

Anforderungen an Barrierefreiheit in der Touristinformation und Erstellung barrierefreier Angebote

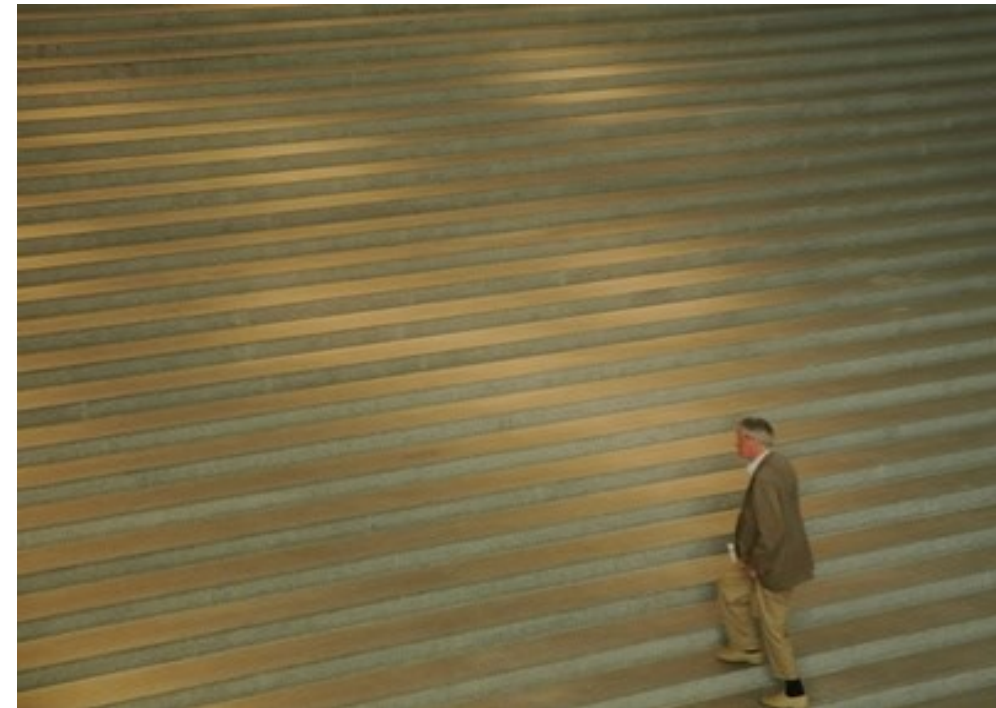


20.11.2025 - Dr. Kai Pagenkopf

Einführung

WELCHE BARRIEREN GIBT ES?

- **Bauliche Barrieren**
- Sensorische Barrieren
- Barrieren im Service



Bildquelle: NeumannConsult

WELCHE BARRIEREN GIBT ES?

- Bauliche Barrieren
- **Sensorische Barrieren**
- Barrieren im Service



Bildquelle: NeumannConsult

WELCHE BARRIEREN GIBT ES?

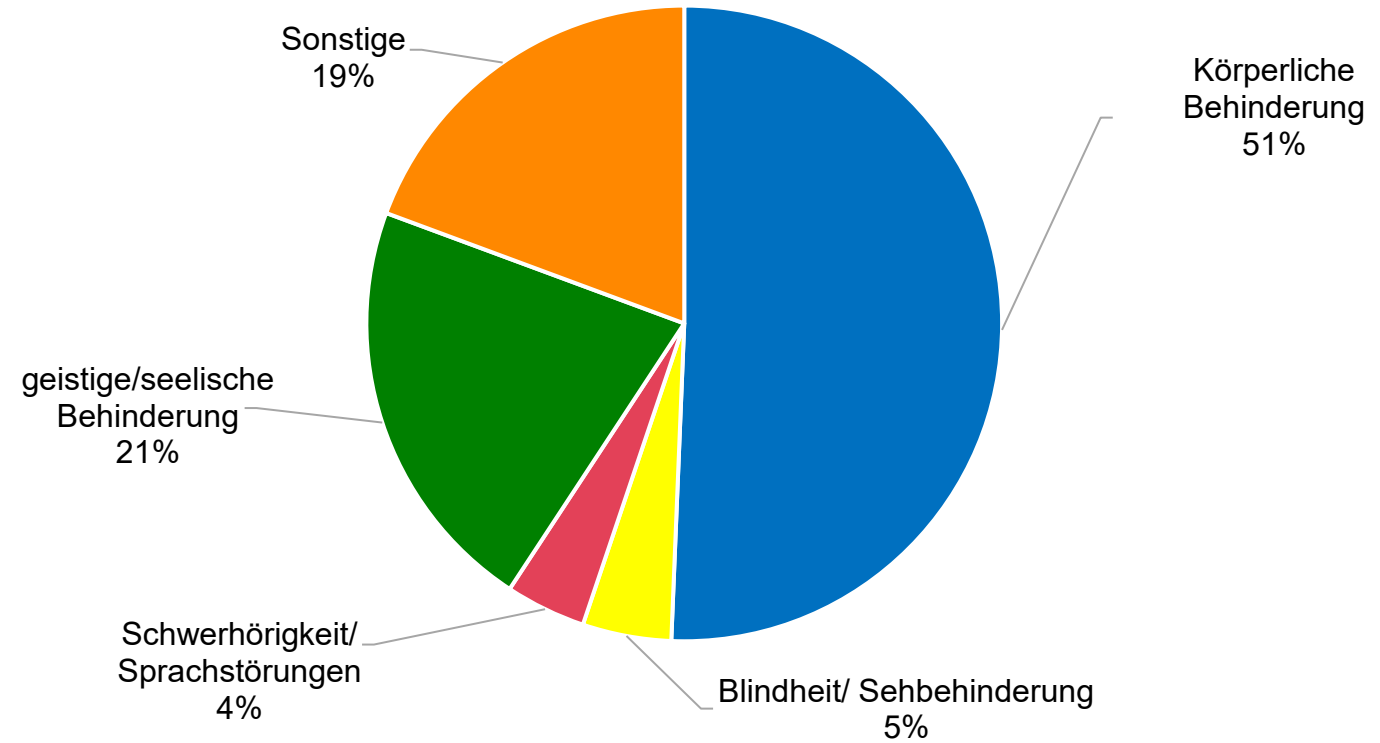
- Bauliche Barrieren
- Sensorische Barrieren
- **Barrieren im Service**



Bildquelle: NeumannConsult

Wer profitiert von barrierefreien Angeboten?

NATÜRLICH MENSCHEN MIT EINER BEHINDERUNG!



Grafik: Daten zu Behinderungen und Barrierefreiheit im Tourismus (Datenquellen: siehe Fußnote)

- 1 Stat. Bundesamt 2018
- 2 Reiseanalyse 2016
- 3 Neumann, P. & P. Reuber (Hrsg.); Münster (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle.

ABER NICHT NUR!



Menschen mit
einer Behinderung



Ältere Menschen und
Familien mit Kindern

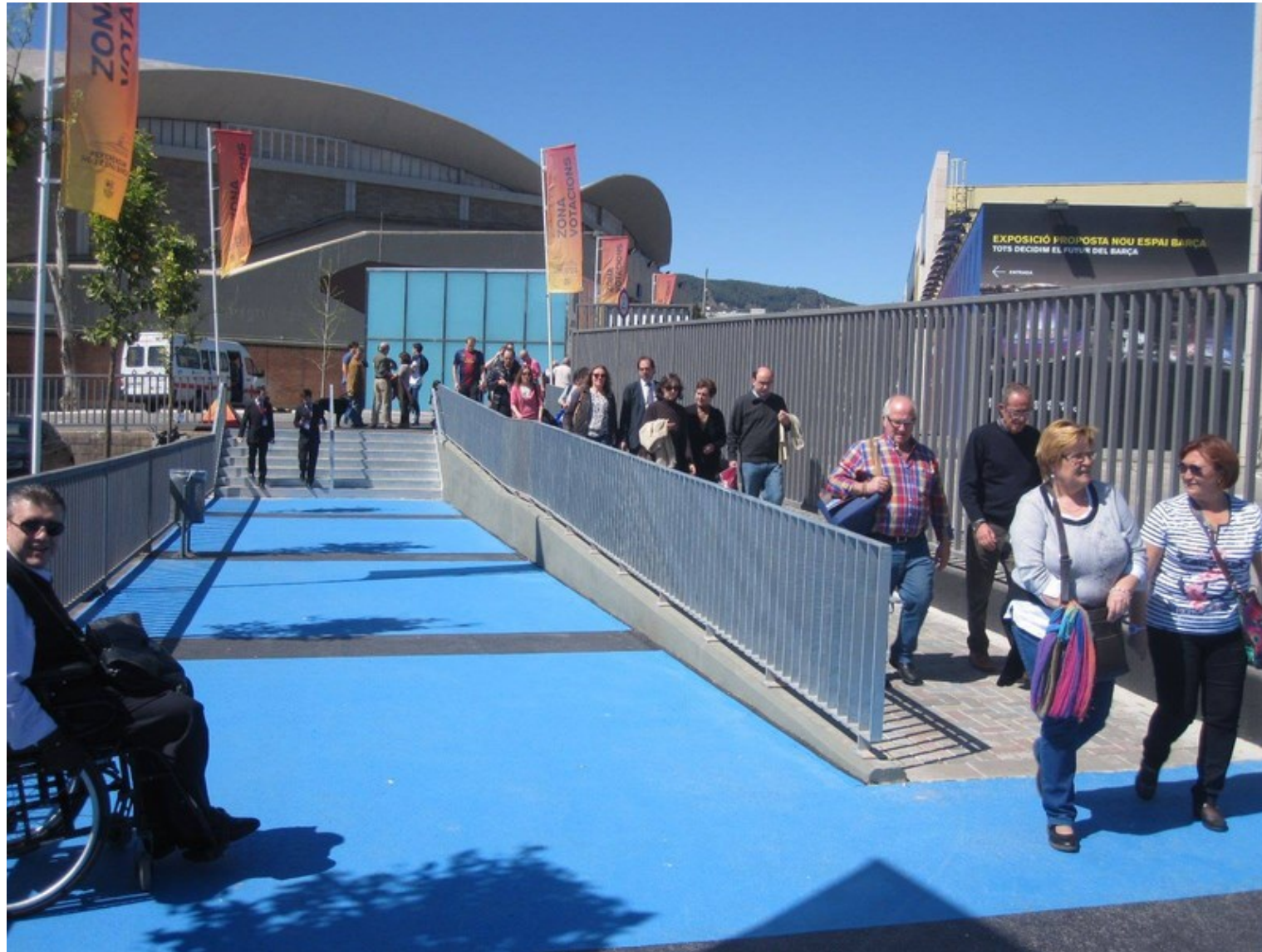


Komfortorientierte
Menschen

LOHNEN SICH DIE INVESTITIONEN?

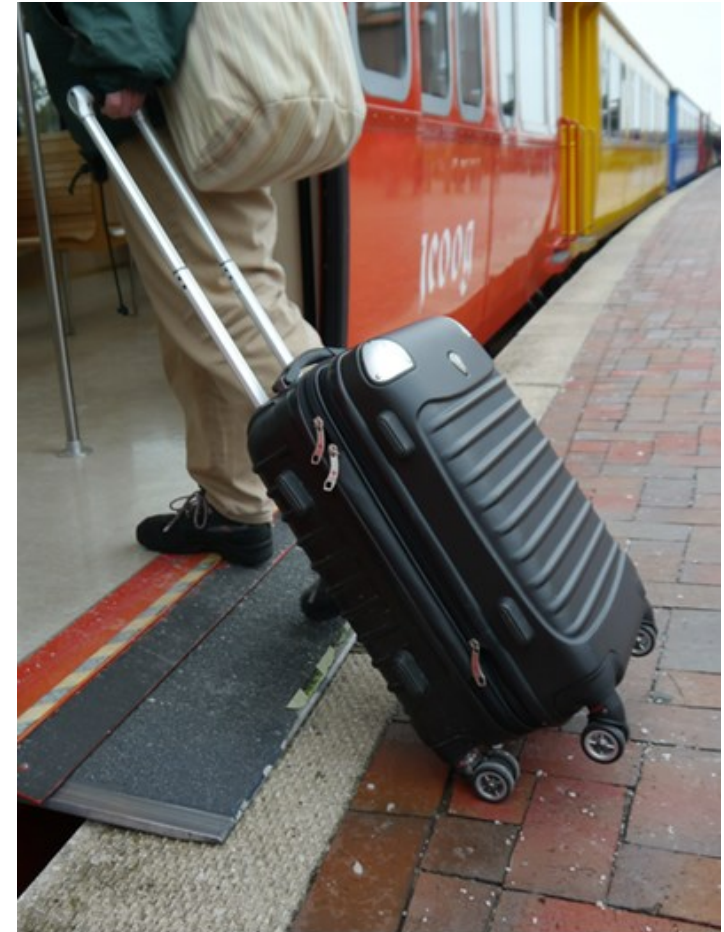
Welche Gäste profitieren von einer Rampe?

- Für Rollstuhlfahrer ist ein stufenloser Zugang unverzichtbar.
- Ältere Gäste tun sich mit dem Treppensteigen häufig schwer und freuen sich über eine Rampe.
- Eine Rampe mit Handläufen kann Ihre Gäste vor Stürzen bewahren.
- Familien mit Kinderwagen profitieren von einer Rampe.
- Radfahrer werden eine Rampe sehr nützlich finden.
- Gäste mit Gepäck werden den Koffer lieber die Rampe heraufziehen als diesen die Treppen hochzutragen.



BARRIEREFREIHEIT IST KEIN SOZIALTHEMA, SONDERN:

- Unabdingbare Voraussetzung für Gäste mit Behinderung
- Grundlage für service- und komfortorientierte Angebote, die z. B. von Familien und älteren Gästen nachgefragt werden
- Querschnittsaufgabe im Tourismus: Ein Qualitätsmerkmal für alle Gäste!



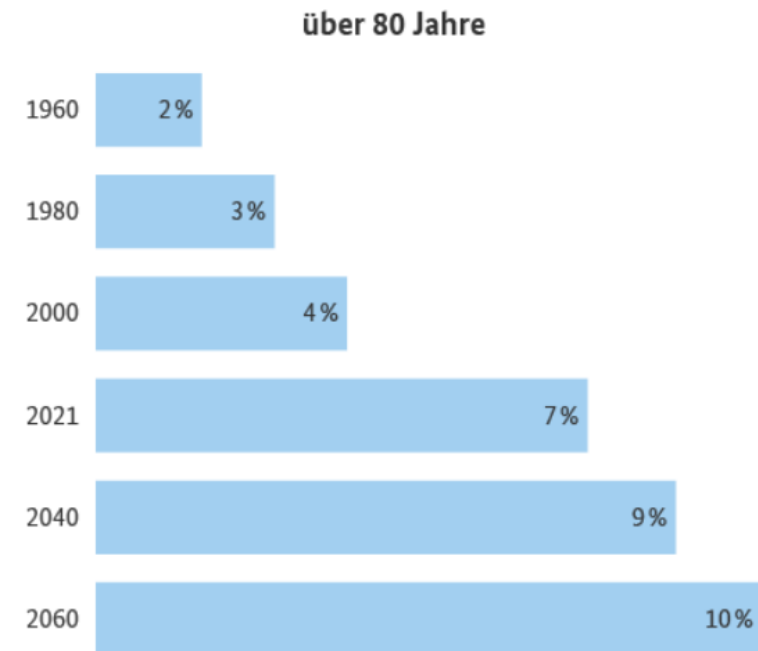
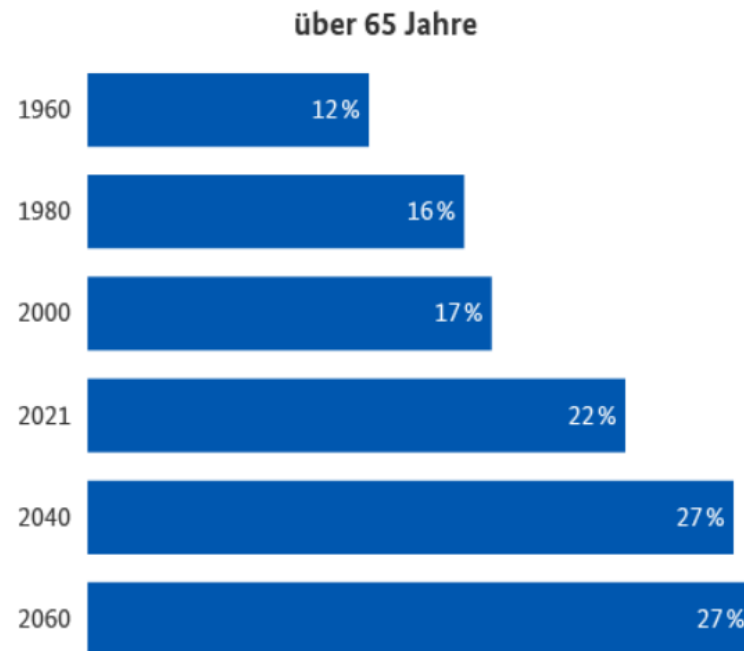
Quelle: NeumannConsult

Ein Blick auf den Markt

DEMOGRAFISCHER WANDEL IN DEUTSCHLAND

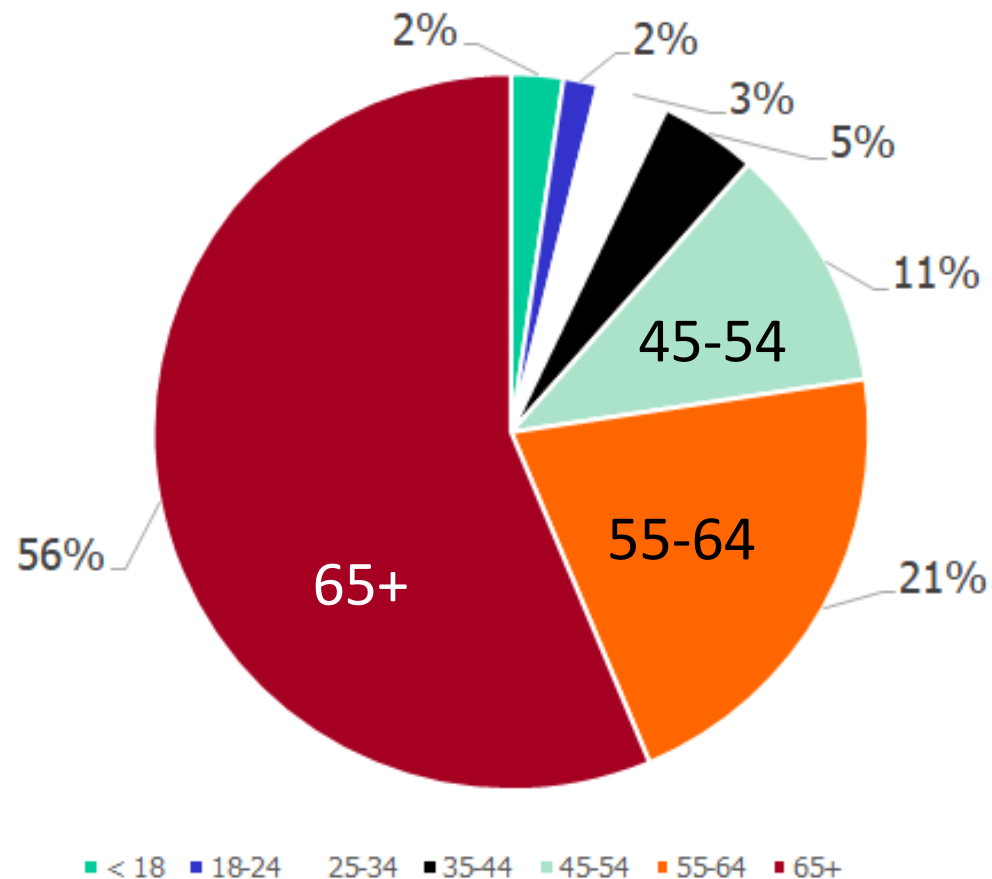
Immer mehr Menschen in Deutschland sind 65 Jahre und älter. Besonders der Anteil der Hochaltrigen nimmt stark zu.

Anteil älterer Menschen an der Bevölkerung, 1960–2060



2040 und 2060: 15. koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung, Variante 2 (moderate Entwicklung)
 Datenquelle: Statistisches Bundesamt; Berechnungen: Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung
 Bildlizenz: CC BY-ND 4.0 (Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung 2023)

ENGER ZUSAMMENHANG ZWISCHEN ALTER UND BEHINDERUNG



⇒ Knapp 10% (7,77 Mio.) der Bevölkerung
 ⇒ 77 % aller schwerbehinderten Menschen sind über 55 Jahre alt!

Grafik: Daten zu Behinderungen und Barrierefreiheit im Tourismus (Datenquellen: siehe Fußnote)

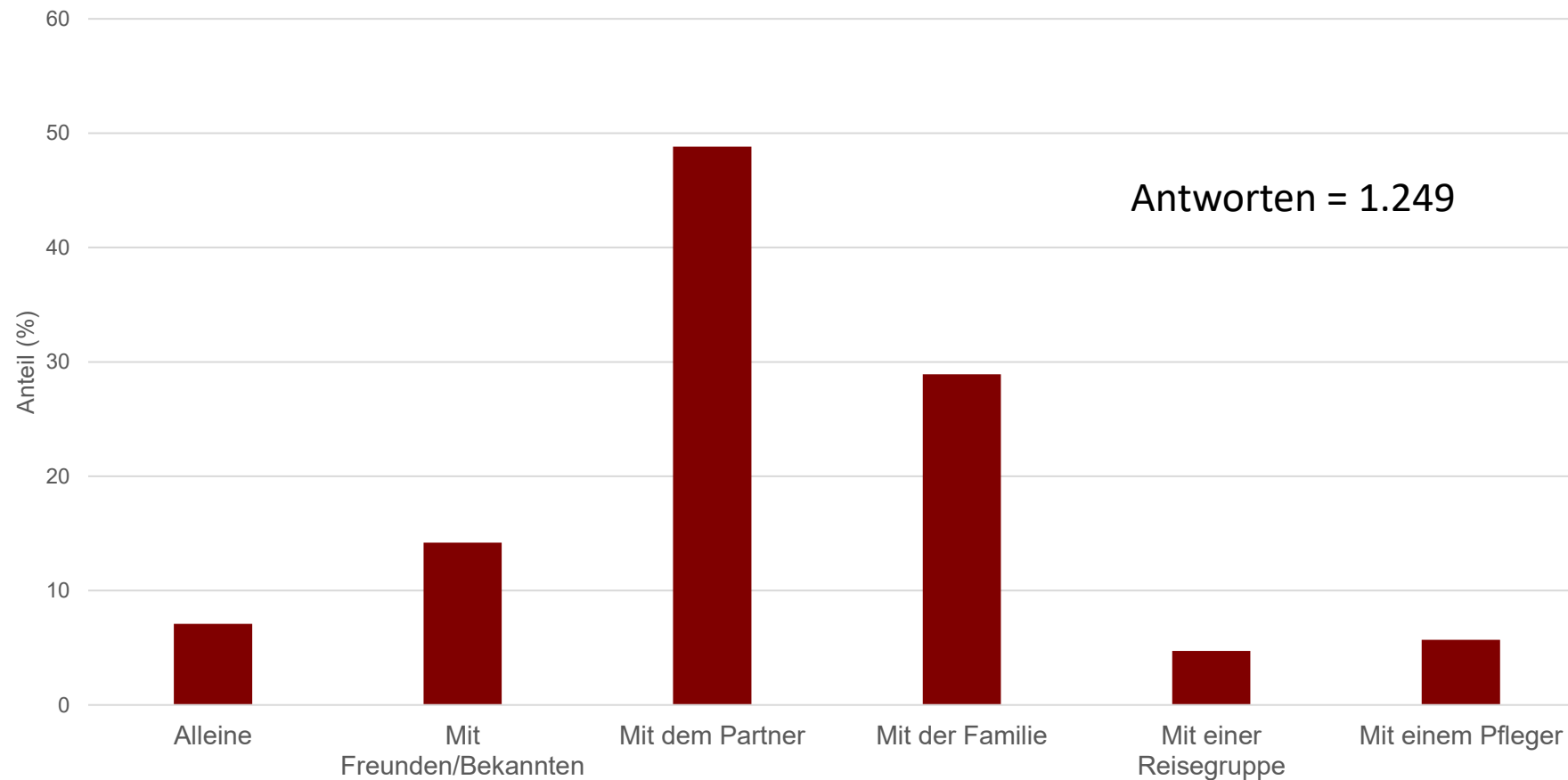
1 Stat. Bundesamt 2018

2 Reiseanalyse 2016

3 Neumann, P. & P. Reuber (Hrsg.); Münster (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle.

REISEVERHALTEN

Mit wem haben Sie Ihre letzte Urlaubsreise unternommen? (Mehrfachantworten möglich)



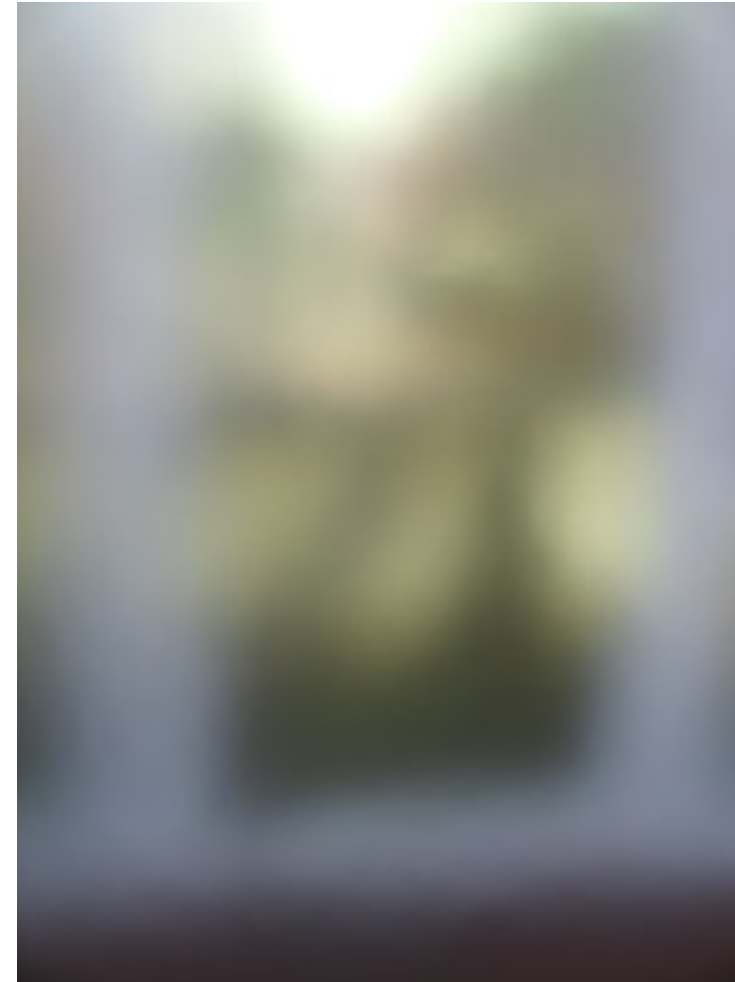
Worauf kommt es an?

GRUNDSÄTZLICH GILT:

- ✓ Gute Erreichbarkeit
- ✓ Stufenloser Eingangsbereich
- ✓ Abgesenkter Tresen
- ✓ Ausreichende Bewegungsflächen
- ✓ Zuvorkommender Service
- ✓ Zielgruppenscharfe Angebote
- ✓ Wissen um die Wünsche der Zielgruppen







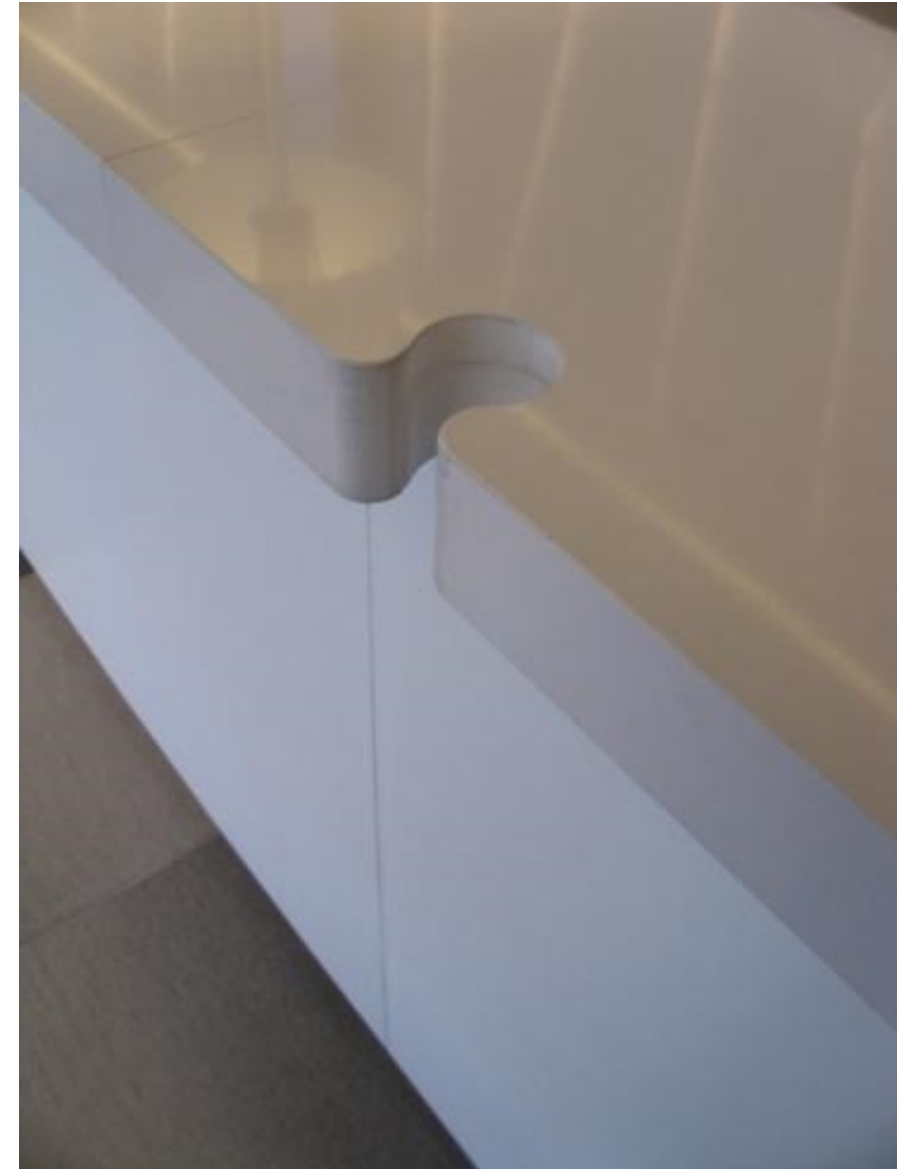
Bildquelle: NeumannConsult



Bildquelle: NeumannConsult



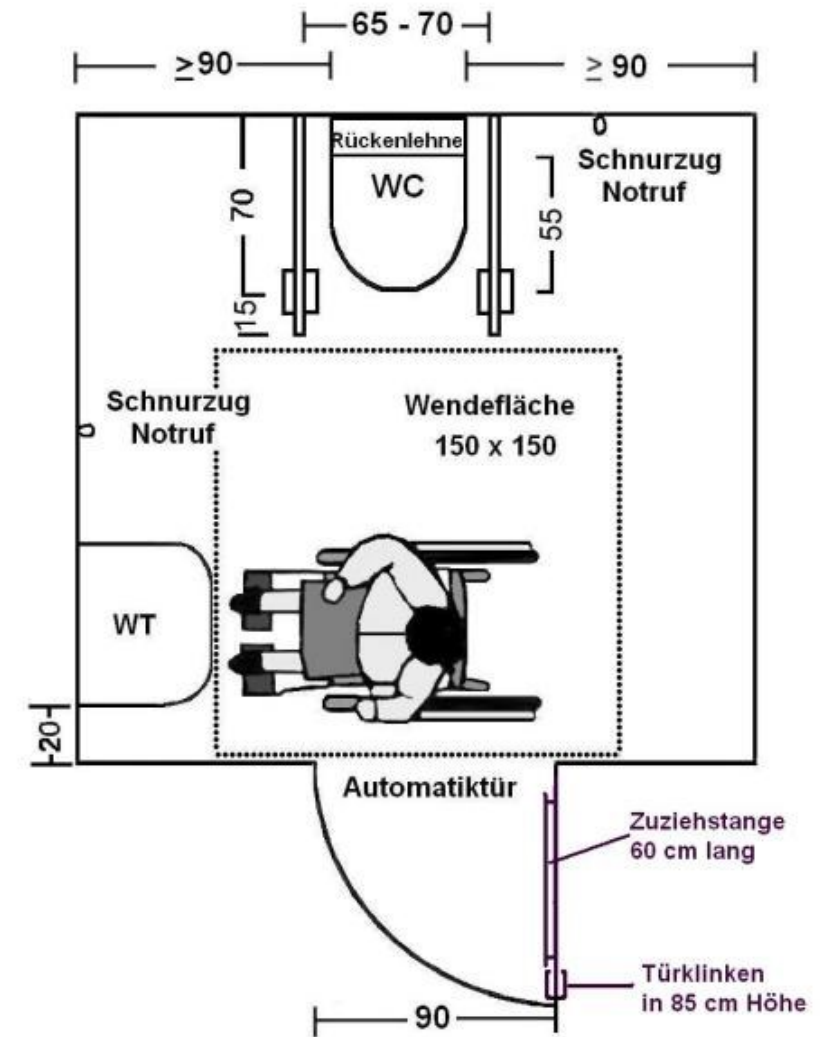
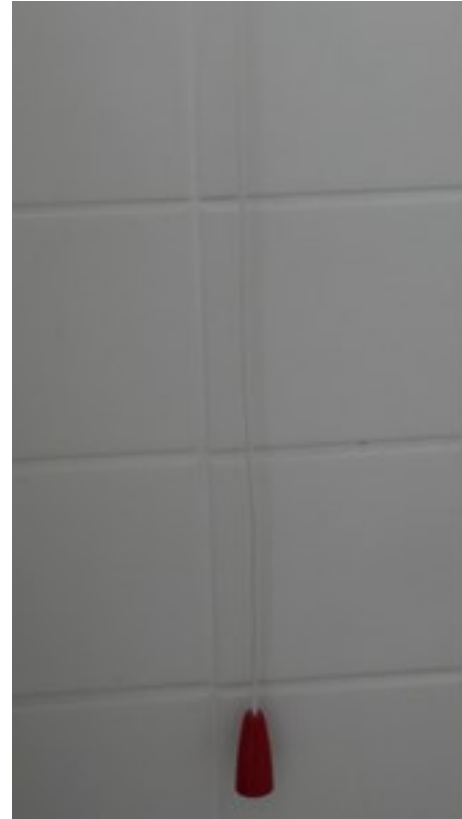
Bildquelle: NeumannConsult



Bildquelle: NeumannConsult



Bildquelle: NeumannConsult



Kommunikation barrierefreier Angebote

KOMMUNIKATION IST ALLES!

Mit bislang 30.000 Besuchern ist die Landesgartenschau in Papenburg erfolgreich gestartet. Für das Gelände gibt es mehrheitlich Lob von heimischen und weit angereisten Gartenfreunden. Kritiker bemängeln fehlende Hinweisschilder und große Grünflächen.

Papenburg. Besucherin Margret Robben aus Haren wünscht sich, dass der Stadtpark auch nach dem Ende der Gartenschau mit den neu angelegten Gärten und Anlagen bleibt. Das Gelände sei „mit den Seen natürlich schön“, wie sie sagt. Die unbepflanzten Grünflächen würden das Gesamtbild des Parks ihrer Ansicht nach allerdings ein wenig schmälern.

Christine Lechte aus Lippe zeigt sich hingegen überrascht von der vielfältigen Bepflanzung: „Für diese Jahreszeit blüht richtig viel.“ Sie lobt auch die Barrierefreiheit des Geländes. **Ihr Mann sei darauf angewiesen und sei nicht mitgekommen, weil sie von der Barrierefreiheit auf dem Gartenschau Gelände nichts gewusst habe.**

Heino Winkelmann aus Delmenhorst besuchte die Gartenschau am Montag zum ersten Mal. „Der allgemeine Eindruck ist schön“, sagt er. „Wir vermissen aber den Rhododendron.“ Diesen finden die Landesgartenschau-Besucher nur im Rhodo-Garten im hinteren Teil des Stadtparks in der Nähe des Schmetterlingshauses.

Fast nur Lob für die Gartenschau

Besucher äußern nur vereinzelt Kritik – „Anregungen für den Garten“



blende: Die Landesgartenschau in Papenburg kommt bei den Besuchern gut an. Foto: Florian Feimann

BRANDENBURG FÜR ALLE

Detaillierte Infos für Gäste mit



- Mobilitätseinschränkungen



- Seheinschränkungen



- Höreinschränkungen



- Lernschwierigkeiten/ „geistiger Behinderung“



- Allergien und spezieller Ernährungsbedarf

- Prüfung und Bereitstellung von vor Ort geprüften Detailinformationen zur Barrierefreiheit
- Derzeit über 900 Anbieter

KOMFORT-INFORMATIONEN

Kurze Infos zu Komfort und Zugänglichkeit,
v.a. für ältere Gäste/ Familien mit Kleinkindern, die sich
von „barrierefrei“ nicht angesprochen fühlen, z.B.:

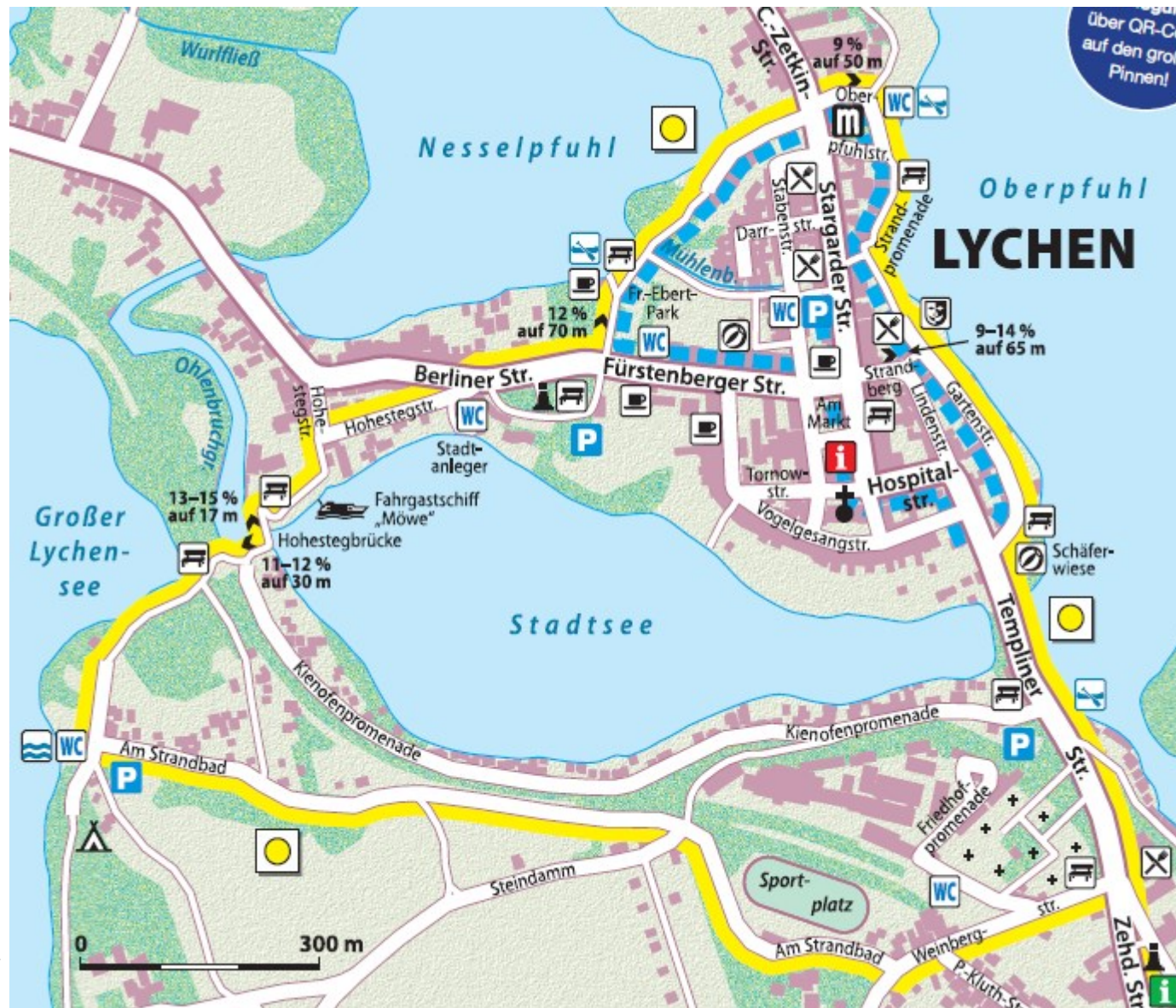
- Entfernung Parkplatz
- Sitzmöglichkeiten
- WC im Keller?
- Selbstauskunft
- Bei (fast) allen POIs

Reisen für Alle

Dein Komfort



© Seenland Oder-Spree / Florian Läufer



- | | | | |
|---|--|---|-------------------------------|
|  | barrierefreier Rundweg |  | Infotafel, Start des Rundwegs |
|  | kurzer Rundweg |  | Touristinformation |
|  | Steigung > 6 %, Gefälle in Pfeilrichtung |  | Kirche, Friedhof |
|  | |  | Museum |
|  | Parkplatz |  | Denkmal |
|  | WC barrierefrei |  | Campingplatz |
|  | Bank |  | Gaststätte, Restaurant |
|  | Bootsanleger, Bootsverleih |  | Café |
|  | Strandbad |  | Spielplatz |
| | |  | Freilichtbühne |

Quelle: www.qrcode-tiger.com/de/qrcode-accessibility



Quelle: www.kolinpharma.com/en/news/a-qr-code-which-shows-itself-to-who-is-blind



Leichte Sprache

Ein Ratgeber



Herzlich Willkommen in Brandenburg!

In unserer schönen Natur können Sie richtig gut entspannen.
Zum Beispiel:

- Beim Radfahren und Wandern.
- Oder auf dem Wasser.

Es gibt in Brandenburg sehr viel Wasser.
Nirgendwo in Deutschland gibt es mehr Seen und Flüsse.
Sie können hier Boot fahren.
Sie können auch am Wasser übernachten.
Und natürlich baden.
Das macht richtig viel Spaß!

Produktentwicklung

DIE BARRIEREFREIE SERVICEKETTE



LEADER-PROJEKT: „TOURISMUS FÜR ALLE IN DEN MÄRKISCHEN SEEN“ 2021-2024

Entwicklung komfortabler und barrierefreier Produkte in

- Märkische Schweiz
- Schlossgut Altlandsberg
- Storkow



WORKSHOPS 2022/2023

- Senftenberger See
- Wutzsee, Lindow (Mark)
- Komfortprodukte in Frankfurt/ Oder
- UNESCO-Welterbe Bauhaus.
Besucherzentrum Bernau
- Prenzlau & Lychen
- Elbe-Elster
- Burgenlinie Hoher Fläming



WORKSHOPS 2024/2025

- Eberswalde
- Brandenburg an der Havel
- Komfortwanderweg Wildau
- Flaeming-Skate
- Forst (Lausitz)
- Naturwacht Brandenburg, Spreewald
- Fürstenwalde/ Spree
- Werder (Havel)



ERGEBNISSE IM SEENLAND ODER-SPREE

brandenburg

Barrierefreie Ausflugsziele

Brandenburg für alle



GROßE BRANDENBURG-KARTE

Spezial: Museen

Herausgegeben in Kooperation mit
TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH

Entdeckungen in Fürstenwalde

Ob in Familie mit Kinderwagen unterwegs, unterstützend mit Rollator, im Rollstuhl oder einfach zu Fuß – die Domstadt Fürstenwalde bietet allen einen Tag voller Erlebnisse. Der Weg vom Bahnhof durch die Eisenbahnstraße bis ins Herz der Stadt ist für alle gut zugänglich.

Für eine Stärkung laden Restaurants und Cafés in der Innenstadt ein. Fast alle sind ebenerdig zu erreichen. Das „Giamas“ mit barrierefreiem WC in der Eisenbahnstraße lockt mit griechischen Spezialitäten. Am Nachmittag öffnet der imposante Dom St. Marien seine Pforten. Der vielfach zerstörte und restaurierte Dom ist ein beeindruckendes Bauwerk. Neben an auf dem Museumshof steht ein Fürstenwalder Original: ein Leuchtturm, der hier 1909 erbaut wurde. Das barrierefreie Museum erzählt die Geschichte der Bischofsstadt und zeigt Arbeiten des Fürstenwalder Malers und Grafikers Gerhard Goßmann.

Interaktive Erlebnisse im Gewölbekeller des Alten Rathauses bieten einen spannenden Einblick rund ums Brauwesen der Stadt an der Spree. Wer mag, genießt zum Abschluss ein Fürstenwalder Rathausbräu.

Blick auf den
Dom St. Marien



Weitere Infos, Tipps sowie regionale Produkte bietet die Tourist-Information:
<https://www.fuerstenwalde-tourismus.de/fuerstenwalde-erleben/fuerstenwalde-fuer-alle>



Buckow (Märkische Schweiz)



Altlandsberg



Bad Saarow



Frankfurt (Oder)



Neuzelle



Storkow (Mark)



Rüdersdorf



Fürstenwalde Spree



Neurudnitz

Fazit

DAS GEHEIMNIS DES ERFOLGS

- Lernen Sie Ihre Gäste kennen und berücksichtigen Sie die Vielfalt Ihrer Gäste
 - Verbessern Sie mit pragmatischen Lösungen den Komfort
 - Bei Neu- und Umbauten sollte Barrierefreiheit umfänglich berücksichtigt werden
 - Das Servicepersonal sollte geschult sein
 - Informieren Sie Ihre Gäste über barrierefreie Angebote. Nutzen Sie „Brandenburg für Alle“
- ⇒ Barrierefreiheit ist kein Reiseanlass - aber ein oft entscheidendes Komfort- und Qualitätsmerkmal



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit