kein Hotel in Deutschland, das diese Normen komplett erfüllt.“* (Pagenkopf). Selbst wenn die Hoteliers sich bemühen Vieles so barrierefrei wie möglich zu machen, ist das sehr schwierig genauso zu machen wie es im Gesetz steht. Es ist nicht möglich alle Punkte zu erfüllen. *„[...] Ein Versprechen nach einem barrierefreien Hotel ist eine Lüge, das kann einfach nicht sein, weil die Bedingungen nicht dazu da sind. [...]Das erfordert eine Umstellung, die nach meinem Verständnis nur auf sehr lange Sicht möglich ist. Ich kann aber damit nicht sagen, dass nichts geschieht, da passiert sehr viel. Es gibt gute und sehr gute Beispiele, es gibt aber Beispiele, die vor zehn Jahren gut waren und einfach zurück geblieben sind, weil es überhaupt nichts mehr gemacht wurde. Diese Entwicklung ist sehr differenziert.“* (Smikac).

Weitere Aussagen der Experten befassen sich mit sozialen Barrieren. Fast alle, mit wenigen Ausnahmen, haben diese Barrieren als größte Hindernisse bei der Umsetzung der Barrierefreiheit angesehen. Diese „spezifischen“ Äußerungen deuteten auf die menschliche Intoleranz, Ängste, Unsicherheiten, Ignoranz und Unkenntnis hin. *„Wie komme ich in den Bus oder Zug, das ist schon das eine. Dann natürlich, 40 Leute neben einander und kommt ein Rollifahrer rein. Da hörst du: „Was will er denn hier?“ Aber eigentlich ist klar, er will dasselbe wie wir alle. Im Urlaub wird ein Rollifahrer oft angegafft und wenn er mal einkaufen geht hört er: „Sieh zu, dass du heim kommst!“ Wird zwar immer weniger, aber leider gibt es immer noch.“* (Reichert). Weitere Aussagen weisen darauf hin, dass es eine andere Gesellschaft geben sollte. *„Die Geschichte mit den Barrieren in den Köpfen ist deswegen so kompliziert, weil es nach meiner Erfahrung, kein Nachdenken darüber gibt.“* (Smikac). Die gegenständlichen Barrieren werden zwar abgebaut, aber es wird nicht über die Komplexität dieses Thema nachgedacht und nicht alle Behinderungsarten werden dabei berücksichtigt. *„[...] um allen diesen Ansprüchen gerecht zu werden, muss man diese Dinge insgesamt mitbetrachten und nicht ignorieren und dann Änderungen machen. Und es ist leider, nach meiner Vorstellung noch nicht so. Es wird sehr viel „stückweise“ gear-*

4. Auswertung der Expertengespräche

beitet. Es gibt viele Hotels, die ein Zimmer für den Rollstuhlfahrer haben, das ist schon mal gut, aber wenn von 120 Zimmern im Hotel nur ein Zimmer barrierefrei ist, dann ist das schon was anderes.“ (Smikac). Es wurde oft betont, dass die Menschen dafür sensibilisiert werden sollten und sich an den guten Beispielen orientieren und sich nicht nur dann mit dem Thema befassen „wenn ein Erlebnis dich wachrüttelt“ (Katritzki). „Ich habe mal einen Bürgermeister umsonst gelobt, weil ich nachher rausgefunden habe, dass seine Frau oder Tochter behindert ist. Ich frage jetzt mal ganz gemein. Müssen es vielleicht mehr Bürgermeister geben die in der Familie so einen Fall hätten? Vielleicht werden danach die Regionen barrierefrei gestaltet.“ (Reichert).

Kurze Zusammenfassung:

- Es gibt immer noch Barrieren im baulichen Bereich.
- Trotz der gesetzlichen Definition wird der Begriff „Barrierefreiheit“ unterschiedlich verstanden.
- Falsche Interpretationen des Begriffes führen zu einer falschen Umsetzung der Barrierefreiheit.
- Barrieren in den Köpfen der Menschen sind mit dem Thema „Barrierefreiheit“ sehr verwurzelt.

4.3.3 Touristische Servicekette

Wie in **Kapitel 2.4.2** ausführlich dargestellt wurde, müssen alle Barrieren entlang der touristischen Servicekette abgeschafft werden, um ein sinnvolles touristisches Produkt zu entwickeln. In diesem Themenbereich wird versucht das schwierigste Glied der Servicekette festzustellen. Außerdem werden die Experten sich zu der Vorstellung von einer komplett barrierefreien touristischen Servicekette äußern.

Als einer der schwierigsten Bereiche der Servicekette wurde der Bereich „Informieren und Planen“ bezeichnet. Gründliche Vorbereitung vor einer Reise verhindert bestimmte Probleme, die während einer Reise eventuell auftauchen können. *„Ich kann nicht irgendwohin fahren, wo ich dann mit irgendwelchen Dingen überrascht werde. Ich muss das Hotel vorher buchen, ich muss zurückfragen oder eine schriftliche Bestätigung bekommen, dass das tatsächlich so ist, Infos über die Stadt oder Gegend, wo ich hin fahre, haben. Bei so einer Vorbereitung sind die Enttäuschungen nicht so groß. Das wird anders aussehen, wenn die Zeit in die Vorbereitungen nicht*

4. Auswertung der Expertengespräche

investiert wird.“ (Smikac). Richtige Informationen sind von großer Bedeutung bei der Planung. *„Auf Internet kann ich mich nicht immer verlassen. Jeder schreibt was er will. Ich verlasse mich mehr auf die Bücher, besonders die Behinderte selbst geschrieben haben.“* (Treinen). *„Es gibt bestimmte Bundesländer, auf die wir uns verlassen können, auch bestimmte Veranstalter. Es gibt sehr gute Tourismusverbände, wo du jegliche Infos bekommen kannst. Ich war noch nie enttäuscht, aber das ist die Frage der gründlichen Vorbereitung.“* (Smikac).

Als nächster Problembereich bei der touristischen Servicekette wurde der Bereich „Anreise/Abreise“ genannt. *„Das ist einer der größten Handicaps, was aus meiner Sicht diesen barrierefreien Urlaub vereitelt.“* (Reh). Dabei wurde unterstrichen, dass eine Tourismus Destination in der Regel keinen Einfluss darauf hat, dieses barrierefrei zu gestalten. Es sei denn, es besteht eine Kooperation mit Reiseveranstaltern, die dieses Modul mitanbieten. Die Deutsche Bahn hat dieses Thema auch entdeckt, aber *„[...]wenn Sie über die Bahnhöfe gehen...es ist noch ganz sensibles Thema, man kann nicht sagen, dass jeder Bahnhof, auch mit hohen Investitionen, dem Thema „Barrierefreiheit“ gerecht werden kann.“* (Reh). Weitere Äußerungen dazu bestätigten die vorherige Aussage noch einmal: *„[...] Flugzeug Geschichte funktioniert mittlerweile auch, aber Bahn...die Bahn versucht ja irgendwas zu machen, aber es ist schon passiert, dass man zwar in den Zug mit den Rollstühlen reinkam, aber nicht in das Abteil rein. Es ist auch sehr schwer Infos darüber zu bekommen. Weißt ja keiner, in der Regel, wo das Rollstuhlklo ist oder wo die Behindertenplätze sind. Es ist eine riesen Orientierungssache und mit mehreren Rollstuhlfahrern ist das schwer.“* (Treinen) *„[...] Man muss sich rechtzeitig bei der Bahn melden. Wenn die Zuglinien wissen, dass ein Rollstuhlfahrer dabei ist, dann klappt es ganz gut. Mit der Spontaneität gibt es noch Probleme. Aber ich habe noch keine bestimmte Zahlen dazu gesehen.“* (Pagenkopf).

„Gastronomiebereich“ und „Freizeit“ wurden als weitere schwierige Elemente der touristischen Servicekette bezeichnet. *„Kein Mensch will in Urlaub fahren, wenn er im Hotel oder Speisesaal klar kommt, aber mit den Außenaktivitäten nicht.“* (Treinen). Bei dieser Diskussion wurde es oft betont, dass die DIN-Normen (**Kapitel 2.2**) nicht bundesweit in die Landesbauordnung eingeführt worden sind und nur für die Neubauten verpflichtend sind. Bei den bestehenden Gebäuden ist das Thema mit den Kosten verbunden oder der Wunsch sich nach der Lösung umzuschauen ist einfach nicht da. *„Da brauchen wir einfach klare gesetzliche Regelungen. Wenn ich sehe, manchmal, ein Geschäft, das barrierefrei ist, und dann wird es umgebaut, weil neue Besitzer kamen, zu dem Geschäft wird ein Podest eingebaut, also manchmal geht es sogar rückwärts bei uns. So was darf gar nicht sein.“* (Miles-Paul). Zu der Unzugänglichkeit von Sehenswürdigkei-

4. Auswertung der Expertengespräche

ten bzw. historischen Gebäuden haben fast alle Experten den Interessenkonflikt mit den Denkmalschützern beschrieben. Das Argument, dass das Gebäude den historischen Zustand verliert, wurde von den Experten als „Unsinn“ und „kein Argument gegen Barrierefreiheit“ bezeichnet. *„Wenn man die Stromleitungen in den denkmalgeschützten Gebäuden zu verlegen schafft, dann schafft man auch die Barrierefreiheit zu schaffen. Das geht im Außen- und Innenbereich. Es gibt keine technische Argumentation gegen Barrierefreiheit bei dem Denkmalschutz! Das liegt nur an Person.“* (Neumann). *„Mit der Zeit haben sich Gebäude immer verändert. Die Gebäude sind meiner Meinung nach dazu da, dass die Menschen sie anschauen und nutzen können. Natürlich, wie schafft man den Erhalt des Historischen und wie schafft man die gleichberechtigte Nutzbarkeit. Das ist immer eine Herausforderung. Es darf aber alles geändert werden, wenn man will.“* (Miles-Paul). Weiteres wichtiges Argument dazu: *„[...] wenn die Stadt Trier einen „Kultur-Euro“ einführt, eine Abgabe pro Gast pro Übernachtung von einem Euro, da bin ich aber strikt dagegen. Ich weigere mich nicht wegen dem Euro, ich finde es gut, dass die Kulturdenkmäler auch damit unterhalten werden, weil das ist das, was Tourismus in Trier ausmacht, aber dann, bitte schön, nicht von einem Rollstuhlfahrer kassieren, weil er sich alles von außen ansehen kann und weil es da gar keinerlei andere Möglichkeit gibt.“* (Schröder).

Zu der Frage, ob sich die Experten eine komplett barrierefreie Servicekette oder auch barrierefreie Gesellschaft vorstellen könnten, wurden folgende Meinungen geäußert: *„Es wird immer und für jeden Barrieren geben. Man kann nicht alle Behinderungsarten berücksichtigen.“* (Treinen). *„Das braucht Zeit und wiederum man kann nicht alles umbauen. Hotels – ja, aber die komplette Infrastruktur drumherum...kann ich mir nicht vorstellen.“* (Katritzke). *„Man muss weiter in den Köpfen der Menschen machen. [...] muss noch ganze Menge an dem Umdenken passieren.“* (Lehman). *„Es ist eine Utopie, aber eine schöne! Dann haben wir nichts mehr zu tun. Dann werden wir uns neue Aufgaben suchen, was auch schön ist.“* (Neumann). Zu den wenigen hoffnungsvollsten Antworten gehörten: *„Der Mondflug war auch mal eine Utopie. Wenn wir an diesen Utopien dran arbeiten würden, dann können wir die Zukunft verändern.“* (Leidner). *„[...] wenn man so schaut, was sich in den letzten Jahren bewegt hat, dann kriegt man auch Ahnung davon, was alles gemacht werden kann. Wir haben einige Länder der Welt, die sind vorbildhafter, da sieht man auch was möglich ist über die Jahre, und ich bin davon überzeugt, dass wir eine Gesellschaft, in der alle Menschen zurechtkommen, gleichberechtigt sind, selbstbestimmt leben können, dass das nicht eine ferne Vision ist und dafür muss man eine Menge tun.“* (Miles-Paul).

4. Auswertung der Expertengespräche

Kurze Zusammenfassung:

- Zu den problematischen Bereichen der touristischen Servicekette gehören: „Informieren und Planen“, „Anreise/Abreise“ und „Gastronomiebereich“/„Freizeit“.
- Eine barrierefreie touristische Servicekette ist noch eine Utopie.
- Die Barrieren in den Köpfen der Menschen sind mit diesem Themenbereich sehr verwachsen.

4.3.4 Touristische Anbieter/Tourismus Personal

Dieser Themenbereich beschreibt die Gründe, die bei der Vermarktung des „Tourismus für Alle“ als Hindernis auftreten. Außerdem wurde die Bedeutung von der entsprechenden Qualifizierung der Touristiker mehrmals akzentuiert.

Zwei Experten sahen die Hauptgründe nicht in dem Thema „Barrierefreier Tourismus“, sondern in allen neuen Themen, die den Tourismus betreffen. „[...] es ist grundsätzlich schwer im Tourismus irgendein neues Thema, irgendeine neue Zielgruppe überhaupt anzusprechen“ (Pagenkopf). Barrieren wie Geldmangel, Unlust, fehlende Serviceorientierung beim Personal und bei der Leitung, geringe kaufmännische Fähigkeiten, fehlende Risiko- und Innovationsbereitschaft im Tourismus und Unwissenheit gelten für alle Themen im Tourismus. „Die meisten Barrieren in Köpfen gibt es beim zeitgemäßen Verständnis von Tourismus und nicht beim Umgang mit behinderten Menschen.“ (Neumann). Als Gründe, die eher für die kleinen Unternehmen charakteristisch waren, wurden „Zeitnot“, „Geldmangel“ und „Unfähigkeit strategisch zu denken“ genannt. „[...] die machen das, was schnell gefordert ist.“ (Neumann). „Das sind irgendwelche Leute, die keine gelernte Touristiker sind [...] die denken von heute auf morgen und haben keine Zeit und großes Geld, um sich ins neue Thema einzudecken.“ (Pagenkopf). Es wurde öfter betont, dass das Thema „Barrierefreiheit“ sehr komplex und nicht gerade attraktiv ist. Das liegt aber daran, dass „das Thema so angstbesetzt diskutiert wird. Man muss das begeisternd thematisieren. **Barrierefreiheit bedeutet Komfort für Alle!**“ (Neumann).

Fehlende „standardisierte Kommunikation“, weil die Zielgruppe sehr heterogen ist und „hohe Ansprüche der betroffenen Verbände“ wurden als weitere Barrieren bezeichnet. „[...] man muss lernen zu sagen, dass das Angebot nicht ganz barrierefrei ist. Wenn das nicht ganz barrierefrei ist, dann muss ich auch in der Kommunikation beschreiben, was mich erwartet. Da gehen auch Bundesländer ganz unterschiedlich ran. Brandenburg hat sich da sein Modell entwickelt, hat ein

4. Auswertung der Expertengespräche

Kriterienraster, in Rheinland-Pfalz ist es jetzt im Plan. Im Sinne der Gäste musste eigentlich auch ein Standard geben, wo ich auf der Kommunikationsplattform (Internet oder Broschüre) immer wieder klar habe, wie wird ein barrierefreies Angebot denn richtig beschrieben. In Kenntnis dessen, ich kenne keins, wo man sagen kann, es gibt keine 100% Barrierefreiheit. Das, was man als Feedback von der eigentlichen Zielgruppe dann hört, wenn man weiß, es ist nicht ganz barrierefrei, vorher weiß, was mich erwartet, dann ist man auch bereit, in Kenntnis dessen sich darauf einzustellen und gegebenenfalls auch gewisse Einschränkung hinzunehmen, wenn es nicht anders geht. Man muss es nur vorher wissen.“ (Reh).

Der Großteil der Experten war der Meinung, dass wir immer noch in der Gesellschaft leben, die sich „an normalen Menschen orientiert“. (Miles-Paul). Die Touristiker, mit ihren alltäglichen Sorgen um das Geschäft, ihre Mitarbeiter und Kundenprobleme, sind „einfach von diesem Blickwinkel weg“ (Smikac). Dieses Thema soll zu einem Bestandteil des Lebens werden. Viele touristischen Anbieter sind noch mit Klischees unterwegs, „die haben gewisse Bilder im Kopf. Die Zielgruppe möchte ich jetzt gar nicht haben. Die Investitionen sollen nicht nur rein in diese Klischees hinein investiert werden, sondern, das führt dazu, dass die Gäste kommen und neue Gäste dazu gewonnen werden“. (Reh). Die Menschen denken nicht weiter und „das kann man nicht erst übel nehmen, aber wenn ich ein touristischer Anbieter bin, dann finde ich, muss ich heutzutage an alle denken. Wenn man eine Toilette im Keller einrichtet, die nur über die Wendeltreppe erreichbar ist und ich mit meiner 79-jährigen Mutter dort runterkraxeln kann, dann ist das nicht nur ärgerlich, sondern auch ignorant.“ (Miles-Paul). Die Menschen haben diese Erfahrung nicht. „[...] Ich glaube man darf das nicht so verurteilen, aber die Welt sieht aus einem Rollstuhl eben anders aus, wie jemand, der mit gesunden Beinen durch das Leben geht. Dadurch, dass die Leute keine Erfahrung haben, ergeben sich diese Denzustände, die man so als „Barrieren in den Köpfen“ bezeichnet. Nach meiner Erfahrung sind diese Fehler nicht boshaft. Die sind einfach eine Unterschätzung der Bedingungen, die andere brauchen. Und das Problem ist, wie kriegen wir es in den Griff, dass die Leute das verstehen und zu ihrem Denken und Herangehen machen“ (Smikac).

Größten Wert wurde auf die Qualitätsverbesserung des Servicepersonals und die Wichtigkeit von Weiterbildungsseminaren, Workshops und Schulungen bezüglich „Tourismus für Alle“ gelegt.

„Weiterbildungsseminare sollen nicht nur auf Tourismus bezogen sein, sondern auf alle Lebensbereiche, dass man die Leute aufmerksam macht, was für Barrieren es überhaupt gibt.“ (Lehman). Um die Angebote strategisch ausrichten zu können, soll das Management an den entspre-

4. Auswertung der Expertengespräche

chenden Veranstaltungen teilnehmen. Die Angebote *„sollen nicht speziell für behinderte Menschen sein, sonst wäre das kein „Tourismus für alle“ mehr, sondern, dass die behinderte Menschen auch teilnehmen können.“* (Leidner). Die Kommunikation mit behinderten Menschen um *„deren Situation zu begreifen“* (Treinen) wurde oft betont. *„In sowas muss man reinwachsen“*. (Treinen). Weitere aussagekräftige Äußerungen zu diesem Themenbereich: *„Ich habe so ein Dreisatz: Sensibilisieren, Informieren und Orientieren oder Informieren, Orientieren und Aktivieren. Man muss, also, die Leute informieren, man muss die orientieren, in welche Richtung geht es überhaupt, will ich das überhaupt machen, und dann noch aktivieren, also dass man aktiv wird.“* (Neumann).

Kurze Zusammenfassung:

- Die Zurückhaltung der touristischen Anbieter bezüglich „Barrierefreiheit“ ist mit Zeitnot, Geldmangel, Unlust, fehlender Kommunikation, Unwissen und Unsicherheit verbunden.
- Die Denkweise der Menschen soll geändert werden.
- Die Schulung und Weiterbildung der Touristiker ist von großer Bedeutung.
- Der Einfluss der Barrieren in den Köpfen ist sehr hoch.

4.3.5 Internetportale für behinderte Reisende

Dieser Themenbereich entstand aus einem Interview, bei dem sich der Experte über die „Unzuverlässigkeit“ der Internetportale für barrierefreies Reisen geäußert hat: *„[...] ganz viele machen wieder „dicht“. Kaum kennt man zwei-drei Reiseveranstalter, beim nächsten Mal siehst du, dass er gar nicht mehr da ist. Ich bin sehr froh, dass es die Bücher gibt, die bleiben.“* (Treinen). Weitere Meinungen zu dem „kurzen Leben“ von solchen Portalen klären das Problem auf: *„[...] das sind immer kurzfristige Projekte, dann fängt was Neues an, dann gibt es bisschen Geld dafür und nach zwei-drei Jahren läuft das aus und wird nicht mehr aktualisiert.“* (Miles-Paul). Dieses Problem sollte von der Tourismuszentrale mitberücksichtigt werden, wenn sie sich mit Tourismus beschäftigen. *„Aber da gibt es auch mal Projekte, dann sind die Leute wieder Weg, also, das ist eine Vergeudung von Ressourcen, da könnten wir schon viel weiter sein.“* (Miles-Paul). *„Viele haben schlechte Erfahrungen gemacht. Es wird ein Projekt gestartet, man bekommt Geld dafür, man kann viele Leute damit beschäftigen. Dann: Kein Geld, kein Personal usw.“* (Lehman). Auch das Fehlen von einer „standardisierten Beschreibung“ von barrierefreien Angeboten

4. Auswertung der Expertengespräche

erschwert die Gestaltung von solchen Portalen, weil diese Infos gesondert angegeben werden müssen. *„Viele öffentliche Tourismus-Organisationen machen das nicht, es ist für die sehr schwer diese barrierefreien Internetauftritte zielgerichtet zu gestalten und auch die zu pflegen.“* (Reh). Solche Portale sollen zu einem Bestandteil des Tourismusmarketings werden: *„Das Thema ‚Barrierefreier Tourismus‘ ist bei uns als Querschnittsthema sowohl in der strategischen Marketing-Planung, als auch in der Marketing- Konzeption von Brandenburg mit drin, deswegen, kann man das nicht einfach beenden oder raus kippen. Es ist alles tief verwurzelt. Dieses Internetportal ist auch mit dem Hauptportal Brandenburg verknüpft.“* (Lehman).

Einer der Experten fand solche Portale als *„nicht wirklich gebrauchbar“*. *„In ganz normalen Tourismus Medien, gibt es immer ein ganz normales Hotel, das barrierefreies Zimmer anbietet, ich muss kein Spezialportal aussuchen. Behindertenverbände sagen natürlich, dass sie sehr organisiert sind und tauschen sich aus, aber Behindertenreisen, wenn wir nicht gerade ein ganz großes eigenes Vernetzungsinteresse haben, sind genau so viel und wenig organisiert, wie die maßstäblichen auch.“* (Pagenkopf).

Kurze Zusammenfassung:

- Internetportale für behinderte Reisende sind „kurzlebig“. Kurzfristige Projekte, Geldmangel und das Fehlen von einer „standardisierten Beschreibung“ von barrierefreien Angeboten sind Gründe dafür.

4.3.6 Gesellschaftliche Veränderungen

Im Folgenden, soll ein Überblick über die Veränderungen in der Gesellschaft bezüglich „Tourismus für Alle“ gewonnen werden. Alle Experten waren gleicher Meinung, dass es sich „wahn-sinnig Vieles“ getan hat, von allem *„[...] dass die Leute selbstbewusster geworden sind. Früher hieß es: ‚Kannst du nicht, darfst du nicht, die Leute Gucken!‘ Heute gehen die Menschen im Rollstuhl raus. Sie wollen ganz normal, wie wir alle, am Leben teilhaben. Dazu gehört auch Urlaub!“* (Reichert). Die Rechte der behinderten Menschen wurden in den letzten 20 Jahren enorm gestärkt. *„Das überhaupt jetzt diese gesetzlichen Regelungen gibt, war zum Teil ein sehr mühsamer Prozess.“* (Leidner). Die Gesetze müssen bei den Menschen ankommen, denn *„als behinderter Mensch hat man natürlich alles anders zu tun, als ständig zu klagen.“* (Miles-Paul).

4. Auswertung der Expertengespräche

Das Verständnis der Hotelleriebranche hat sich geändert. Der „Anreiz für Umzudenken“ (Pagenkopf) liegt am demographischen Wandel, weil er sehr stark in der Diskussion ist. *„[...] die müssen was für die alternde Gesellschaft tun, es muss einiges umgebaut werden. Die älteren Leute erwirtschaften den größten Teil des Umsatzes im Tourismus. Die alte Leute haben das Geld und die alten Leute verreisen.“* (Pagenkopf).

Es werden viele Weiterbildungsseminare zu diesem Thema angeboten. *„[...] und wir legen sehr viel Wert drauf, dass das kontinuierlich passiert. [...] Wir arbeiten immer mit Experten zusammen, die selbst betroffen sind, in der Regel sind das ein Rollstuhlfahrer und ein Sehbehinderter. Diese Seminare entwickeln sich auch weiter, aktuelle Themen kommen dazu. Wichtig ist, diese Kontinuität zu haben und das in die Breite tragen und das „Barrierefreier Tourismus“ sich ständig verbessert.“* (Lehman). Dabei wurde betont, dass die Zahl der Touristiker, die solche Seminare besuchen deutlich gewachsen ist.

Obwohl das Thema in die Tourismuspolitik aufgenommen wurde und sich in den verschiedenen Studien widerspiegelt, beschreibt einer der Experten die heutige Situation wie folgt: *„[...] es ist eben noch kein „Tourismus für Alle“, sondern Tourismus für Behinderte. Das ist eigentlich die Weiterentwicklung, die wir angedacht haben, dass man das vor allem von Tourismus für Behinderte/ Tourismus für wenige zum „Tourismus für Alle“ aufbringt.“* (Neumann). Den Grund dafür sieht der Experte in den Lobbyarbeiten und verschiedenen Bewegungen in dieser Richtung. *„Es ist ein Unterschied, wenn man sich mit den Vertretern der Behindertenverbände zusammensetzt oder mit denen, der Senioren. Beide verfolgen ihre eigenen Interessen. Aber „Tourismus für Alle“ ist ja weit mehr, als nur ältere oder behinderte Menschen. Hier sollen alle Menschen, alle Bedürfnisse berücksichtigt werden und da sind wir noch weit von entfernt, weil viele gehen noch in die Richtung von Tourismus für Behinderte.“* (Neumann).

Kurze Zusammenfassung:

- Die Rechte der behinderten Menschen wurden sehr gestärkt.
- Der demographische Wandel ist der Anreiz für ein Umdenken.
- Es werden viele Weiterbildungsseminare zu dem Thema „Tourismus für Alle“ angeboten.
- „Tourismus für Alle“ ist immer noch kein richtiger „Tourismus für Alle“ und Barrieren in den Köpfen der Menschen spielen dabei eine große Rolle.

4. Auswertung der Expertengespräche

4.3.7 Rolle des Tourismus bei der Integration behinderter Menschen/Behinderte Menschen im Urlaub

Folgende Aussagen der Experten vermitteln die Bedeutung des Tourismus für behinderte Menschen bei ihrer Integration in der Gesellschaft. Außerdem vertrauen drei Betroffene der Verfasserin dieser Arbeit ihre ganz persönlichen Urlaubserfahrungen an.

Alle Experten waren gleicher Meinung: Tourismus ist ein wichtiger Bestandteil des Lebens. *„Jeder will reisen, jeder möchte Urlaub machen – ein Stück Lebensqualität!“* (Lehman). *„[...] es geht nicht nur um Fernreisen, sondern um einen Urlaub zwei-drei Tage, Tagestourismus oder Geschäftstourismus. Tourismus spielt eine sehr wichtige Rolle bei der Integration, dass für jeden Mensch das selbstverständlich ist, dass er einen Tagesausflug machen kann, in ein Museum oder Theater gehen kann.“* (Leidner). Behinderte Menschen sind in der heutigen Gesellschaft *„wesentlich [...] präsenter als früher“*, weil sie eben jetzt, viel reisen. *„Positive Wahrnehmung und Selbstbewusstsein nimmt dabei zu und Tourismus leistet dabei einen sehr großen Beitrag.“* (Pagenkopf). Je mehr behinderte Menschen verreisen, desto schneller integrieren sie sich in die Gesellschaft. *„Man bekommt die Chance aus dem Alltag rauszukommen, was Neues zu erfahren, Menschen kennenzulernen und Luft zu schnappen, wie wir alle auch. Von daher sind die Vorteile des Tourismus. Da unterscheiden sich behinderte Menschen gar nicht so sehr.“* (Miles-Paul). Das Thema Tourismus ist grundsätzlich *„positiv besetzt“*, *„[...] weil die meisten Menschen gerne verreisen oder Freizeit haben, wenn sie es können und sich leisten können. Das muss man nicht außer Acht lassen, dass viele Menschen sich eine Reise nicht leisten können, das zeigt auch die FUR- Analyse sehr nachhaltig. Also, wenn man reisen kann, spielt der Tourismus eine große Rolle, ich würde es eben erweitern, Freizeit und [...] Kultur sind auch dabei.“* (Neumann).

Drei Betroffene, die sich zu dem, vom BSK – Bereich Mittelmosel e. V. organisierten „Boccia“ Spiel getroffen haben, haben sich bereit erklärt, ihre Eindrücke von Urlaub mitzuteilen.

An dieser Stelle ist es wichtig noch mal zu erwähnen, dass die Tendenz zu Individualreisen stark gestiegen ist. *„Der Wunsch zu reisen, wie jeder anderer wird immer größer. Das ist so unsere Klientel, die vielleicht eine Assistenz und nötige Infos brauchen“* (Treinen). *„Das ist die totale Freiheit!“* (Reichert). Außerdem, ist es nicht so einfach Gruppenreisen zu organisieren: *„[...]Es ist von der Behinderungsart abhängig. Wenn, dann nur feste Gruppen, die sich untereinander kennen.“* (Treinen).

4. Auswertung der Expertengespräche

Die erste Interviewpartnerin ist zum ersten Mal alleine (mit Reiseassistenz) gereist. Ihre Reise wurde von dem BSK e. V. organisiert. *„Ich bin mit dem Flugzeug nach Mallorca geflogen! Hat alles super funktioniert!“* (Ivonne). Auf die Frage, ob die „Barrierefreiheit“ im Ausland besser geregelt wäre als in Deutschland antwortete sie: *„Es gibt noch überall Probleme. Aber die Hilfsbereitschaft der Menschen ist im Ausland höher.“* (Ivonne). In Deutschland müsse man noch kämpfen dafür, dass irgendwas gemacht wird. Als beste Urlaubsdestination wurde London bezeichnet: *„Ich habe eine Klingel auf jeder Außenseite von Gebäuden gesehen. Falls du mal Hilfe brauchst, einfach Klingeln! Sogar die winzigen „Tante Ema“ Läden waren ebenerdig!“* (Ivonne). Zu den Reaktionen der „gesunden“ Miturlaubern folgte: *„Im Urlaub nehmen die Leute das einfach so hin. Die kennen mich ja gar nicht. Es ist dann einfacher für sie. Problematischer ist es im alltäglichen Leben. War mal mit meiner Tante in einem Geschäft. Meine Tante meinte: „Siehst du nicht, wie die Leute dich angucken!?“ Mir war es egal. Das kann jedem passieren. Ich musste aufpassen, dass ich mit meinem Rollstuhl das Porzellan von Regalen nicht kaputt mache.“* (Ivonne). Als nächste Reiseziele wurden Teneriffa und Schottland genannt.

Die nächste Interviewpartnerin hat schon mehrmals Reisen unternommen. Zu den klassischen Problemen während ihrer Reisen zählten: *„Stufen, zu tiefen Betten und manchmal, kein behindertengerechtes Bad“* (Marlene). Es wurde öfter betont, dass solche Verbände wie BSK e. V. eine sehr große Rolle im Leben behinderter Menschen spielen. *„Auf jeder Reise oder Ausflügen gibt es irgendwelche Barrieren für uns, aber BSK e. V. tut einiges um diese Barrieren abzuschaffen.“* (Marlene). Bezüglich Barrierefreiheit fehle in Deutschland noch *„die Selbstverständlichkeit“*, aber *„die Menschen im Urlaub sind überall freundlich und hilfsbereit.“* (Marlene). Auf die Frage, was ihr nächstes Reiseziel wäre, antwortete diese Interviewpartnerin: *„Weiß ich noch nicht, aber ich schätze im Ausland!“* (Marlene).

Die dritte Interviewpartnerin hat ihre Reisen nur in Deutschland unternommen. *„Ich habe mich noch nicht getraut meinen Urlaub im Ausland zu verbringen.“* (Giesela). Bezüglich „Barrierefreiheit“ in Deutschland wurden nur positive Äußerungen gemacht vor allem: *„Wenn „Barrierefreiheit“ nicht vorhanden war, dann ist die Bereitschaft nach Auswegen zu suchen immer da!“* (Giesela). Weiter folgte: *„Ich kann mir nicht immer ein Hotel leisten, ich muss noch meine Reiseassistentin bezahlen, aber es gibt mittlerweile so viele tolle barrierefreie Jugendherbergen in Deutschland!“* (Giesela). Es wurde nochmals die Hilfe der behinderten Verbände hervorgehoben. *„Wir müssen unheimlich viel planen: Welche Ausflüge kann ich machen, komme ich zu Sehenswürdigkeiten mit dem Rollstuhl usw.. Wir brauchen sehr viel Infos.“* (Giesela). Die Präferenz der Individualreisen wurde betont: *„Es ist mir zu hektisch und zu organisiert mit einer*

4. Auswertung der Expertengespräche

Gruppe zu reisen. Ich will alles im Urlaub selbst bestimmen“. (Giesela). Als nächstes Reiseziel dieser Interviewpartnerin wurde Hamburg genannt.

Alle Betroffenen waren gleicher Meinung, dass bezüglich „Barrierefreiheit“ in Deutschland noch eine gewisse Offenheit fehlt. Es ist sehr wichtig vorher darüber „[...] Bescheid zu wissen, was nicht vorhanden ist, dann bin ich vorbereitet. Aber wenn ich schon da bin und die Wirklichkeit mit der Beschreibung, im Buch oder Internetportal nicht passt, dann ist das eine große Enttäuschung.“ (Giesela). „[...] und dieser Angst von Leuten, dass das mit so einem Aufwand verbunden ist, soll endlich verschwinden.“ (Giesela).

Kurze Zusammenfassung:

- Tourismus ist ein wichtiger Bestandteil des Lebens.
- Je mehr behinderte Menschen verreisen, desto schneller integrieren sie sich in die Gesellschaft.
- Individualreisen sind im Trend.
- Behinderte Verbände spielen eine große Rolle im Leben der behinderten Menschen.
- In Deutschland fehlt noch „Selbstverständlichkeit“ und eine gewisse „Offenheit“ bezüglich Barrierefreiheit.
- Auf die negativen Reaktionen stoßen behinderte Menschen im Alltag mehr, als im Urlaub.
- Zwei von drei Betroffenen haben als nächste Reiseziele Destinationen das Ausland genannt.

4.3.8 Tourismus für Alle „lernen“

Folgende Aussagen der Experten weisen auf tiefere Gründe hin, warum das Thema „Tourismus für Alle“ immer noch so angstbesetzt ist und beantworten die Frage, wie man es „lernen“ kann, sich mit diesem Thema vorurteils- und angstfrei zu befassen.

Wie es schon in vergangenen Kapiteln betont wurde, halten die meisten touristischen Anbieter „[...] das für kein sich lohnendes Geschäft. Es lohnt sich nicht dieses Angebot auszurichten, da der Anteil dieser Zielgruppe viel zu klein ist und wenn ich viel mit der Barrierefreiheit werbe, bleiben mir die gesunden Kunden weg.“ (Leidner). Der nächste Experte ist der Meinung, dass die Menschen durch eine einfache Frage wie „Wer ist behindert und wer ist gesund?“ sensibilisiert werden müssen. „Ein Brillenträger, ein Mensch mit dem Hörgerät oder ein 300 Kilo Mensch? Behinderung heißt ja, es behindert mich irgendwas in meinem Ablauf. Aber, wer ist

4. Auswertung der Expertengespräche

denn perfekt? Jeder hat seine Einschränkung!“ (Schröder). Barrierefreiheit soll als „ganz normal“ angesehen und rübergebracht werden, sonst wirkt das negativ und abschreckend. *„Ich sage meinen Gästen immer: „Sie haben ein großes Bad, das auch behindertengerecht ist!“ und auf keinem Fall so wie: „Ah, ich muss Ihnen leider gestehen, dass wir nur ein Zimmer haben, und das, mit behindertengerechten Bad.“ Dann kann natürlich kommen: „Nee, so ein Zimmer möchte ich nicht!“.* (Schröder). Touristische Anbieter sollen lernen offen zu reden. *„Wenn ich mir einen Urlaub selbst auswähle, dann habe ich auch eine gewisse Erwartung von meinem Urlaub. Insofern muss ich mir auch klar sein, wenn ich so ein Hotel wähle, dass da die Gäste mit Handicaps sind. Wenn ich es weiß, da kann ich auch nicht als Vorwurf machen, dass ich damit Probleme habe. Die Gäste sollen wissen, wer da ist. Für manche Gäste können auch die vielen Kinder ein Störfaktor sein.“* (Reh).

Spezielle Schulungen, Workshops, Weiterbildungsseminare bezüglich „Tourismus für Alle“ wurden von allen Experten sehr hoch geschätzt (auch in **Kapitel 4.3.6**). Außerdem sollten solche Veranstaltungen auch in die tourismusbezogenen Aus- und Weiterbildung eingeführt werden. *„Je früher man damit anfängt, desto besser und umso mehr wird die Denkweise verändert. Die jungen Leute werden die Gesellschaft verändern.“* (Leidner). Es ist noch so, dass *„[...]nur wenige Studenten, nur vielleicht durch Zufall, stoßen auf das Thema.“* (Lehman). Barrierefreiheit soll nicht nur in den Lernstoff miteinbezogen werden, sondern *„muss anschaulich und erlebbar vermittelt werden“.* *„Deswegen ist mir wichtig, dass die Menschen mit Behinderung in dieser Arbeit miteinbezogen werden. Ich erlebe immer wieder an meinen Seminaren, dass selbst die Architekten, die sehr viel über die Gesetze, Vorschriften und Konstruktionen wissen, aber eigentlich das erst dann verstehen, wenn sie selbst mal im Rollstuhl gesessen haben oder mit verbundenen Augen über die Straße gehen.“* (Smikac). Behinderte Menschen sollen an solchen Seminaren ihre Erfahrungen erzählen. *„Der Gedanke über Barrierefreiheit muss in das Leben rein. Das kann nicht sein, dass Barrierefreier Tourismus eine Sparte ist und die Welt hat damit nichts zu tun. Das kann nicht funktionieren. Stichwort „Barrierefreie Servicekette“. Das wird nicht von heute auf morgen gehen, aber man muss hart dran arbeiten.“* (Smikac).

Kontakte zu behinderten Menschen wurden von dem Großteil der Experten als sehr wichtig bezeichnet. *„Wenn ich keinen Rollstuhlfahrer kenne, dann weiß ich nicht wie ich mich dem Gegenüber verhalten soll.“* (Pagenkopf). Weitere Äußerung dazu: *„Wir leben in einer Gesellschaft, so man braucht Kontakt mit behinderten Menschen, wenn diese Menschen aber irgendwo in Heimen sitzen, wo soll denn bitte schön der Kontakt kommen. Und so viele behinderte Menschen findet man auch nicht, die sich auf der Straße stellen und die Menschen über Behinderung auf-*

4. Auswertung der Expertengespräche

klären. Früher habe ich gedacht, Blindsein ist was Furchtbares. Inzwischen kenne ich so viele Blinde, die mit ihrem Leben wunderbar klar kommen, dass ich diesen Schrecken verloren habe.“ (Treinen).

Außerdem wurde von dem größten Teil der Experten darauf hingewiesen, dass es mehr integrative Kindergärten geben sollte. *„In unseren integrativen Kindergärten merkt man schon, dass die Kinder damit wunderbar umgehen können. Das Kind lernt einfach, dass manche ganz viele Sachen machen können und manche eben nicht und das muss nicht direkt an die Behinderung fest machen. Die Eltern sollen viel Wert drauf legen, dass die Kinder alle Facetten des Lebens kennenlernen.* (Treinen). Ein weiterer Experte ganz stolz: *„Meine Tochter und ich waren im Urlaub. Wir waren am Strand, wollten eine kleine Rast, nach dem Fahrrad fahren, machen. Plötzlich schreit meine Tochter: „Mama, da ist ein richtiges Klo!“ Da war ein Zeichen mit dem Rollstuhlfahrer drauf. Das muss ich einfach vermitteln können und dann ist das selbstverständlich für alle!“* (Reichert). Behinderte Kinder sollen nicht gesondert werden. Wenn diese Kinder in den Familien mit nicht behinderten Kindern aufwachsen, dann sollte es auch *„im Kindergarten, Schule, Arbeit, Urlaub ganz normal sein.“* (Treinen).

Kurze Zusammenfassung:

- „Barrierefreiheit“ soll als „ganz normal“ angesehen und erfahrbar werden.
- Themenfelder wie „Barrierefreiheit“ und „Tourismus für Alle“ sollen in tourismusbezogene Aus- und Weiterbildung implementiert werden.
- Kontakte zu behinderten Menschen sind sehr wichtig.
- Es sollte mehr integrative Kindergärten geben.
- Barrieren in den Köpfen lassen sich schon in jungen Jahren beseitigen.

4.3.9 Zusammenfassung

Nach der Auswertung aller Interviews lässt sich feststellen, dass „Barrieren in den Köpfen“ der Menschen fast in jedem Themenbereich direkt oder indirekt von Experten erwähnt wurden.

Obwohl der Begriff „Tourismus für Alle“ allen bekannt ist, ist der Aufklärungsbedarf bezüglich seiner Interpretation noch sehr hoch. Der Sinn von „Tourismus für Alle“ ist, dass allen Menschen ausnahmslos die selbstbestimmte Teilnahme am Tourismus ermöglicht wird und die vielfältigen Barrieren, seien es bauliche oder die in Köpfen der Menschen, die den Weg zum Urlaub

4. Auswertung der Expertengespräche

und zu Reisen versperren, beseitigt werden müssen. „Tourismus für Alle“ soll nicht nur auf eine bestimmte Zielgruppe bezogen werden, sondern alle Zielgruppen müssen mit einbezogen werden.

Die gesetzliche Definition von „Barrierefreiheit“ wurde in der Praxis als „nicht anwendbar“ bezeichnet, weil die strengen Regeln bezüglich Barrierefreiheit sehr schwer zu erfüllen sind. Trotz großen Fortschritts in diesem Gebiet ist der Weg bis zum Ziel laut Experten noch sehr lang. Außer gegenständlichen Barrieren sind Barrieren in den Köpfen der Menschen sehr stark mit dem Thema verwachsen. Die Erfahrungsberichte bezüglich negativer Reaktionen von „gesunden“ den behinderten Menschen gegenüber werden immer weniger. Über die Komplexität des Themas wird von Touristikern nicht nachgedacht und das gesellschaftliche Umdenken in Bezug auf Barrierefreiheit ist dringend erforderlich. Leider ist es noch oft so, dass die Menschen sich nur dann mit diesem Thema befassen, wenn sie selbst oder ihre Angehörigen davon betroffen sind.

Um eine Reise gründlich zu planen sind die richtigen Informationen von großer Bedeutung. Der Bereich „Informieren und Planen“ ist einer der problematischen Bereichen in der touristischen Servicekette, weil es noch „keinen Verlass“ auf die Informationen bezüglich Barrierefreiheit gibt. Falsches Verständnis der „Barrierefreiheit“ und dementsprechend falsche Umsetzung führen dazu, dass „Barrierefreiheit“ unterschiedlich beschrieben wird oder die Beschreibung gar nicht mit der Realität übereinstimmt. Laut Experten vertrauen die Menschen, den Büchern oder Internetportalen, die von behinderten Menschen selbst geschrieben oder gestaltet wurden weit mehr als anderen Informationsquellen.

Ein weiterer Problembereich der touristischen Servicekette bezüglich Barrierefreiheit ist „Anreise/Abreise“. Ohne Kooperation mit den entsprechenden Leistungsträgern haben Tourismusdestinationen in der Regel keinen Einfluss darauf, alles barrierefrei zu gestalten. Mit dem Rollstuhl zu fliegen ist kein Problem, aber das Reisen mit der Bahn ist immer noch kompliziert. Laut Aussagen, verlassen sich die Behindertenvertreter immer mehr auf eigene Fahrdienste, weil es mit dem Zug eben noch so viele Probleme gibt.

„Essen und Trinken“ und „Freizeit“ sind weitere schwierige Elemente der touristischen Servicekette. Alles, was neu gebaut wird, entspricht den DIN-Normen, aber bei den bestehenden Gebäuden ist die Bereitschaft der Menschen nach Auswegen zu suchen noch gering. Hohe Kosten und Unlust, sich damit zu beschäftigen sind die Gründe dafür. Bei den historischen Sehenswürdigkeiten sind Auseinandersetzungen mit den Denkmalschützern nicht zu vermeiden. Ein „totes

4. Auswertung der Expertengespräche

Bauwerk“ wird immer wichtiger als ein Mensch dargestellt. Dabei denkt man nicht daran, dass die historischen Gebäude für Alle da sind und damit auch für Alle zugänglich sein sollten.

Eine komplett barrierefreie touristische Servicekette wurde von den Experten für „fast unmöglich“ gehalten. Das ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess, der aus strategischen Herausforderungen besteht. Es braucht viel Zeit, bis in den Köpfen der Menschen verankert wird, dass die Herstellung von Barrierefreiheit im Interesse aller Menschen und nicht nur einer bestimmten Personengruppe mit besonderen Anforderungen ist.

Für die touristischen Anbieter ist das Thema „Barrierefreiheit“ nicht besonders attraktiv, weil es laut Experten in der Kommunikation immer noch nicht „begeisternd thematisiert wird“. Außer Geldmangel wurden Zeitnot, Unwissenheit, Unsicherheit und das Fehlen von strategischem Denken als größte Störfaktoren bei der Umsetzung der Barrierefreiheit genannt. Die alltäglichen Sorgen um das Geschäft entfernen die touristischen Anbieter von dem Thema, weil es einfach nicht zum Bestandteil ihres Lebens gehört.

Durch verschiedene Weiterbildungsseminare und Schulungen sollen touristische Anbieter darauf aufmerksam gemacht werden, welche Barrieren es überhaupt gibt. Touristische Anbieter sollen sensibilisiert und informiert werden. Alle Interessensvertreter sollen endlich eine gemeinsame Sprache bezüglich Barrierefreiheit finden. Die Offenheit bei der Beschreibung der barrierefreien Angebote soll immer vorhanden sein. Alle Experten sind fest davon überzeugt, dass Barrierefreiheit sich zu einem Qualitätsmerkmal, zu einer Voraussetzung im Urlaubsort entwickeln wird und neue Gäste dazu gewonnen werden.

Die Internetportale für behinderte Reisende können nur dann länger existieren, wenn sie zu einem festen Bestandteil des Tourismusmarketings werden. Kurzfristige Projekte, die irgendwann ablaufen und nicht mehr aktualisiert werden, Geld- und Personalmangel sind die Gründe dafür, dass diese Portale als „unzuverlässig“ gelten. Mit der Aussage einer der Experten, dass solche Portale eigentlich nicht nötig sind, ist die Verfasserin dieser Diplomarbeit nicht einverstanden. Solange Barrierefreiheit in der Gesellschaft keine Selbstverständlichkeit ist, (wurde auch mehrmals von Experten und Betroffenen betont) ist der Bedarf nach Informationen über solche Internetportale sehr hoch, was ihre Notwendigkeit begründet.

Zu den gesellschaftlichen Veränderungen bezüglich „Tourismus für Alle“ wurden sehr viele positive Äußerungen gemacht. Viele Barrieren im baulichen Bereich wurden beseitigt. Durch die gesetzlichen Regelungen wurden die Rechte behinderter Menschen sehr gestärkt. Auch der de-

4. Auswertung der Expertengespräche

mographische Wandel brachte die Hotelleriebranche dazu, dass einiges umgebaut wurde. Die Zahl der Touristiker, die spezielle Weiterbildungsseminare und Schulungen zu dem Thema „Tourismus für Alle“ besuchen, ist deutlich gewachsen. Trotz dieser positiven Veränderungen machte einer der Experten darauf aufmerksam, dass der wirkliche Sinn des Themas „Tourismus für Alle“ von der Gesellschaft immer noch nicht ganz verstanden wird. Unterschiedliche Verbände verfolgen ihre eigenen Interessen und konzentrieren sich nur auf eine bestimmte Zielgruppe. Dabei wird es vergessen, dass im „Tourismus für Alle“ alle Menschen und Bedürfnisse berücksichtigt werden sollen. Die Verfasserin dieser Diplomarbeit macht diese Problematik mehr am Fehlen einer gemeinsamen Sprache bei der Kommunikation bezüglich dieses Themas fest, was auch von anderen Experten angedeutet wurde.

Tourismus spielt eine sehr große Rolle bei der Integration behinderter Menschen in der Gesellschaft und ist ein wichtiger Bestandteil des Lebens. Flucht aus dem Alltag, neue Menschen kennenlernen, die Welt erkunden – da unterscheiden sich die Wünsche behinderter Menschen von denen der „normalen“ gar nicht. Tourismus bringt viele positive Emotionen in das Leben aller Menschen.

Immer mehr behinderte Menschen verreisen alleine, weil sie ihre Freizeit und Urlaub selbst bestimmen wollen. Alle drei befragten Betroffenen schätzen die Arbeit solcher Behindertenverbände wie BSK und vor allem die Hilfe bei der Reiseorganisation als sehr hoch ein. Laut den Reiseerfahrungen zweier dieser Befragten ist die Barrierefreiheit im Ausland besser geregelt und die Hilfsbereitschaft der Menschen viel höher als in Deutschland. Die Verfasserin dieser Arbeit vermutet, dass dies entweder am Urlaubsflair lag, weil man alles im Urlaub toll findet, oder ist das wirklich so? Beide wollen ihre nächsten Urlaube im Ausland verbringen. Eine der Betroffenen, die nur in Deutschland ihre Urlaube verbracht hatte, äußerte sich sehr positiv über Barrierefreiheit in Deutschland und über die Bereitschaft der Menschen nach Lösungen zu suchen, falls nicht alles barrierefrei war. Ihr nächstes Reiseziel wird wieder in Deutschland sein. Von allen drei Befragten wurde betont, dass in Deutschland noch eine gewisse Offenheit bezüglich dieses Themas fehlt und die Menschen immer noch Angst haben, dass das mit großem Aufwand verbunden ist.

Die Menschen müssen endlich lernen sich mit diesem Thema ohne die Barrieren in den Köpfen zu beschäftigen. „Tourismus für Alle“ soll als „ganz normal“ angesehen und positiv thematisiert werden. In den Weiterbildungsseminaren und Schulungen sollen behinderte Menschen teilnehmen, weil durch ihre Erfahrungen das Thema „anschaulich und erlebbar“ vermittelt werden

5 „Tourismus für Alle“ in der Aus- und Weiterbildung

kann. Sogar schon in sehr jungen Jahren, z. B. in integrativen Kindergärten, könnten die Barrieren in den Köpfen beseitigt werden. Als weiterer Schritt sollen solche Themenfelder wie „Barrierefreiheit“ und „Tourismus für Alle“ in tourismusbezogene Aus- und Weiterbildung implementiert werden. Experten sind überzeugt, dass die jungen Leute die Gesellschaft verändern können.

5 „Tourismus für Alle“ in der Aus- und Weiterbildung

5 „Tourismus für Alle“ in der Aus- und Weiterbildung

Auf der Basis der durchgeführten Expertengespräche befasst sich dieses Kapitel mit einer Handlungsempfehlung für die Beseitigung der Barrieren in den Köpfen der Menschen und einer erfolgreichen Umsetzung des „Tourismus für Alle“ in Deutschland.

Themenfelder wie „Tourismus für Alle“ und „Barrierefreiheit“ sollen in tourismusbezogene Aus- und Weiterbildung miteinbezogen und zum Standardfach werden.

Im Rahmen der Vorlesung „Geographische Aspekte des Freizeit- und Tourismusmanagement“ wurde für die Bachelor-Studierenden des Fachbereiches „Tourismus und Freizeit“ an der Universität Trier im Abschnitt „Zielgruppenorientierung“ das Thema „Tourismus für Alle“ angeboten. Um herauszufinden, wie das Thema bei den Studierenden ankommt und ob die Studierenden sich schon mal für dieses Thema interessiert haben, hat die Verfasserin dieser Arbeit eine anonyme „Vorher/Nachher“ Befragung durchgeführt. Im Folgenden wird die Auswertung dieser Befragung kurz dargestellt.

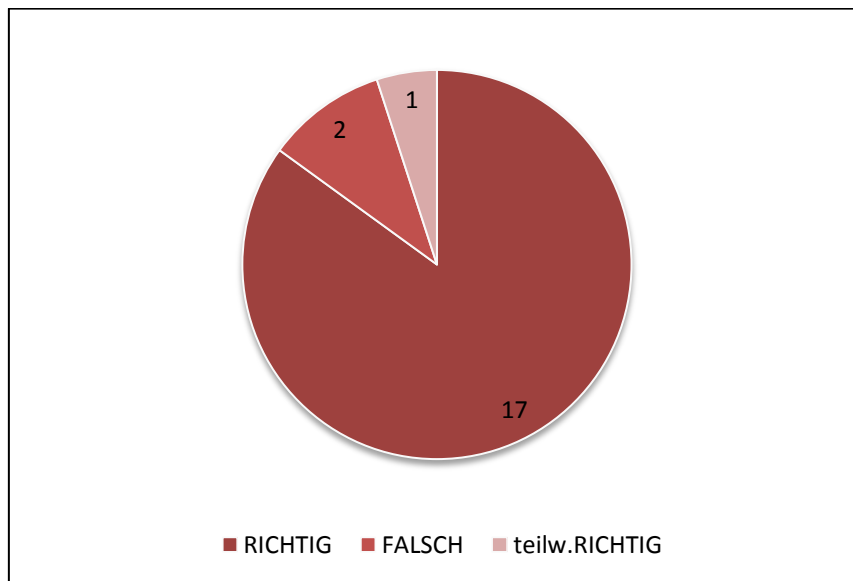
5.1 Auswertung der Studierendenbefragung

Am Anfang der Veranstaltung sollten die 20 anwesenden Studierenden folgende Begriffe erklären können:

- 1 „Tourismus für Alle“**
- 2 „Barrierefreiheit“**
- 3 „Barrieren in den Köpfen“**

Den Begriff „Tourismus für Alle“ haben fast alle Studierenden richtig verstanden und erklärt.

Abbildung 6: Interpretation des Begriffes „Tourismus für Alle“



Quelle: Eigene Darstellung.

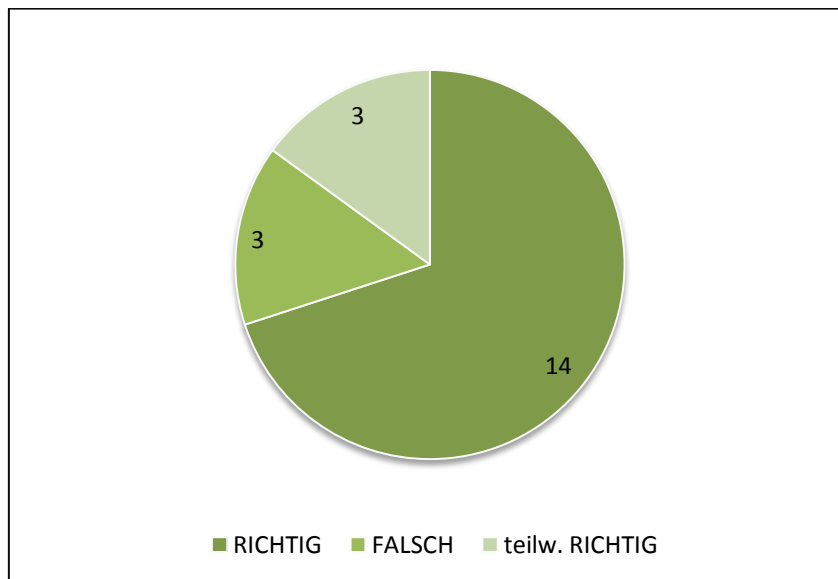
Der Großteil der Studierenden erklärte den Begriff wie folgt:

- Tourismus für jedermann.
- Keine Ausgrenzung einer bestimmten Zielgruppe.
- Touristische Infrastruktur ausbauen, anpassen, einrichten, entwickeln – für alle zugänglich machen.
- Für alle Altersgruppen, Familien mit Kindern, Behinderte Menschen, für alle Interessensgebiete und für alle denkbaren Ansprüche, die man an Tourismus haben kann.
- Recht auf Urlaubszeit für Alle.
- Barrierefreier Tourismus

Eine Antwort war nur teilweise richtig. Zwei Studierenden verstanden unter dem Begriff nur Massentourismus oder Erholungsurlaub am Strand.

Der Begriff „Barrierefreiheit“ war den Studierenden auch bekannt.

Abbildung 7: Interpretation des Begriffes „Barrierefreiheit“.



Quelle: Eigene Darstellung.

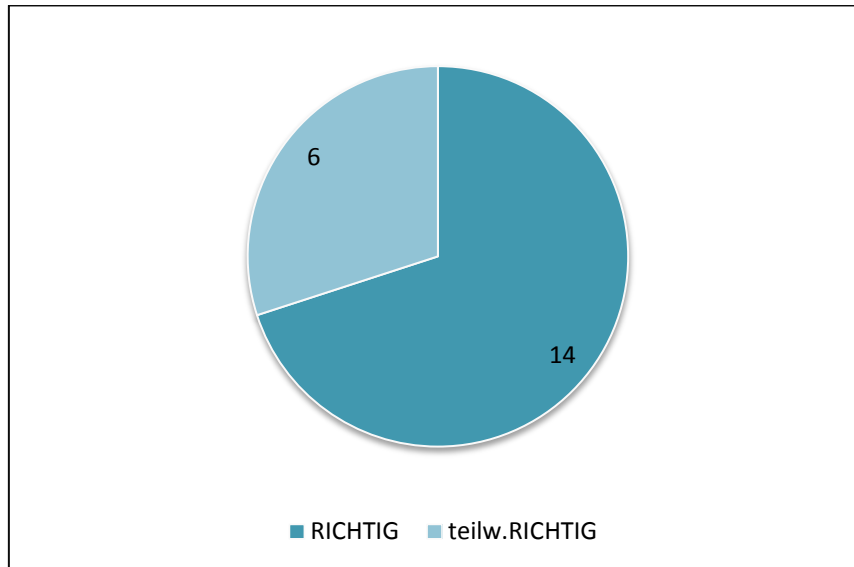
Der Großteil der Studierenden hat „Barrierefreiheit wie folgt definiert:

- Alle Orte für alle erreichbar: Für ältere Menschen oder behinderte Menschen.
- Weniger Treppen, Stufen.
- Behinderten gerechte Angebote, das behinderte Menschen auch reisen können.
- Bahnhöfe und Hotels ohne Barrieren, auch für Rollstuhlfahrer zugänglich.
- Befreiung von aller Art von Barrieren.
- Zugängliche Freizeitaktivitäten.
- Behindertengerechte Ausstattung von touristischen Einrichtungen.

Drei Antworten waren nur teilweise richtig. Drei Studierenden haben unter dem Begriff „Barrierefreiheit“ „ohne Visum verreisen“ und „keine politische Reisereglementierung“ verstanden.

Die Interpretation des Terminus „Barrieren in den Köpfen“ führte zu dem besten Ergebnis.

Abbildung 8: Interpretation des Begriffes „Barrieren in den Köpfen“.



Quelle: Eigene Darstellung.

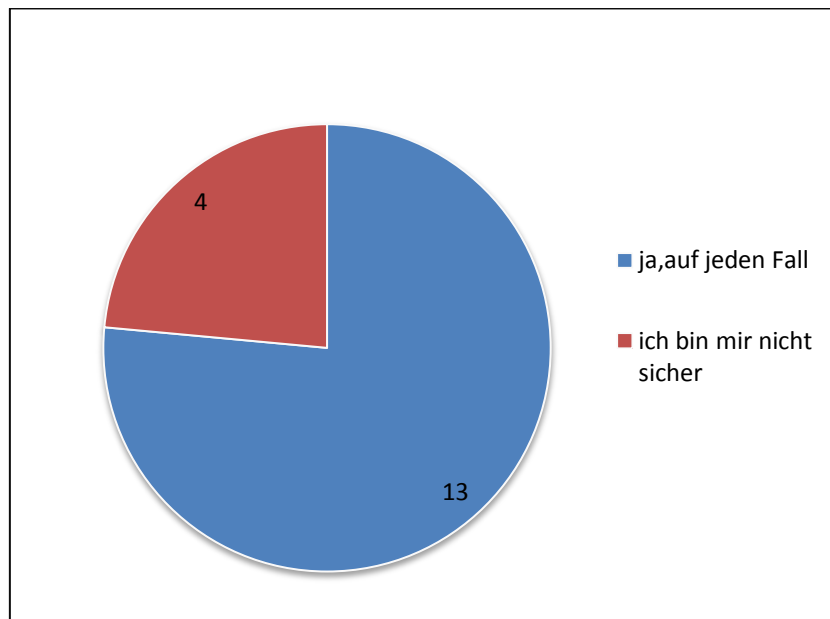
Alle Studierenden haben richtige oder teilweise richtige Antworten gegeben.

- Zum einen Barrieren in den Köpfen der Dienstleister: Diese Gruppen wollen wir nicht, es ist zu teuer, zu viel Aufwand usw. Zum Anderen Barrieren in den Köpfen der Dienstleistungsempfänger: Da will ich nicht hin, das ist nichts für mich.
- Bestimmte Zielgruppe wird nicht wahrgenommen.
- Vorurteile.
- Fehlende Toleranz.
- Ausgrenzung bestimmter Zielgruppen aus Angst.
- Ausländer- oder Behindertenfeindlichkeit. Tourismus nur für Gesunde und Einheimische möglich machen.
- Nicht offen für Neuerungen sein.

Nach dem Vortrag bzw. am Ende der Veranstaltung hat die Verfasserin dieser Diplomarbeit eine weitere anonyme schriftliche Befragung durchgeführt. Die Zahl der anwesenden Studenten hatte sich inzwischen auf 17 reduziert. Nach dieser Befragung sollte festgestellt werden, ob „Tourismus für Alle“ für ein relevantes Themenfeld für tourismusbezogene Ausbildung gehalten wird.

5 „Tourismus für Alle“ in der Aus- und Weiterbildung

Abbildung 9: Relevanz des Themenfeldes „Tourismus für Alle“ für tourismusbezogene Aus- und Weiterbildung.



Quelle: Eigene Darstellung.

Die Mehrzahl der Studierenden fand das Thema von großer Relevanz für tourismusbezogene Ausbildung. Sie argumentierten wie folgt:

- Dieses Thema beachtet man nicht unbedingt von alleine.
- Es ist sehr wichtig, Details zu wissen, falls man später z.B. ein Hotel entsprechend leiten will.
- Aus den Begriffen „Barrierefreiheit“ und „Tourismus für Alle“ geht nicht direkt hervor, was damit gemeint ist. Daher soll darauf aufmerksam gemacht werden.
- Diese Themen sollte man ansprechen und auch im Rahmen der Workshops und Seminare behandeln oder thematisieren. Behinderte Menschen haben auch ein Recht darauf zu reisen und haben es in der Gesellschaft schon schwer genug. Für nicht behinderte Menschen ist es schwierig, die Probleme der Behinderten zu erfassen, weshalb solche Angebote helfen können. Also muss das Auge geschult werden.
- Es ist sehr wichtig, sich damit zu befassen, um eventuell später neue Konzepte zu entwickeln. Schließlich wird eine immer mehr erfolgreich integrierte Bevölkerungsgruppe angesprochen und auch aufgrund des demographischen Wandels gewinnt diese Zielgruppe immer mehr an Bedeutung. Außerdem hilft es Vorurteile zu überwinden.

5 „Tourismus für Alle“ in der Aus- und Weiterbildung

- Das ist eine ökonomisch wichtige Gruppe mit großem Wachstumspotenzial, sie kann auch Destinationen helfen, die mit rückläufigen Besucherzahlen zu kämpfen haben.
- Gerade im Hinblick auf den demographischen Wandel muss das Thema stärker in den Vordergrund rücken.
- Die Facetten, die dieses Thema aufzeigt, sollten auch in der Grundvorlesung behandelt werden.
- Aufgrund des Verständnis für mobilitätseingeschränkte Menschen.

Vier Studierenden waren sich nicht sicher über die Relevanz dieses Themenfeldes aus folgenden Gründen:

- Wenig Zeit im Studium. Viele Veranstaltungen mit geringem Zeitbudget.
- 1,5 Stunden sind ausreichend, um genügend Wissen zu vermitteln und Bewusstsein zu schaffen.
- Immer noch ein relativ kleiner Markt.
- Nur wegen des demographischen Wandels, vielleicht.
- Was kann man darüber besonderes lernen. Es gibt auch andere Themen.

5.2 Zusammenfassung

Das Thema „Tourismus für Alle“ wurde vom Großteil der Studierenden positiv angenommen. Die richtige Aufklärung der Begriffe „Tourismus für Alle“, „Barrierefreiheit“ und „Barrieren in den Köpfen“ vor dem Vortrag zeigt, dass die Studierenden sich vorher für das Thema interessiert haben oder durch Zufall auf das Thema gestoßen sind. Aussagekräftige Äußerungen der „Nachher“ Befragung wie *„demographischer Wandel“*, *„ökonomisch wichtige Gruppe mit großem Wachstumspotenzial“* und vor allem *„Entwicklung von Verständnis für mobilitätseingeschränkte Menschen“* unterstreichen die Relevanz dieser Themenfelder in tourismusbezogener Aus- und Weiterbildung.

5.3 Reflexion einer Projektskizze für das Pilotprojekt: Implementierung der Themenfelder „Barrierefreiheit“ und „Design für Alle“ in der tourismusbezogenen Aus- und Weiterbildung

Am 13. Mai 2011 versammelten sich die Mitglieder einer im Rahmen der Deutschen Gesellschaft für Tourismuswissenschaft e. V. (DGT) gegründeten Arbeitsgruppe mit dem Ziel: Wie

5 „Tourismus für Alle“ in der Aus- und Weiterbildung

soll „Tourismus für Alle“ in Ausbildungen verankert werden? Das Treffen fand im Bundeskompetenzzentrum für Barrierefreiheit e. V. in Berlin statt.

An diesem Arbeitstreffen entstand die Idee, ein deutschlandweites **Pilotprojekt zur Implementierung des „Tourismus für Alle“ in der Aus- und Weiterbildung** zu beginnen.

Die Verfasserin dieser Diplomarbeit wurde in das Arbeitstreffen mit involviert.

Im Folgenden ist die Reflexion der Projektskizze für das Pilotprojekt dargestellt.

Die im März 2009 ratifizierte UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen und der im Juni 2011 vom Bundeskabinett beschlossene Nationale Aktionsplan der Bundesregierung zur Umsetzung der UN-Konvention verpflichten die Bundesregierung, entsprechende Maßnahmen für Barrierefreiheit auch im Bereich der Freizeit und des Reisens zu ergreifen. Für viele Menschen mit Behinderungen ist die barrierefreie Zugänglichkeit zu touristischen Angeboten eine wesentliche Voraussetzung um Erholungs- und Freizeitangebote wahrnehmen zu können. „Die Bundesregierung setzt sich dafür ein, dass die touristischen Leistungsträger diesem Erfordernis Rechnung tragen“ (NATIONALER AKTIONSPLAN DER BUNDESREGIERUNG 2011, S. 81). Durch geeignete Projekte wird die Bundesregierung die Entwicklung und Vermarktung barrierefreier Tourismusangebote und Dienstleistungen fördern. Dabei ist die Schulung von Mitarbeitern entlang der gesamten touristischen Servicekette von großer Bedeutung (vgl. NATIONALER AKTIONSPLAN DER BUNDESREGIERUNG 2011, S. 81). Das Konzept „Design für Alle“ für die Planung und Gestaltung von Produkten und Umgebungen soll allen Menschen erlauben, diese Produkte und Umgebungen so weit wie möglich ohne individuelle Anpassung oder eine besondere Assistenz zu benutzen. Ziel der Bundesregierung ist, dass dieses Konzept zum Standardfach bei der Ausbildung wird (vgl. NATIONALER AKTIONSPLAN DER BUNDESREGIERUNG 2011, S. 78).

Vor diesem Hintergrund wird vom Institut für Geographie der WWU Münster in Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl für Freizeit und Tourismus der Universität Trier und der Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle (NatKo) ein Projekt zur Entwicklung eines Konzeptes für eine systematische Implementierung der Themenfelder „Barrierefreiheit“ und „Design für Alle“ bei der Aus- und Weiterbildung im Tourismus beantragt. Mit Hilfe dieses Projektes sollen die Themen „Barrierefreiheit“ und „Design für Alle“ für die akademische Ausbildung der tourismusrelevanten Studiengänge, die berufsbildenden Ausbildungsgänge sowie die Weiterbildungsmaßnahmen der Tourismusakademien modellhaft aufbereitet und in „Piloten“ umgesetzt

5 „Tourismus für Alle“ in der Aus- und Weiterbildung

werden. Dabei sind eine Konzeption modellhafter systematischer Ausbildungsbausteine und die Erstellung von Unterrichtsmaterialien (analog und digital) für die einzelnen Ausbildungsbausteine vorgesehen.

Die Zielgruppen sollen dabei das gesamte Spektrum der relevanten Akteure im Tourismusmarkt umfassen. Neben den Hochschulen als Ausbildungsstätten für künftige Entscheidungsträger werden auch die berufsbildenden Institutionen sowohl im Bereich Tourismus als auch Hospitality und die Weiterbildungsinstitutionen miteinbezogen.

Bei dem Projekt wurde vorgesehen, Aus- und Weiterbildungsangebote auf unterschiedlichem Intensitätsniveau zu entwickeln, die möglichst fest in die Curricula der Ausbildungs- und Weiterbildungseinrichtungen integriert werden oder zumindest als Wahlpflichtoptionen angeboten werden sollen.

Die Inhalte sollen dabei das Spektrum des Themenfeldes „Tourismus für Alle“ möglichst umfassend abdecken. Klassische rechtliche Rahmenbedingungen, die Aspekte der Wahrnehmung von Mobilitäts- und Aktivitätseinschränkungen, die Aspekte der konkreten infrastrukturellen Angebote entlang der Reisekette, die Bereiche der spezifischen Anforderung im Marketing und Inklusion vs. Exklusion auch mit seinen sozialen Dimensionen sollen thematisiert werden. Die Aus- und Weiterbildungsangebote sollen stufenweise aufeinander aufbauend konzipiert werden.

Das Projekt soll insgesamt mehrere Phasen, wie Entwicklung unterschiedlicher Curricula und Materialien, pilothafte Durchführung an ausgewählten deutschen Bildungseinrichtungen, Evaluation und Anpassung der Instrumente und anschließende Präsentation der Ergebnisse und Bereitstellung der Instrumente für Interessenten umfassen.

Für die Projektlaufzeit wurde die Zeit von drei Jahren vorgesehen.

(Stand: 15. August 2011. Das Konzeptpapier wurde von Dr. Peter Neumann vorbereitet).

6. Fazit

6. Fazit

Im theoretischen Teil dieser Arbeit wurden die wichtigsten Begriffe und Definitionen ausführlich dargestellt. Die Gesetze und Normen, die Herstellung der Barrierefreiheit fordern und die Entwicklung und Bedeutung des „Tourismus für Alle“ wurden detailliert beschrieben. Das wirtschaftliche Potenzial der Zielgruppe und die daraus resultierende ökonomische Bedeutung des „Tourismus für Alle“ wurden mehrmals unterstrichen. Abschließend wurden die Risiken und Barrieren bei der Umsetzung des „Tourismus für Alle“ aufgezählt.

Die vorliegende Arbeit konzentriert sich hauptsächlich auf die „Barrieren in den Köpfen“ der Menschen, die als eine der größten Hindernisse bei der Umsetzung des barrierefreien Tourismus gelten.

Im zweiten Teil dieser Arbeit wurden zuerst die Fortschritte bezüglich „Tourismus für Alle“ in der Reisepraxis und gleichzeitig die Stellung der behinderten Menschen in unserer Gesellschaft beschrieben. Anhand unterschiedlicher Foren für behinderte Menschen war festzustellen dass, die Missachtung der behinderten Menschen in allen Lebensbereichen und die Schwierigkeit, die touristischen Leistungsträger für das Thema „Tourismus für Alle“ zu gewinnen, immer noch vorhanden sind.

Die inhaltsreichen Expertengespräche bestätigen, dass es noch viel Zeit braucht, bis in den Köpfen der Menschen ankommt, dass die Herstellung der barrierefreien Angebote im Interesse aller Menschen und nicht nur einer bestimmten Zielgruppe mit besonderen Anforderungen ist. Die Auswertung der Expertengespräche beantwortet die Fragestellung dieser Arbeit, wie „Barrieren in den Köpfen“ der Menschen die Umsetzung des „Tourismus für Alle“ beeinflussen. Aussagekräftige Äußerungen deuten darauf hin, dass es noch kein Nachdenken über die Komplexität des Themas von den Touristikern gibt und „Barrierefreiheit“ immer noch ohne Begeisterung in der Kommunikation thematisiert wird. Zeitnot, Unlust, Unsicherheit und das Fehlen von strategischem Denken sind Gründe dafür, dass der wesentliche Sinn des „Tourismus für Alle“ nicht verstanden wird und das Thema immer noch nicht zu dem Bestandteil des Lebens in unserer Gesellschaft geworden ist. Die meisten Experten wünschen sich ein gesellschaftliches Umdenken bezüglich „Barrierefreiheit“. „Tourismus für Alle“ soll „selbstverständlich“ sein und zu einem Qualitätsmerkmal jeder Urlaubsdestination werden. „*Man muss weiter in den Köpfen der Menschen machen*“ (Lehman (**Kapitel 4.3.3**)) – laut Experten sollen alle touristischen Anbieter an den

6. Fazit

Schulungen und Weiterbildungsseminaren teilnehmen und durch Kontakte mit behinderten Menschen das Thema „Barrierefreiheit“ „erlebbar“ vermittelt bekommen. „Barrieren in den Köpfen“ der Menschen sollten möglichst früh beseitigt werden und solche Themenfelder wie „Tourismus für Alle“ und „Barrierefreiheit“ sollen in tourismusbezogene Aus- und Weiterbildung implementiert werden.

Die „Vorher/Nachher“ Studierendenbefragung im Rahmen der Vorlesung „Geographische Aspekte des Freizeit- und Tourismusmanagement“ an der Universität Trier hat noch einmal bestätigt, dass die Relevanz der Themenfelder „Tourismus für Alle“ und „Barrierefreiheit“ von großer Bedeutung für tourismusbezogene Ausbildung ist. „Tourismus für Alle“ soll zu einem Standardfach werden, damit die zukünftigen Touristiker sich später mit diesem Thema vorurteils- und angstfrei befassen können.

Die Reflexion eines Pilotprojekts beschreibt die Konzeption für eine systematische Implementierung der Themenfelder „Barrierefreiheit“ und „Design für Alle“ bei der Aus- und Weiterbildung im Tourismus und schließt diese Diplomarbeit ab.

Obwohl laut Experten noch kein Vorbildland bezüglich „Barrierefreiheit“ existiert, zeigte einer der Interviewpartner auf das Bild (Abbildung 10) in seinem Büro und äußerte sich wie folgt: *„In den USA ist nicht alles Gold was glänzt, aber man trifft da sehr unkomplizierte Menschen. Das ist dieses Multikulturelle und das ist normal, dass man verschieden ist. Man hat ein klares Verständnis, dass man behinderte Menschen nicht diskriminieren darf. Diese Freiheitsstatue im Rollstuhl hat eine starke Bedeutung für USA – Unabhängigkeit und Freiheit und dass die im Rollstuhl ist, symbolisiert den Stolz und Selbstbestimmung behinderter Menschen. Bis es in Deutschland soweit ist, dauert locker 20 Jahre“* (Ottmar Miles-Paul).

Abbildung 10: „Freiheitsstatue im Rollstuhl“



Quelle: www.kobinet-nachrichten.org/246861/1

6. Fazit

Nur das rasche Erwachen und Umdenken der Menschen verkürzt den Weg zum Ziel: Eine Gesellschaft, in der alle Menschen zurechtkommen, gleichberechtigt sind und selbstbestimmt leben können.

Literaturquellen

ALLGEMEINER DEUTSCHER AUTOMOBIL CLUB E. V. (Hrsg.) (2003): Barrierefreier Tourismus für Alle. Eine Planungshilfe für Tourismuspraktiker zu erfolgreichen Entwicklung barrierefreier Angebote. München.

BARRIEREFREIHEIT IN HOTELERIE UND GASTRONOMIE (2010): Handbuch zur Zielvereinbarung für die Standardisierte Erfassung, Bewertung und Darstellung barrierefreier Angebote in Hotellerie und Gastronomie. Berlin. S. 10.

BERDEL, D./GÖDL, D./SCHOIBL, H. (2002): Qualitätskriterien im Tourismus für behinderte und ältere Menschen. Wien. S. 19.

BOLLICH, P./NEUMANN, P. (2005): Tourismus für ältere Menschen: Einflüsse auf das Mobilitätsverhalten und Anforderungen an die Infrastruktur. – In: WILFRIED, E. (Hrsg.): Mobilität ältere Menschen, Strategien zur Sicherung der Mobilität älterer Menschen. Köln. S. 181-189.

BUNDESMINISTERIUM FÜR VERKEHR BAU- UND WOHNUNGSWESEN (Hrsg.) (1997): Verbesserung der Verkehrsverhältnisse in den Gemeinden. Bürgerfreundliche und behindertengerechte Gestaltung von Haltestellen des öffentlichen Personalverkehrs. (direkt 51). Bonn. S. 33.

BUNDESMINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT UND TECHNOLOGIE (BMWi) (2008): Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland – Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung. Berlin.

BUNDESMINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT UND TECHNOLOGIE (BMWi) (2009): Auswirkungen des demographischen Wandels auf den Tourismus und Schlussfolgerungen für die Tourismuspolitik. Kurzfassung der Ergebnisse des ausführlichen Gutachtens. Berlin. S. 38.

CLOERKES, G. (2007): Soziologie der Behinderten. Eine Einführung. 3. Auflage. Heidelberg. S. 4.

DEUTSCHES INSTITUT FÜR MEDIZINISCHE DOKUMENTATION UND INFORMATION (Hrsg.) (2005): ICF. Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit. Genf. S.16.

QUELLENVERZEICHNIS

ECA (2008): Europäisches Konzept für Zugänglichkeit. Handbuch. Hrsg.: Europäisches Institut Design für Alle in Deutschland e. V. (EDAD). Berlin. S. 4f.

EBERWEIN, H./KNAUER, S. (2009): Integrationspädagogik als Ansatz zur Überwindung pädagogischer Kategorisierung und schulischer Systeme. – In: EBERWEIN, H./KNAUER, S. (Hrsg.) (2009): Handbuch Integrationspädagogik. 7. Auflage. Weinheim und Basel. S.17.

ESCALES, Y. (2002): Die Reisebranche und ihre behinderten Gäste – Rückblick auf 20 Jahre Reisen für Behinderte. – In: WILKEN, U. (Hrsg.): Tourismus und Behinderung. Ein sozial-didaktisches Kursbuch zum Reisen von Menschen mit Handicaps. Neuwied. S. 241.

EUROPÄISCHE KOMMISSION (1996): Reiseziel Europa für Behinderte. Generaldirektion XIII (Hrsg.). Handbuch für Tourismusfachleute. Brüssel. S. 3.

FRICKE, A./GRÄBNER, M. (2002): „Tourismus für Alle“. Handbuch barrierefreier Tourismus in Sachsen-Anhalt. Tourismus Studies Sachsen-Anhalt, 11. Ministerium für Wirtschaft und Arbeit des Landes Sachsen-Anhalt. Magdeburg. S. 15.

FRIES, A. (2005): Einstellungen und Verhalten gegenüber körperbehinderten Menschen – aus der Sicht und im Erleben der Betroffenen. Bamberg. S. 23.

GAYLER, B. (2002): Gesellschaftliche Akzeptanz von behinderten Reisenden auf der Grundlage der Reiseanalysen 1980 und 1986 des Studienkreises für Tourismus. – In: WILKEN, U. (Hrsg.): Tourismus und Behinderung. Ein sozial-didaktisches Kursbuch zum Reisen von Menschen mit Handicaps. Neuwied. S. 68f.

HAACK, K. (2003): Zielsetzungen und Vorhaben im Europäischen Jahr der behinderten Menschen. – In: Punkt. Das Magazin aus Berlin für den EU-Arbeitsmarkt und die Förderung durch den Europäischen Sozialfonds. Januar/Februar 2003. Ausgabe 56. Berlin. S. 3.

HITSCH, W./PETERS, M./WEIERMAIR, K. (2007): Probleme, Risiken und Chancen des Barrierefreien Tourismus. – In: HAEHLING VON LANZENAUER, C./KLEMM, K. (Hrsg.): Demographischer Wandel und Tourismus. Zukünftige Grundlagen und Chancen für touristische Märkte. Schriftenreihe zu Tourismus und Freizeit, Bd. 7. Berlin. S. 229-246.

KÄSTNER, J. (2007): Barrierefreier Tourismus. Reisen mit Mobilitätseinschränkung. Saarbrücken. S. 9.

QUELLENVERZEICHNIS

LEBENSHILFE WITTMUND E. V. (Hrsg.) (o.J.): Natur für Alle. Planungshilfen zur Barrierefreiheit. Basisinformationen. (Planungshilfe 1). Wittmund. S. 4.

MARKOWETZ, R./CLOERKES, G. (2000): Freizeit im Leben behinderter Menschen. Theoretische Grundlagen und sozialintegrative Praxis. Heidelberg.

MITTEILUNG DER KOMMISSION (1996): Kommission der europäischen Gemeinschaften. Bewertung des Programms HELIOS II. Zwischenbericht. S. 2-9. Brüssel.

NATIONALER AKTIONSPLAN DER BUNDESREGIERUNG (2011): Unser Weg in eine inklusive Gesellschaft. Der Nationale Aktionsplan der Bundesregierung zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention. Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.). Berlin. S. 76-81.

NEUMANN, P. (2005): Barrierefreier Tourismus - der unterschätzte Wirtschaftsfaktor. – In: LEADERforum 1/2005. S. 22.

NEUMANN, P. ET AL. (2005): Barrierefreier Städtetourismus-Theorie und Praxis. - In: LANDGREBE, S. SCHNELL, P. (2005): Städtetourismus. Lehr- und Handbücher zu Tourismus, Verkehr und Freizeit. Oldenburg. S. 125.

NEUMANN, P./REUBER, P. (Hrsg.) (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle. Eine Untersuchung im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie. Kurzfassung der Untersuchungsergebnisse. Berlin.

NEUMANN, P./WEBER, P. (2002): Sozialgeographische Ansätze eines Tourismus für Menschen mit Behinderung. – In: STEINECKE, A. (Hrsg.): Tourismusforschung in Nordrhein-Westfalen: Ergebnisse – Projekte – Perspektiven. Paderborn. S. 188.

PHILIPP, S. (1998): Behinderten Tourismus auf Insel Sylt – Ein unentdecktes Marktsegment? Diplomarbeit an der Technischen Universität München. S. 7.

PÖGGLER, F. (2002): Behinderte Menschen in einer Freizeit- und Bildungsgesellschaft. – In: WILKEN, U. (Hrsg.): Tourismus und Behinderung. Ein sozial-didaktisches Kursbuch zum Reisen von Menschen mit Handicaps. Neuwied. S.

RAITH, R. (2002): Die NatKo- Eine für Alle. Aufgaben und Ziele der Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle. – In: WILKEN, U. (Hrsg.): Tourismus und Behinderung. Ein sozial-didaktisches Kursbuch zum Reisen von Menschen mit Handicaps. Neuwied. S. 264f

QUELLENVERZEICHNIS

SCHEELE, A. (2009): Optimale wirtschaftliche Chancen mit einem integrierten barrierefreien Tourismuskonzept. Teilnehmerkopie. Workshop „Barrierefreier Tourismus“. Verein zur sozialen und beruflichen Integration (VSBI e. V.) (Hrsg.): 25.02.2009. Merseburg. S. 4.

SOZIALVERBAND VDK DEUTSCHLAND (Hrsg.) (2008): Handbuch Barrierefreie Verkehrsraumgestaltung. Bonn. S. 17.

TREINEN, H. (1999): Reisen für behinderte Menschen. Eine Untersuchung im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit. Endbericht. Bonn. S.67f.

WILKEN, U. (1995): Arbeit, Freizeit und Tourismus – Notizen zum Stellenwert von Ferien- und Urlaubsreisen von Menschen mit Behinderung. S. 3f.

WILKEN, U. (2000): Urlaub, Reisen und Tourismus für Behinderte Menschen. – In: MARKOWETZ, R./CLOERKES, G. (2000): Freizeit im Leben behinderter Menschen. Theoretische Grundlagen und sozialintegrative Praxis. Heidelberg. S. 185-194.

WILKEN, U. (2002): Behinderte – (k)eine Chance zum Reisen und Ferien machen? – In: WILKEN, U. (Hrsg.): Tourismus und Behinderung. Ein sozial-didaktisches Kursbuch zum Reisen von Menschen mit Handicaps. Neuwied. S. 29.

ZELLMER, B. (2002): Tourismus für Behinderte aus der Sicht eines kommerziellen Spezialreiseveranstalters für Behindertenreisen. - In: WILKEN, U. (Hrsg.): Tourismus und Behinderung. Ein sozial-didaktisches Kursbuch zum Reisen von Menschen mit Handycaps. Neuwied. S. 251-257.

Internetquellen

ABBAU! (o.J.): www.arbeitskreis-behinderte.de/ueberuns.htm (15.01.2012).

BEHINDERTENBEAUFTRAGTER (2011): Behindertengleichstellungsgesetz – BGG. http://www.behindertenbeauftragter.de/DE/Themen/RechtlicheGrundlagen/Behindertengleichstellungsgesetz/Behindertengleichstellungsgesetz_node.html (7.10.2011).

BUNDESGESETZBLATT (2008): Gesetz zu dem Übereinkommen der Vereinten Nationen vom 13. Dezember 2006 über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. <http://www.un.org/Depts/german/uebereinkommen/ar61106-dbgbl.pdf> S. 1423 (10.10.2011).

QUELLENVERZEICHNIS

BUNDESMINISTERIUM DER JUSTIZ (2001): Sozialgesetzbuch (SGB). Neuntes Buch (IX) - Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen.

http://www.bundesrecht.juris.de/sgb_9/_2.html (7.10.2011).

BUNDESMINISTERIUM DER JUSTIZ (2007): Barrierefreiheit, §4 des Behindertengleichstellungsgesetzes. <http://www.gesetze-im-internet.de/bgg/BJNR146800002.html> (7.10.2011).

BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALES (BMAS) (2008): Menschenrechtsübereinkommen über die Rechte behinderter Menschen.

http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/uebereinkommen-ueber-die-rechte-behinderter-menschen.pdf?__blob=publicationFile (10.10.2011).

DEHOGA BUNDESVERBAND (2005): Zielvereinbarung nach §5 Behindertengleichstellungsgesetz (BGG). S. 2 <http://www.dehoga-bundesverband.de> (10.10.2011).

DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMUNG E. V. (DIN) (2011): Rechtsverbindlichkeit von Normen. <http://www.din.de> (10.10.2011).

ETTI31 (2009):

http://www.paradisi.de/Freizeit_und_Erholung/Reisen_und_Touristik/Behindertenreisen/Forum/42234.php (10.01.2012).

EUROPÄISCHE KOMMISSION (2003): 2010: Ein hindernisfreies Europa für Alle. Bericht der von der Europäischen Kommission eingesetzten Expertengruppe.

http://www.socialdialogue.net/docs/si_key/EU_Access2010_Report_DE.pdf (7.10.2011).

FREIHEITSSTATUE IM ROLLSTUHL (o.J): www.kobinet-nachrichten.org/246861/1 (13.02.2012).

ICKENICKE (2011): http://www.myhandicap.de/forum.html?frage=reisen-2011-2012&tx_mmforum_pi1%5Baction%5D=list_post&tx_mmforum_pi1%5Btid%5D=24103 (10.01.2012).

JULIA (2011): www.blog-barrierefrei.de/category/reisen/ (10.01.2012).

MOBIDAT (2010): Barrierefrei leben in Berlin. <http://www.mobidat.net/> (10.10.2011).

MUM, PATARA01, ALTERMANN, GERHARDLUDWIG (2011): <http://tripadviser.de> (10.01.2012).

QUELLENVERZEICHNIS

NATKO (o. J): Die touristische Servicekette. <http://www.natko.de/index.php/reiseinfos> (10.10.2011).

NULLBARRIERE (2011): DIN-Normen. <http://nullbarriere.de/din18040-1.htm> (10.10.2011).

OLDENBURG, H. (o.J): Umgang mit Barrieren – physisch und in den Köpfen. http://www.weibernetz.de/Umgang_Barrieren.doc (17.11.2011).

RÖBKE, T. (2004): Rolligerecht reisen. Herausgegeben von Zeit Online GmbH. <http://www.zeit.de/2004/04/Behinderte> (7.10.2011).

STATISTISCHES BUNDESAMT (2011): Pressemitteilung Nr. 187 vom 12.05.2011. http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Presse/pm/2011/05/PD11__187__227.psml (7.10.2011)

STEINER, G. (1998): Vom Schreien, Stöhnen, Kreischen, Gurgeln, Lallen und sonstigen unartikulierten Lauten. – In: Gemeinsam leben – Zeitschrift für integrative Erziehung Nr. 2-98. Leuchterland. <http://bidok.uibk.ac.at/library/gl2-98-schreien.html> (17.11.11).

SCHWARZ, V. (2010): Barrierefreier Tourismus. <http://www.mobidat.net/thema/barrierefreier-tourismus/> (1.02.2012).

TALENTMARKETING (2011): Definition von Behinderung nach WHO. SGB III und IX. http://www.talentmarketing.de/wahlpflichtfach/reha_web/1_behinderung.htm (7.10.2011).

WEBFRANK (2009): [http:// www.Blog.barrierefrei.de](http://www.Blog.barrierefrei.de) (10.01.2012).

WHO (2001): [http://who.int/bulletin/archives/79\(1\)1047pdf](http://who.int/bulletin/archives/79(1)1047pdf) (7.10.2011).

X, IRMELA_P, BEATE, IVAN S, ZICKE MIT ZIMT (2012): <http://de.answers.yahoo.com/question/index?qid=20070528012103AAAwnUY> (10.01.2012).

Anhang 1: Gesprächspartner

- 1 **Katritzke**, Sigrid: Reiseassistentin bei dem Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e. V. Rheinland- Pfalz
- 2 **Lehman**, Kerstin: Tourismusakademie Brandenburg. Barrierefreier Tourismus.
- 3 **Leidner**, Rüdiger: Vorstandvorsitzender der Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e. V. (NatKo e. V.)
- 4 **Miles-Paul**, Ottmar: Landesbeauftragter für die Belange behinderter Menschen in Rheinland-Pfalz.
- 5 **Neumann**, Peter: Geschäftsführer/Director bei Neumann Consalt Stadt- und Regionalentwicklung/Design für Alle
- 6 **Pagenkopf**, Kai: Director bei Consultig-Büro Dr. Kai Pagenkopf.
- 7 **Reh**, Wolfgang: Geschäftsführer „Eifel Tourismus GmbH“. (Mitglied der „AG Barrierefreie Reiseziele“)
- 8 **Reichert**, Anita: Landesvertretung Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e. V. (BSK e.V.) Rheinland-Pfalz.
- 9 **Schröder**, Markus: Inhaber des „Schroeder Stadtwaldhotels“ in Trier.
- 10 **Smikac**, Hartmut: Ehrenamtlicher Projektmanager des Infoprtals für Reisende mit Servicebedarf „Barrierefreier Tourismus Info“
- 11 **Treinen**, Ute: Beratungsstelle „Club Aktiv“.

Betroffenen:

- 1 **Ivonne**
- 2 **Marlene**
- 3 **Giesela**

Tourismus für Alle:

- **Barrierefreiheit**
- **Touristische Servicekette**
- **Touristische Anbieter/Tourismus Personal**
- **Internet Portale für behinderte Reisende.**
- **Gesellschaftliche Veränderungen**
- **Rolle des Tourismus bei der Integration behinderter Menschen/Behinderte Menschen im Urlaub.**
- **Tourismus für Alle „lernen“.**

EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG

EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG

Hiermit erkläre ich, dass ich die Diplomarbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen als Hilfsmittel benutzt und die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken als solche kenntlich gemacht habe.

Die Diplomarbeit habe ich bisher keinem anderen Prüfungsamt in gleicher oder vergleichbarer Form vorgelegt.

Sie wurde bisher auch nicht veröffentlicht.

Ort, Datum

Unterschrift