

Leitfaden zur zielgruppengerechten Kommunikation für touristische Anbieter und Destinationen

Vorwort: Der folgende Leitfaden hat das Ziel, touristische Leistungsträger in der Kommunikation gegenüber Gästen mit Behinderungen zu unterstützen und die passende Ansprache für diese Zielgruppen zu finden.

Das Wichtigste für Menschen, die auf barrierefreie Angebote angewiesen sind, ist, dass Sie und Ihre speziellen Anforderungen erkannt und diese so gut wie möglich erfüllt werden. Es muss keine perfekte Lösung sein. Die meisten Menschen unserer Zielgruppen sind Spezialisten im Möglichen und wahre Lebenskünstler; sie erwarten aber dennoch detaillierte und verlässliche Informationen über die Gegebenheiten am Urlaubsort, um selbst beurteilen zu können, ob ein Angebot passt.

Unsere Zielgruppen sind Menschen mit verschiedenen körperlichen und geistigen Behinderungen, Gehbehinderte Menschen, Rollstuhlfahrer, Hörbehinderte, Gehörlose, Sehbehinderte, Blinde und Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen. Aber auch Senioren, die zunehmend mit körperlichen Einschränkungen zu kämpfen haben oder Familien mit Kindern freuen sich besonders über barrierefreie Angebote. Barrierefreiheit ist darüber hinaus für alle Ihre Gäste komfortabel.

Noch mehr als Reisende ohne Beeinträchtigung sind Menschen mit Behinderung bereits bei der Suche nach Angeboten auf detaillierte und verlässliche Informationen über den (potenziellen) Urlaubsort angewiesen:

- ✓ Entscheidend sind vor allem die **Erreichbarkeit** der Angebote und die **Nutzbarkeit bei den individuell bestehenden Anforderungen**
- ✓ Komme ich als Rollstuhlfahrer oder mit Kinderwagen bequem ins Hotel und mein Zimmer? Dann brauche ich Informationen z. B. zu ebenerdigen Eingängen oder Türbreiten
- ✓ Gibt es für mich als blinder Besucher im Museum einen Audioguide?
- ✓ Sind die Wegweiser bei der Wanderung trotz meiner Sehbehinderung gut lesbar?
- ✓ Vor allem sollten Unterschiede zwischen den Gästen vermieden werden. Jeder möchte die gleiche Aufmerksamkeit genießen und von keinen Angeboten ausgeschlossen werden.

Sind Informationen zur Barrierefreiheit nicht vorhanden oder nur schwer auffindbar, kann schon dies ein Ausschlusskriterium für einen Besuch sein. Finden sich diese Informationen jedoch möglichst bequem, kann die Vorfreude auf ein schönes Erlebnis beginnen.

Die Zielgruppen lassen sich sowohl Online als auch Offline sehr gut erreichen. Zu beachten ist lediglich, dass **die Informationen je nach Einschränkung entsprechend präsentiert werden müssen**. Sehbehinderte und blinde Menschen benötigen Offline zum Beispiel Audioinformationen, Online die Lesbarkeit der Informationen durch einen Screen Reader oder die Möglichkeit, dass die Internetseite vorlesbar ist. Kognitiv eingeschränkte Menschen freuen sich über Informationen in leichter Sprache.

Mit Unterstützung des Kennzeichnungssystems „Reisen für Alle“

(<https://www.natko.de/projekte/kennzeichnungs-und-informationssystem-reisen-fuer-alle/>) sind mittlerweile die meisten Bundesländer, einige Regionen und eine Hotelkooperation besonders engagiert, barrierefreie Angebote verlässlich auszuweisen. Reisen für Alle wurde in enger Zusammenarbeit mit unseren Zielgruppen entwickelt. Die unglaubliche Fülle an Informationen wird

für Sie als Anbieter zusammengefasst und vereinfacht dargestellt, sodass Ihnen der mühevollen Prozess, im Einzelfall detaillierte Anfragen Betroffener beantworten zu müssen, erspart bleibt und Sie sich stattdessen direkt um das eigentliche Erlebnis für den Gast kümmern können. Mittlerweile bieten über 2000 Betriebe und Einrichtungen geprüfte und zertifizierte barrierefreie Angebote für Urlauber an:

- ✓ Ob für Aktivurlauber in der Natur (Rad- und Wanderwege)
- ✓ oder lieber Kultururlauber (z.B. Besuch des Rostocker Zoos, das Museum Ägyptischer Kunst in München)

Kein Problem! Das Kennzeichen „Barrierefreiheit geprüft“ des Informations- und Kennzeichnungssystems „Reisen für Alle“ garantiert Ihnen systematisch überprüfte Informationen zur Barrierefreiheit vor Ort und somit eine der Grundvoraussetzungen für einen sorgenfreien Urlaub Ihrer Gäste!

Sollten in Ihrem Betrieb vermeintlich noch keine barrierefreien Angebote möglich sein, wagen Sie dennoch einen Anfang! Mit vielen kleinen Maßnahmen lassen sich Angebote bereits teilweise barrierefrei gestalten, wodurch Sie sich neue Zielgruppen erschließen können. Menschen, die auf Barrierefreiheit angewiesen sind, benötigen auf jeden Fall detaillierte und zuverlässige Informationen, damit sie bei ihrer Reise- und Urlaubsplanung selbst beurteilen können, ob sie ein Angebot nutzen wollen. Ihres könnte dabei sein, wenn Sie sich am Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ beteiligen.

Wenn Sie Fragen haben, können Sie sich gerne bei uns melden.

Tourismus für Alle Deutschland e.V. (NatKo)

Fleher Straße 317a
40223 Düsseldorf

Telefon: +49 211 – 33 68 001

Telefax: +49 211 – 33 68 760

info@natko.de