

Tourismus für Alle

Barrierefreies Reisen - Ein Leitfaden
zum Umgang mit dem Gast - 2. Auflage



IMPRESSUM:

Herausgeber
Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft (BMWFW),
WKO, Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft

Verfasser/innen
Dr. Peter Adler, Mag. Mario Andrisek, Ing.ⁱⁿ Maria Rosina Grundner, Mag.^a Monika Hirschmugl-Fuchs,
Doris Kirchsteiger, Mag. Daniele Marano, DIⁱⁿ Gloria Petrovics, Jutta Pisecky, Mag.^a Angela Strzalka,
Dr.ⁱⁿ Helga Wanecek, Mag.^a Claudia Weiß, Mag.^a Anna-Maria Wimmer und Mag.^a Christiane Zimmer

Layout
Jacqueline Fritsche, Tourismus-Servicestelle, BMWFW

Fotomaterial, Umschlag
Hotel Aloisia, Mariapfarr im Lungau

Druck
1. Auflage, 2010
2. Auflage, 2015

BMWFW, Stubenring 1, 1010 Wien

Bezugsquellen
Elektronisch: www.bmwfw.gv.at/tourismus;
Gedruckt: barrierefreieresreisen@bmwfw.gv.at

Vorwort



Sehr geehrte Damen und Herren,

als Tourismus- und Wirtschaftsminister ist es mir ein großes Anliegen, dass alle Generationen gleichsam am Tourismus- und Freizeitangebot partizipieren können. Dies gilt insbesondere für Menschen mit Behinderungen, für die Barrierefreiheit nicht nur eine Annehmlichkeit darstellt, sondern ihnen erst die gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ermöglicht und damit auch die Möglichkeit schafft, einen Urlaub zu genießen.

Gleichzeitig wird der internationale Wettbewerb der Destinationen immer intensiver, die Erwartungen unserer Gäste an den Tourismus-Standort Österreich steigen. Daher müssen wir neben unseren Produkten auch unsere weltweit anerkannte Dienstleistungsqualität laufend optimieren. Dazu gehört ein professioneller und freundlicher Umgang mit den individuellen Bedürfnissen unserer Gäste.

In diesem Sinne hat das Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft im Jahr 2009 eine Workshop-Reihe unter dem Motto "Tourismus für Alle" abgehalten. Im Rahmen dieser Workshop-Reihe wurde in den unterschiedlichsten Teilbereichen am Ausbau des barrierefreien touristischen Angebots gearbeitet. Der vorliegende Leitfaden ist das Produkt des Arbeitskreises "Ausbildung und guter Umgang mit dem Gast" und stellt die unterschiedlichen Gästegruppen sowie die ihnen zugutekommenden Serviceleistungen vor. Dieser Leitfaden soll Sie und Ihre Mitarbeiter/innen dabei unterstützen, soziale, kommunikative und intellektuelle Barrieren im Umgang mit Gästen mit ihren individuellen Bedürfnissen abzubauen beziehungsweise erst gar nicht entstehen zu lassen. Ich danke allen, die zum Entstehen des Leitfadens "Guter Umgang mit dem Gast" beigetragen haben und damit die Dienstleistungsqualität in unseren Tourismusbetrieben nachhaltig stärken.

Mit freundlichen Grüßen,

A handwritten signature in black ink, which reads "Reinhold Mitterlehner". The signature is written in a cursive, flowing style.

Vizekanzler Dr. Reinhold Mitterlehner
Bundesminister für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft

Vorwort



Sehr geehrte Damen und Herren,

unser Tourismusland Österreich ist geprägt von geografischer Vielfalt, einer bunten Palette an touristischen Angeboten und Gastfreundschaft. Diese Vielfalt ist zugleich die Stärke des heimischen Tourismus und ihr zentraler Erfolgsfaktor. So heterogen wie die touristische Landschaft sind auch die Gäste, die wir mit unseren Angeboten zufriedenstellen möchten. Die Latte, die sich die Branche selbst legt, ist hoch und die Anforderungen an Infrastruktur und Dienstleistung steigen stetig an. Damit treten auch Flexibilität und Individualität zunehmend in den Vordergrund. So braucht es für zufriedene Gäste und wirtschaftlichen Erfolg neben einer hochwertigen (barrierefreien) Infrastruktur ein großes Maß an Sensibilität und Weitblick. Das Herz eines Tourismusbetriebes sind und bleiben seine Mitarbeiter/innen. Sie tragen mit ihrer Aufmerksamkeit und Professionalität in großem Ausmaß zur Zufriedenheit der Gäste bei. Unwissenheit oder die Angst etwas „falsches zu sagen“ erschweren aber oftmals die Kommunikation mit behinderten Gästen. Der vorliegende Leitfaden soll hier Abhilfe schaffen und die Mitarbeiter/innen unterstützen, den Bedürfnissen und Wünschen aller Gäste gerecht zu werden. So beinhaltet der Leitfaden anhand von typischen Fallbeispielen aus der Praxis exemplarisch wertvolle Tipps und Hinweise für die Kommunikation und den Umgang mit behinderten Gästen. Die vorliegende Broschüre versteht sich nicht als juristische Abhandlung der gesetzlichen Vorschriften. Ebenso kann in den aufgegriffenen Handlungsempfehlungen nicht die „einzig richtige Reaktion“ gesehen werden. Auch ein davon abweichendes Verhalten kann durchaus passend und erwünscht sein. Die Autor/innen haben sich mit dem Leitfaden lediglich zum Ziel gesetzt, eine Informationsquelle zu erarbeiten, die der einzelnen Mitarbeiterin oder dem einzelnen Mitarbeiter im täglichen Business nützlicher Ratgeber sein kann. Mein besonderer Dank gilt den Autor/innen des Leitfadens. Sie haben mit ihrem persönlichen und freiwilligen Engagement ihr Know-how gebündelt und ein für die Praxis hilfreiches Werk geschaffen. Der Leitfaden ist geeignet, jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter für seinen jeweiligen individuellen Aktionsbereich eine Unterstützung zu sein. Auch wenn sich der vorliegende Leitfaden primär an die Mitarbeiter/innen in Tourismusbetrieben richtet, ist er dennoch für jedermann, insbesondere für das Management, empfehlenswert. Bitte machen Sie von dem gesammelten Fachwissen Gebrauch.

Mit freundlichen Grüßen,

Petra Nocker-Schwarzenbacher
Obfrau der Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft, WKO

Vorwort

Autor/innen

Eine Vielzahl von touristischen Angeboten und Destinationen prägen das Urlaubsland Österreich. Gut ausgebildete Mitarbeiter/innen in den Betrieben sorgen für das Wohlbefinden der Gäste und sind Expert/innen in vielen Bereichen. Sie sind die Visitenkarten der Tourismusunternehmen. Trotzdem gelingt es nicht immer, alle Gäste und deren Bedürfnisse und Wünsche zufrieden zu stellen. Manche Gäste sprechen eine andere Sprache, benötigen andere als die üblichen Informationen und Hilfestellungen, Variationen im Service oder im Speisenangebot oder (kleine) Ergänzungen in der Ausstattung, um ihren Urlaub genießen zu können. Dieser Leitfaden soll die Mitarbeiter/innen dabei unterstützen, in gewohnter Professionalität und Herzlichkeit die Wünsche aller Gäste zu erfüllen. Sie finden hier Anregungen und Tipps für die unterschiedlichen Bereiche der Servicekette, die Ihnen dabei behilflich sind, Unsicherheiten gegenüber unbekanntem und nicht gelerntem Situationen zu überwinden.

Der Leitfaden gibt Ihnen, durch praktische Beispiele Anregungen, wie Sie sich mit ungewohnten Anforderungen vertraut machen und Ihren Serviceauftrag zur Zufriedenheit aller Gäste erfüllen. Der Leitfaden behandelt typische Problemstellungen entlang der touristischen Servicekette. Die Anregungen und Hinweise können in alle Bereiche übertragen werden und stellen für alle Mitarbeiter/innen eine wichtige Informationsquelle dar. Das Thema „Barrierefreiheit“ ist äußerst umfangreich und beinhaltet außer physischen Barrieren auch soziale, kommunikative und intellektuelle Barrieren. Es wird daher ein Prozess sein, das Personal für alle Bereiche und Anforderungen zu schulen. Es empfiehlt sich, auch wenn die Basis für den guten Umgang mit dem Gast „Chefsache“ ist, jemand aus dem Team besonders zu schulen und zum/zur „Tourismus für Alle“-Beauftragten zu ernennen. Das gibt dem gesamten Team Sicherheit und garantiert, dass Ihr Angebot die Bedürfnisse aller Gäste erfüllt. Dieser Leitfaden möchte zur Sensibilisierung beitragen und soll den Mitarbeiter/innen im Tourismus Hilfestellung leisten, sowie einen selbstverständlichen und natürlichen Umgang mit Menschen mit Behinderungen vermitteln. Die enthaltenen Handlungsempfehlungen sind Tipps und stellen keine gesetzliche Norm dar.

Inhalt

Vorwort Vizekanzler Dr. Reinhold Mitterlehner	1
Vorwort Petra Nocken-Schwarzenbacher	3
Vorwort Autor/innen	5
1. Einleitung	9
1.1 Wirtschaftliche Bedeutung	9
2. Allgemeines zum Leitfaden	10
2.1 Zielgruppe	10
2.2 Leitfadenstruktur	11
2.3 Wissenswertes zum Thema Behinderungen	12
3. Kommunikation	15
3.1 Allgemeine Hinweise für einen guten Service, die für Menschen mit Behinderungen besonders wichtig sind	15
3.2 Kommunikation mit sehbehinderten und blinden Menschen	16
3.3 Kommunikation mit schwerhörigen und gehörlosen Menschen	16
3.4 Kommunikation mit Menschen mit intellektuellen und kognitiven Behinderungen..	16
3.5 Kommunikation mit Gästen, die ihre Wünsche schwer mitteilen können	17
3.6 Kommunikation mit Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen	17
4. Praktische Tipps für die Dienstleistungsbereiche im Tourismus	18
4.1 Management	18
4.2 Rezeption	19
4.3 Service im Restaurant	27
4.4 Etage/Zimmer (Housekeeping).....	31
4.5 Haustechnik und Hilfsmittel	32
4.6 Freizeit und Fitness	35
4.7 Tourismusservicestellen (Infopoints etc.).....	35
5. Good Practice Beispiele	36
6. Weiterführende Informationen	37
6.1 Gesetzliche Rahmenbedingungen	37
6.2 Sehbehinderten- und blindengerechte Infrastruktur	38
6.3 Menschen mit Mobilitätsbehinderungen	41
6.4 Hinweise auf kognitive oder intellektuelle Behinderungen	42
7. Anhang	42
7.1 Autor/innenverzeichnis	42
7.2 Beratungs- und Kompetenzstellen	52
7.3 Quellenverzeichnis	54

1. Einleitung

„Barrierefreiheit ist ein Anliegen aller Menschen und nicht nur einer Minderheit mit körperlichen Behinderungen¹“, so lautet das 1. Prinzip im Bericht der Europäischen Kommission mit dem Titel „Ein hindernisfreies Europa für Alle“. Der Begriff „Barrierefreiheit“ bedeutet, dass Gebäude, Einrichtungen, Gegenstände, Medien und Dienstleistungen so gestaltet werden, dass sie von jedem Menschen, unabhängig von eventuell vorhandenen Behinderungen, uneingeschränkt benutzt werden können. Das Thema barrierefreier Tourismus betrifft nicht nur die Zielgruppe der behinderten Menschen. Auch für ältere Menschen, Kinder, schwangere Frauen sowie Menschen, die durch Unfallfolgen oder einfach durch schweres Gepäck vorübergehend eingeschränkt sind, schafft die Vermeidung und Beseitigung von Hindernissen aller Art eine massive Erleichterung im Urlaub bzw. im Lebensalltag. Gerade in einer Branche wie dem Tourismus, wo Dienstleistungsqualität und Kundenorientierung besonders im Vordergrund stehen, ist es von wesentlicher Bedeutung, stetig am Puls der Zeit bzw. einen Schritt voraus zu sein. Das Hotel der Zukunft – das in einer Broschüre des Zukunftsinstitutes beleuchtet wird² – zeichnet sich bereits heute ab. Erfolgreich ist nur, wer neue Trends rechtzeitig erkennt und es schafft, dem Gast ein individuell maßgeschneidertes Angebot zu unterbreiten – am Besten noch bevor dieser sein Bedürfnis selbst erkennt und artikuliert.

Der Gast ist König und der Gast schätzt zunehmend die Annehmlichkeiten barrierefreier Angebote. In Zahlen ausgedrückt: Eine barrierefrei zugängliche Umwelt ist für rund 15 %³ der Bevölkerung zwingend erforderlich, für rund 30 – 40 % notwendig und für 100 % komfortabel.

1.1 Wirtschaftliche Bedeutung

Der wirtschaftliche Nutzen einer barrierefreien touristischen Servicekette gewinnt zunehmend an Bedeutung, das bestätigen immer mehr namhafte Expert/innen. Es ist wichtig, immer wieder zu betonen, dass barrierefreie Einrichtungen nicht nur behinderten Menschen von Nutzen sind, auch ältere Menschen, Familien und temporär bewegungseingeschränkte Menschen profitieren davon.

1.1.1 Potential für den Tourismus

Laut „Bericht der Bundesregierung zur Lage der behinderten Menschen in Österreich 2008“ leben in Österreich ca. 630.000 Personen, die eine starke Beeinträchtigung bei der Verrichtung alltäglicher Arbeiten haben, die mindestens schon sechs Monate andauert. Zählt man die eine Million Menschen mit chronischen Erkrankungen dazu, sind es insgesamt 1,6 Millionen Menschen mit Behinderungen im weiteren Sinn⁴. Dazu kommt das große Potential der sogenannten „Best Ager“. Mit dem wachsenden Anteil der Menschen, die älter als 60 Jahre sind, steigt auch die Anzahl der Reisenden mit Mobilitäts- oder anderen Einschränkungen. Nach den Ergebnissen einer Prognose der Statistik Austria sinken Zahl und Anteil der unter 15-jährigen Personen, während die Bevölkerung im Alter von über 60 Jahren zahlen- und anteilmäßig stark an Gewicht gewinnt. Auch die EU-Bevölkerung wird immer älter. Während die Zahl der unter 65-Jährigen bis 2050 um 48 Millionen zurückgehen wird, soll jene der über 65-jährigen um 58 Millionen ansteigen⁵.

¹) Bericht der Europäischen Kommission „2010: Ein hindernisfreies Europa für Alle“, 2003

²) Hotel der Zukunft, Die wichtigsten Chancenmärkte der österreichischen Hotellerie, Zukunftsinstitut GmbH, 2009

³) world report disability, WHO 2011

⁴) Bericht der Bundesregierung zur Lage der behinderten Menschen in Österreich, 2008

⁵) Bericht der Europäischen Kommission „Demografie, aktives Altern und Renten; Leitfaden Soziales Europa Teil 3“, 2012

Zu berücksichtigen gilt auch, dass es sich hierbei vielfach um eine sehr kaufkräftige Zielgruppe handelt, die bei entsprechenden Angeboten gerne mobil ist und auch bereit ist, für Qualität zu bezahlen.

1.1.2 Ökonomische Betrachtung der Barrierefreiheit

Es ist davon auszugehen, dass Menschen mit Behinderungen und ältere Menschen grundsätzlich dieselben Reisebedürfnisse und -motive haben, wie alle anderen Menschen. Die An- und Abreise soll möglichst komfortabel sein, am Urlaubsort sind vielfältige Möglichkeiten der Kultur- und Freizeitaktivitäten erwünscht oder das Wellnessangebot möchte beispielsweise genutzt werden. Wenn sie eine Urlaubsreise unternehmen, ist die durchschnittliche Aufenthaltsdauer sogar statistisch gesehen um einen halben Tag länger.

Soweit die Theorie. Die Praxis zeigt, dass betroffene Menschen oft durch die bestehenden Barrieren an der Umsetzung ihrer Reisepläne gehindert werden. So hat eine Umfrage in Deutschland ergeben, dass rund 75 % der Deutschen mindestens einmal im Jahr eine Reise antreten, die länger als fünf Tage dauert. Bei Menschen mit Behinderungen sind dies nur knapp 60 %. Als Grund wird meist die mangelhafte Barrierefreiheit genannt. Österreich gehört sowohl bei der deutschen Gesamtbevölkerung als auch bei den mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkten Reisenden zu den vier beliebtesten ausländischen Reisezielen und hat bei den mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkten Reisenden das größte Potential.⁶ Hier hat Österreich gegenüber anderen Ländern eindeutig Wettbewerbsvorteile.

Die Schaffung von barrierefreien touristischen Dienstleistungen birgt also enormes wirtschaftliches Potential, berücksichtigt die gesetzlichen Grundlagen und ist auch eine Frage des Wettbewerbs. Gäste mit Behinderungen, inklusive der stetig wachsenden Zahl älterer Menschen, sind eine attraktive Zielgruppe, deren Reiseintensität durch barrierefreie Angebote erhöht werden kann, was wiederum zu Nachfragersteigerung auch außerhalb der Hauptsaisonen führt.

Beide Personengruppen bevorzugen heimische/nahe Tourismusdestinationen, haben eine positive Einstellung zum Konsum und zeigen besonderes Interesse an Natur und Gesundheit. Dazu kommt, dass Menschen mit Behinderungen bevorzugt mit der eigenen Familie oder in Gruppen reisen bzw. auf Begleitung angewiesen sind. Diese Familie/Gruppe wird dort übernachten, wo auch ein barrierefreier Zugang gegeben ist. Deshalb ist die Anzahl der Personen, die barrierefreie Produkte und Dienstleistungen auf dem touristischen Markt in Anspruch nehmen, viel größer. Das Gesamtvolumen wird EU-weit auf 80 Millionen Personen geschätzt und leistet einen Beitrag von 394 Milliarden zum EU-Bruttoinlandsprodukt.⁷

2. Allgemeines zum Leitfaden

2.1 Zielgruppe

Die Erfahrungen der behinderten Menschen zeigen, dass Berührungängste zu Missverständnissen bei der Begegnung zwischen Menschen mit und ohne Behinderungen führen. Viele Mitarbeiter/innen

⁶⁾ F.U.R.-Reiseanalyse 2003, 2007 & 2014

⁷⁾ inkl. direkte, indirekte und induzierte Beiträge; Studie der Europäischen Kommission von 2012 - 2013, ECONOMIC IMPACT AND TRAVEL PATTERNS OF ACCESSIBLE TOURISM IN EUROPE

im Tourismus sind unsicher bzw. haben Angst, etwas falsch zu machen. Der vorliegende Leitfaden ist an den/die einzelne/n Mitarbeiter/in im Hotelbetrieb gerichtet und soll helfen aufzuklären, Hemmungen abzubauen und einen selbstverständlichen Umgang zwischen Menschen mit und ohne Behinderungen unterstützen. Der Leitfaden versteht sich als Orientierungshilfe und gibt Tipps für die Kommunikation in der Praxis. Die Zielgruppen des Leitfadens sind in folgenden Bereichen tätig.



Zielgruppen grafisch dargestellt; © Ing. Maria Rosina Grundner⁸

2.2 Leitfadenstruktur

Die Struktur des Leitfadens orientiert sich an den festgelegten Zielgruppen, den Mitarbeiter/innen im Hotelbetrieb. Mit dem Leitfaden angesprochen werden die einzelnen Mitarbeiter/innen an den jeweiligen „Stationen“ im Betrieb. So soll zum Beispiel ein/e Rezeptionist/in bei der Zimmerbuchung für einen Menschen, der auf einen Rollstuhl angewiesen ist, rasch die für ihn hilfreichen Tipps und wichtigen Fragestellungen im Leitfaden finden können.

Dienstleistungsbereiche strukturiert:

- Management,
- Rezeption (Reservierung/An- und Abreise/Empfang),
- Restaurant,
- Housekeeping,
- Haustechnik und Hilfsmittel,
- Freizeit und Fitness,
- Tourismusservicestellen.

In einem weiteren Schritt werden anhand konkreter Bedürfnisse Tipps und Handlungsempfehlungen gegeben (kein Anspruch auf Vollständigkeit):

- sehbehinderte und blinde Menschen,
- schwerhörige und gehörlose Menschen,
- Menschen mit Mobilitätsbehinderungen,
- Menschen mit intellektuellen und kognitiven Behinderungen,
- Menschen mit Assistenzhunden,
- Menschen mit speziellen Ernährungswünschen.

⁸⁾ Ing.ⁱⁿ Maria Rosina Grundner, Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation, 2010 (Aktualisiert: 2015)

Betont wird, dass der Leitfaden nur als Orientierung zu sehen ist und erste Handlungsempfehlungen für die Mitarbeiter/innen enthält. Vor dem Hintergrund der gesetzlichen Vorgaben, aber auch der dargelegten wirtschaftlichen Argumente, muss jeder Hotelbetrieb selbst entscheiden, in welcher Form weiterführende Coachings und Schulungen im Bereich „Barrierefreiheit“ als hilfreich und unterstützend erachtet werden. Kontaktadressen für weiterführende Informationen finden Sie im Anhang. Der Leitfaden wurde von Menschen mit Behinderungen und Menschen aus der Tourismuspraxis aus ihren heutigen Erfahrungen erstellt. Die angeführten Handlungsempfehlungen sollen ständig weiter entwickelt und verbessert werden. Feedback, Verbesserungsvorschläge und Empfehlungen der Benützer/innen des Leitfadens sind herzlich willkommen. Ihre Anregungen werden in der nächsten Auflage des Leitfadens berücksichtigt. Bitte senden Sie Ihre Ideen an die im Anhang angeführte Kontaktadresse des Fachverbands Hotellerie.

2.3 Wissenswertes zum Thema Behinderungen

Von Behinderungen⁹ wird gesprochen, wenn die Teilnahme von Menschen am gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Leben dauerhaft und gravierend beeinträchtigt ist. Behinderungen entstehen, wenn Menschen auf Grund von bestimmten Eigenschaften (körperliche Einschränkungen, gesundheitliche Schäden, Einschränkungen in der Teilnahmefähigkeit) nicht in der Lage sind, ungünstige Umweltfaktoren (Barrieren), wie zum Beispiel Alltagsgegenstände, Einrichtungen oder soziale Faktoren, wie die Einstellung von anderen Menschen, zu überwinden. Laut Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz müssen ab Jänner 2016 öffentlich zugängliche Einrichtungen barrierefrei gestaltet sein (Ausnahme: ab 31.12.2019 gibt es eine Fristverlängerung für manche Bundesgebäude). Das bedeutet, dass Gegenstände, Medien und Einrichtungen etc. so zu gestalten sind, dass sie von jedem Menschen, unabhängig von einer eventuell vorhandenen Einschränkung, vollständig benutzt werden können.

2.3.1 Menschen mit dauerhafter Sehbeeinträchtigung¹⁰

In Österreich sind 3,9 % der Bevölkerung, also rund 318.000 Personen von einer dauerhaften Sehbeeinträchtigung betroffen. Darunter werden Beeinträchtigungen verstanden, die trotz Brille, Kontaktlinsen oder anderer Sehhilfen bestehen.

2.3.2 Gehörlose Menschen¹¹

In Österreich leben rund 10.000 gehörlose Menschen, weltweit 80 Millionen. Sie betrachten sich selbst nicht als behindert, sondern als sprachliche Minderheit mit einer eigenen Sprache und Kultur. Die Österreichische Gebärdensprache ist im Juli 2005 in die Bundesverfassung aufgenommen worden.

Die visuelle Darstellung von akustischen Informationen auf der Reise und am Aufenthaltsort ist besonders wichtig. Diese Darstellung kann beispielsweise über Hinweisschilder mit Piktogrammen bzw.

⁹⁾ Wikipedia, <http://de.wikipedia.org/wiki/Behinderung>

¹⁰⁾ Bericht der Bundesregierung über die Lage von Menschen mit Behinderungen in Österreich, 2008

¹¹⁾ Doris Kirchsteiger, ServiceCenter ÖGS.barrierefrei, 2010 (Aktualisiert: 2015)

Grafiken und kurzen, leicht verständlichen Texten erfolgen. Darüber hinaus stehen Gebärdensprachdolmetscher/innen für die Kommunikation zwischen gehörlosen und hörenden Menschen zur Verfügung. Ausreichende Beleuchtung für die Erkennung der Gebärdensprache sowie für das Ablesen (Ablesen) von den Lippen ist eine wesentliche Erleichterung. Auch schriftliche Kommunikation kann herangezogen werden. Weitere Informationen finden Sie auf den Seiten 16, 20, 22, 24, 28, 31 und 33.

2.3.3 Schwerhörige Menschen¹²

1,6 Millionen schwerhörige Menschen leben in Österreich. Weltweit sind es bereits 19,7 % der Gesamtbevölkerung, die Tendenz ist steigend. Schwerhörige Menschen würden vermehrt auf Reisen gehen, wenn sich das Angebot der Barrierefreiheit im Sinne von „Teilhabe an akustischen Informationen, Gesprächen und kulturellen Erlebnissen“ verbessern würde. Für die Zielgruppe der schwerhörigen Menschen bedeutet Barrierefreiheit, dass überall, wo Kommunikation stattfindet, entsprechende Maßnahmen gesetzt werden, die ihnen Teilhabe an der Kommunikation ermöglichen und zur ihrer Sicherheit beitragen. Adäquate Maßnahmen sind zum Beispiel die Installation von induktiven Höranlagen oder visuelle Gefahrenhinweise.

2.3.4 Menschen mit Mobilitätsbehinderungen¹³ und/oder Bewegungseinschränkungen der oberen Extremitäten

Wichtig zu wissen ist, dass es sehr unterschiedliche Mobilitätseinschränkungen gibt und daher sehr viele unterschiedliche Bedürfnisse der mobilitätseingeschränkten Gäste zu bedenken sind. Es gibt Menschen, die eine Arm- oder Beinprothese tragen. Andere sind halbseitig gelähmt. Wieder andere können die Beine nicht belasten, haben aber die gesamten Oberkörper- und Armfunktionen zur Verfügung, Fingerfunktionen können eingeschränkt sein usw. Ganz grob eingeteilt kann man Menschen mit Mobilitätsbehinderungen in zwei Gruppen fassen: Einerseits die Gruppe der Menschen mit Gehbehinderungen, die einen Stock, Krücken oder einen Rollator benützen, andererseits Menschen, die darauf angewiesen sind, einen Rollstuhl zu benützen. In dieser Gruppe ist auf E-Rollstühle und manuelle Rollstühle, Bedacht zu nehmen. Menschen mit Bewegungseinschränkungen in den oberen Extremitäten – Finger, Hände, Arme, Schulter - benötigen Hilfe, um Tätigkeiten in der Feinmotorik durchzuführen. Zum Beispiel in der Handhabung von Geldscheinen und Münzen oder beim Schreiben. Welche Einrichtungsgegenstände im Sanitärraum im Zimmer gebraucht werden (z.B. Duschsitz mit oder ohne Armlehnen), sollte direkt mit dem Gast abgesprochen werden.

2.3.5 Menschen mit intellektuellen und kognitiven Behinderungen¹⁴

Menschen mit Lernbehinderungen bzw. Menschen mit intellektuellen und kognitiven¹⁵ Behinderungen können oft nur eingeschränkt oder manchmal auch gar keine Informationen lesen und/oder verstehen. Deswegen ist es für sie auch oft schwer, sich in einem fremden Terrain zu orientieren bzw. die vorhandenen Informationssysteme aktiv und selbständig zu nutzen. Sie sind daher häufig -

¹² <http://www.schwerhoerigen-netz.de/MAIN/statistik.asp?inhalt=statistik04>

¹³ Ing.ⁱⁿ Maria Rosina Grundner, Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation, 2010 (Aktualisiert: 2015)

¹⁴ Dr. Peter Adler, 2010

¹⁵ Wikipedia, <http://de.wikipedia.org/wiki/Kognitiv>: Zu den kognitiven Fähigkeiten eines Menschen zählen zum Beispiel die Aufmerksamkeit, die Erinnerung oder das Lernen und einige mehr.

zumindest in der ersten Phase ihres Aufenthaltes - auf persönliche Hilfe angewiesen, um sich mit den konkreten Bedingungen am Aufenthaltsort vertraut zu machen bzw. die wesentlichen Rahmenbedingungen für eine selbstbestimmte Nutzung zu erlernen.

2.3.6 Menschen mit Assistenzhund¹⁶

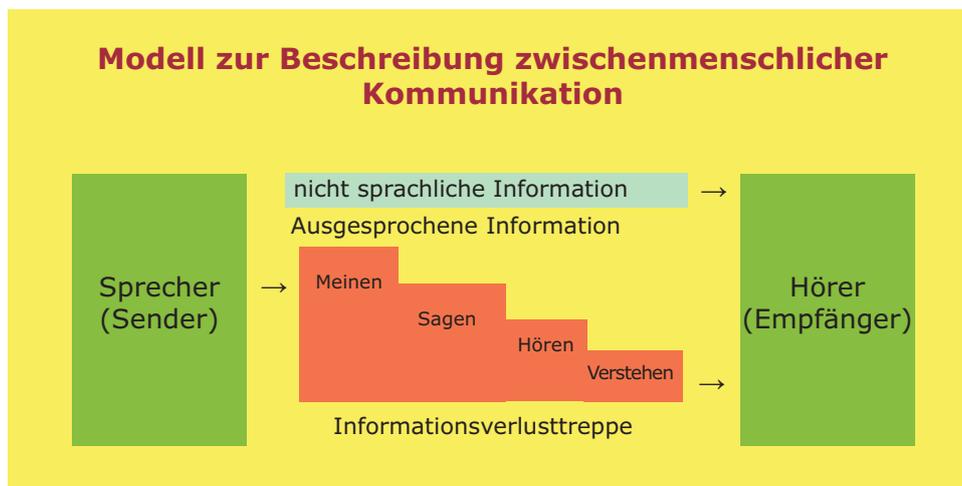
Manchmal haben Menschen mit Behinderungen speziell ausgesuchte und ausgebildete Hunde – sogenannte Assistenzhunde, die ihnen helfen, ein selbstbestimmtes Leben zu führen. Die Hunde arbeiten in unterschiedlichen Bereichen (§39a BBG):

- Der Blindenführhund soll den Menschen mit Behinderungen im Bereich der Mobilität weit gehend unterstützen. Er soll die Wahrnehmungsprobleme blinder oder hochgradig sehbehinderter Menschen ausgleichen und ihnen eine gefahrlose Bewegung sowohl in vertrauter als auch in fremder Umgebung ermöglichen.
- Der Signalhund soll dazu beitragen, die Wahrnehmungsprobleme gehörloser Personen und von Menschen mit schwerer Hörbehinderung auszugleichen. Signalhunde werden speziell dafür ausgebildet, Geräusche und Laute durch physische Berührung anzuzeigen. Als Signalhunde werden auch Hunde bezeichnet, die Menschen mit chronischen Erkrankungen bei damit verbundenen gefährdenden Zuständen unterstützen und bei Veränderungen des Stoffwechsels sowie der Körperhaltung, die auf eine bevorstehende gesundheitsgefährdende Situation hindeuten, frühzeitig wahrnehmen und anzeigen. Es handelt sich dabei insbesondere um Hunde, die speziell für Menschen mit Diabetes, Epilepsie oder einer anderen neurologischen Beeinträchtigung eingesetzt werden.
- Der Servicehund soll Menschen mit Behinderungen im Bereich der Mobilität unterstützen. Er soll für Menschen Hilfeleistungen bei jenen Verrichtungen des täglichen Lebens erbringen, die behinderungsbedingt ohne Unterstützung nur erschwert, unter gefährdenden Bedingungen oder gar nicht möglich wären. Neben den Basisfertigkeiten werden Servicehunde speziell im Hinblick auf den individuell erforderlichen Unterstützungsbedarf der betroffenen Person ausgebildet.

Assistenzhunde sind keine gewöhnlichen Haustiere – sie sind de facto Hilfsmittel, wie weiße Stöcke oder Rollstühle. Ein Assistenzhund muss nicht zwangsläufig ein „großer Hund“ sein. Kleinere Hunde werden oft als Signalhunde eingesetzt. Aus lebensmittelhygienischer Sicht haben Hunde dort, wo Lebensmittel zubereitet oder gelagert werden, keinen Zugang (z.B. Küche oder Lagerräume). In Speisesälen sind Hunde jedenfalls an die Leine zu nehmen.

¹⁶⁾ §39a BBG (BGBl. 66/2014)

3. Kommunikation



Wenn wir kommunizieren, also mit anderen Menschen Informationen oder Meinungen austauschen, dann sprechen wir nicht nur mit Worten, sondern auch mit unserem Körper, z.B. durch unsere Körperhaltung, Gesten, Mimik oder Blicke. Was wir sagen und meinen, wird von unserem Gegenüber verarbeitet und auf Grund seiner Erfahrungen, seiner Einstellungen, seiner Kultur oder durch andere Informationsverluste verstanden. Gerade in Hinblick auf den Umgang mit Gästen mit Behinderungen ist es wichtig, die Bedeutung der verbalen und nonverbalen Kommunikation für die Weitergabe von Informationen und das Vorbeugen von Missverständnissen zu berücksichtigen. Auf Grund ihrer Beeinträchtigung, dem möglichen Fehlen von Sinneswahrnehmungen und anderen Erfahrungen brauchen manche Menschen andere oder mehr Informationen bzw. eine andere Form

3.1 Allgemeine Hinweise für einen guten Service, die für Menschen mit Behinderungen besonders wichtig sind

- Bieten Sie kundenorientierten Service: Sie und Ihre Mitarbeiter/innen sind über die Bedürfnisse der Gäste grundsätzlich informiert. Berücksichtigen Sie deren spezifische Situation sensibel.
- Betreuen Sie Ihre Gäste immer mit Respekt und wahren Sie deren Würde.
- Begegnen Sie allen Gästen mit Wertschätzung. Bevormundung, Belehrungen, Gönnerhaftigkeit oder Bemitleidung sind nicht angebracht.
- Kommunizieren Sie immer direkt mit den Gästen, denen Sie eine Auskunft geben oder eine Frage beantworten möchten, und nicht mit Begleitpersonen.
- Fragen Sie immer unaufdringlich nach den Bedürfnissen des Gastes und der eventuell notwendigen Unterstützungsleistung.
- Geben Sie genaue und vollständige Informationen über bestehende Dienstleistungsangebote, bauliche Begebenheiten und Freizeitmöglichkeiten.
- Sprechen Sie Ängste, Vorurteile, Informationsmängel, z.B. in Bezug auf Behinderungen und den Umgang mit Gästen mit Behinderungen, offen an.
- Kommunizieren Sie mit Ihren Gästen, wenn möglich, immer auf Augenhöhe (z.B. setzen Sie sich mit den Gästen, die im Rollstuhl sitzen, an einen Tisch).

3.2 Kommunikation mit sehbehinderten und blinden Menschen

- Geben Sie Ihrem sehbehinderten oder blinden Gast deutlich zu verstehen, dass Sie mit IHM/ IHR sprechen, beispielsweise indem Sie seinen/ihren Namen nennen.
- Führen Sie wichtige Gespräche in einer ruhigen Umgebung.
- Bieten Sie dem Gast an, Informationen vorzulesen.
- Kommentieren Sie Ihre Handlungen – wie zum Beispiel: Ich lege Ihnen jetzt den Schlüssel neben Ihre rechte Hand.

3.3 Kommunikation mit schwerhörigen und gehörlosen Menschen¹⁷

- Achten Sie darauf, Augenkontakt mit Ihrem Gegenüber zu haben.
- Sprechen Sie deutlich und langsam.
- Vermeiden Sie laute Umgebung während des Gesprächs.
- Ermöglichen Sie Ihrem Gast, von Ihren Lippen zu lesen, indem Sie Ihren Mund nicht durch die Hände oder Gegenstände verdecken.
- Stellen Sie Schreibmaterial für die Kommunikation zur Verfügung.
- Holen Sie sich im Bedarfsfall Unterstützung durch Gebärdensprachdolmetscher/innen.
- Nützen Sie technische Hilfsmittel wie z.B. einer induktiven Höranlage für die Kommunikation.



© ServiceCenter ÖGS.barrierefrei/Kerstin Reiger

3.4 Kommunikation mit Menschen mit intellektuellen und kognitiven Behinderungen

- Verwenden Sie die „Du-Anrede“ nur, wenn Ihnen tatsächlich das „Du“ angeboten wurde.
- Kommunizieren Sie in einer leicht verständlichen Sprache ohne Fremdwörter, ohne Abkürzungen, ohne Redewendungen mit vielfacher Bedeutung.

¹⁷⁾ Bitte beachten Sie den Unterschied zwischen schwerhörigen und gehörlosen Menschen. Details siehe Seite 24.

- Sprechen Sie mit allen Ihren Gästen IMMER in Erwachsenensprache.
- Überzeugen Sie sich gewissenhaft, ob Ihre Information verstanden wurde.
- Gehen Sie auf Fragen ein und antworten Sie mit einfachen Sätzen präzise, sachlich und höflich.

3.5 Kommunikation mit Gästen, die ihre Wünsche schwer kommunizieren können

- Nehmen Sie sich Zeit für die Kommunikation, wenn Menschen stottern oder mit Hilfsmitteln kommunizieren – z.B. mit Computer oder Buchstabiertabelle – geben Sie Ihren Gästen Zeit, sich „auszudrücken“!
- Setzen Sie Piktogramme ein, zum Beispiel für allgemeine Informationen:



Essenszeiten von 12:00 Uhr bis 14:00 Uhr



Piktogramme für induktive Höranlage

- Verwenden Sie schon vorgefertigte Ja/Nein-Fragebögen, vorausgesetzt dass Ihr Gast die Schriftsprache beherrscht. Zum Beispiel an der Rezeption: Benötigen Sie ein Doppelzimmer? Benötigen Sie ein Einzelzimmer? Möchten Sie ein Zimmer mit Balkon?

3.6 Kommunikation mit Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen

Psychische Einschränkungen sind nicht immer leicht erkennbar. Mögliche Anzeichen können „auffälliges“ oder „seltsames“ Verhalten sein. Wobei sich hier die Frage stellt: Was ist auffällig? Und muss man nun psychologisches Hintergrundwissen haben, um im Gastgewerbe zu arbeiten? Nein, ABER: Unsicheres Auftreten, leises Sprechen, mehrmaliges Nachfragen, Verständnisschwierigkeiten etc. lassen zumindest mutmaßen, dass diesem Menschen mehr Geduld entgegengebracht werden muss. Grundsätzlich ist zu beachten, dass für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen das Leben selbst eine belastende Situation darstellen kann und stressreiche Momente oder neue Situationen viel intensiver und belastender erlebt werden können. Daher ist gerade für diese Gäste ein einführendes, aber nicht mitleidiges Verhalten von Seiten des gesamten Servicepersonals wesentlich. Wichtig ist, dem Gast denselben Respekt und genauso viel Aufmerksamkeit zu schenken wie allen anderen Gästen. Es kann hilfreich sein, dass man sich beispielsweise als Rezeptionist/in in die Lage des Gastes versetzt und sich überlegt, wie ginge es mir in derselben stressigen Situation beim Einchecken und wie sollte das Hotelpersonal mir begegnen.

4. Praktische Tipps für die Dienstleistungsbereiche im Tourismus

Da Menschen mit Beeinträchtigungen manchmal verhalten agieren, kann es hier hilfreich sein, wenn beispielsweise der/die Rezeptionist/in den Gast darüber genau informiert, welche Serviceleistungen zur Verfügung stehen und wie diese in Anspruch genommen werden können, damit er sich während seines Aufenthaltes wohlfühlen kann.

4.1. Management

Als Eigentümer/in oder Manager/in eines Beherbergungsbetriebes sind Sie für die Kommunikation Ihrer Unternehmenspolitik nach außen ebenso wie für die Umsetzung durch Ihr Team verantwortlich. Dieser Leitfaden spricht primär die Mitarbeiter/innen als direkte Dienstleister am Gast an. Dennoch ist es die Unternehmensleitung, welche die dahinter stehende Werterhaltung glaubwürdig vertreten und die Mitarbeiter/innen mit dem dafür notwendigen Werkzeug ausstatten muss. In dem Maße, in dem Sie das engagierte Bemühen um das Wohl aller Gäste vorleben, werden auch Ihre Mitarbeiter/innen Ihrem Beispiel folgen.

Hier einige Tipps, wie Sie Ihr Bemühen im Betrieb und gegenüber Ihren (zukünftigen) Gästen glaubhaft präsentieren können:

- Formulieren Sie Ihre Unternehmenspolitik in Ihren Präsentationsmaterialien (z.B.: Prospekte, Homepage, Gästebegrüßungsblatt)
 - Das Wohlbefinden unserer Gäste liegt uns am Herzen.
 - Teilen Sie uns möglichst bereits im Vorfeld mit, wenn Sie über unser Angebot hinausgehende Bedürfnisse haben. Wir bemühen uns gerne.
- Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeiter/innen am besten bereits beim Einstellungsgespräch über Ihre Unternehmensgrundsätze und Qualitätskriterien.
- Nehmen Sie eine Vorbildfunktion ein: Zeigen Sie im persönlichen Umgang mit dem Gast den Einsatz vor, den Sie von Ihren Mitarbeiter/innen erwarten.
- Motivieren Sie Ihr Team, Verbesserungsvorschläge und Ideen einzubringen und unterstützen Sie es bei der Umsetzung.
- Sorgen Sie dafür, dass alle Mitarbeiter/innen im Sinne einer bestmöglichen Betreuung der Gäste zusammenarbeiten.
- Stehen Sie hinter Ihren Mitarbeiter/innen, wenn Probleme auftauchen und unterstützen Sie sie bei der Suche nach Lösungen, die Ihrer Grundhaltung entsprechen.
- Stellen Sie klar, dass sich die Gäste auf die Aussagen der Mitarbeiter/innen verlassen können (z.B.: Diese Speise wird nicht mit tierischem Fett zubereitet.) und seien Sie selbst das Vorbild.
- Geben Sie Ihrem Team aber auch Ihren Gästen Feedback und ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter/innen zu wechselseitigem Austausch.

4.2. Rezeption

Sie sind in der Reservierung tätig, unterstützen Ihre Gäste bei der Organisation von An-/ Abreise, Ausflügen etc. oder sind vor Ort erste Ansprechperson für alle Wünsche und Anliegen? Wenn das der Fall ist, sind Sie hier richtig. In diesem Kapitel finden Sie Tipps und Handlungsempfehlungen rund um das Thema Reservierung, An-/Abreise sowie Check in/Check out. Und bitte bedenken Sie: Das wertvollste Feedback ist das Feedback Ihrer Gäste.

Allgemein bedenken Sie bitte Folgendes:

- Erkundigen Sie sich, ob spezielle Wünsche aufgrund der Behinderungen vorhanden sind, und ermutigen Sie den Gast, Bedürfnisse frei zu äußern.
- Bieten Sie – nach Möglichkeit auch online - Informationen über Behindertenparkplätze vor Ort, die barrierefreie Zugänglichkeit der öffentlichen Verkehrsmittel, Taxidienste für Menschen, die auf die Nutzung eines Rollstuhles angewiesen sind, nahe gelegene Hundezonen (z.B.: für Assistenzhunde), etc. an.
- Verschaffen Sie sich einen Überblick über die vorhandene barrierefreie Infrastruktur sowie barrierefreie Freizeitgestaltungsmöglichkeiten der Umgebung.
- Halten Sie Kontakt zur regionalen Tourismusservicestelle bzw. stellen Sie auf Wunsch Ihres Gastes den Kontakt her.
- Halten Sie Informationsmaterial über barrierefreie Angebote (z.B.: Kultur, Sport, Ausflugsziele, Restaurants) und deren Ansprechpersonen vor Ort bereit.
- Informieren Sie sich über Hilfsmittel, die im Hotel zur Verfügung stehen, damit Sie auf Anfrage Auskunft geben können (z.B.: Sicherheitskoffer¹⁸ mit Blinksignal für Alarm oder Telefonklingeln/Türklopfen, Licht-/Vibrationswecker, Zweitschlüssel, Induktive Höranlage, Leihrollstuhl, mobile Haltegriffe).
- Geben Sie die im Gespräch mit dem Gast gesammelten Informationen an die Kollegen und Kolleginnen im Etagen-, Restaurant- und Wellnessbereich weiter.

4.2.1. Reservierung

Reservierung für sehbehinderte und blinde Menschen

- Beachten Sie, dass nur eine barrierefreie¹⁹ Homepage für Ihre blinden/sehbehinderten Gäste nutzbar ist. Ist die Homepage barrierefrei, hat der Gast die Möglichkeit, sich selbstständig auf der Homepage zu informieren und zu buchen.
- Berücksichtigen Sie bei der Zimmereinteilung, dass z.B.: Dachschrägen für sehbehinderte/blinde Menschen eine Gefahr darstellen. Weisen Sie nach Möglichkeit ein Zimmer ohne Schrägen zu und informieren Sie Ihren Gast über allfällige taktile Übersichtspläne des Hotels.

¹⁸⁾ Manchmal auch als Gehörlosenkoffer bezeichnet.

¹⁹⁾ Barrierefreie Homepages sind so zu gestalten, dass jede/r sie nutzen und lesen kann. Homepages, die bestimmten Richtlinien entsprechen, sind auch für sehbehinderte Menschen und Menschen mit sensorischen und motorischen Behinderungen zugänglich, dh sie können die angebotenen Informationen erfassen und notwendige Eingaben tätigen. Barrieren können fehlende Texte zur Beschreibung von Grafiken, eine unglückliche Auswahl der Farbkombinationen, unklar strukturierte Homepages, nicht bedienbare Navigationsmechanismen u.a.m. sein. Eine barrierefreie Homepage ist für jede/n Benutzer/in mit jedem beliebigen Browser und jeder beliebigen technischen Ausstattung im vollen Umfang zugänglich und nutzbar.

Reservierung für schwerhörige und gehörlose Menschen

- Beachten Sie, dass eine barrierefreie Kommunikation mit gehörlosen/schwerhörigen Menschen am besten mittels SMS, Internet oder Fax sichergestellt werden kann. Zur barrierefreien Kommunikation mit dem gehörlosen Gast kann auch das RelayService – ein Telefonvermittlungsdienst für gehörlose Menschen – hilfreich sein. Via Videochat mit dem gehörlosen Gast kann der/die Relayassistent/in das Gesprochene in Österreichischer Gebärdensprache weitergeben und vice versa die Fragen und Anliegen der Gäste in das gesprochene Deutsch dolmetschen. Sie können somit mit gehörlosen Kundinnen und Kunden telefonieren. Weisen Sie beispielsweise auf Ihrer Homepage auf diese Möglichkeit der telefonischen Auskunft bzw. Reservierung hin. Weitere Informationen zum RelayService finden Sie unter www.relayservice.at



© www.relayservice.at / Kerstin Reiger

- Bedenken Sie, dass schwerhörige Personen mit Verstärkern oder mit einem Schwerhörigentelefon telefonieren. Das kann in der Kommunikation zu einer Zeitverzögerung führen.
- Manche schwerhörige Menschen sind trotz Hörhilfe unsicher beim Telefonieren. Eine E-Mail-reservierung erleichtert schwerhörigen Menschen die Kommunikation.
- Visuell aufbereitete Informationen auf der Homepage erleichtern Ihrem Gast die Recherche.
- Informieren Sie Ihren Gast bereits im Vorfeld – idealerweise auf der Homepage - über die vor Ort zur Verfügung stehenden Hilfsmittel.

Reservierung für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen

- Informieren Sie sich über die bauliche Beschaffenheit des Gebäudes, um kompetente Auskünfte geben zu können (z.B.: Ausstattung und Anzahl der barrierefreien Zimmer, barrierefreie Zugänge).
- Erkundigen Sie sich bereits bei der Reservierung, ob spezielle Wünsche aufgrund der Einschränkungen vorhanden sind, bieten Sie Unterstützung an (z.B.: Informationen über barrierefreie Taxidienste, Behindertenparkplätze, Abholung vom Hotelparkplatz/Tiefgarage etc.) und ermutigen Sie den Gast, seine Bedürfnisse zu äußern.
- Sie erleichtern Ihrem Gast die Recherche, wenn bereits bei der Abfrage über die Homepage die Information zur Verfügung steht, ob ein barrierefreies Zimmer im gewählten Zeitraum verfügbar und in Folge eine direkte Reservierung möglich ist.
- Informationen auf der Homepage über die Abmessungen der Zimmer (z.B.: Höhe der Unterfahrbarkeit des Bettes, Abstände im Badezimmer) sowie Bilder erleichtern mobilitätsbehinderten Menschen die Beurteilung, ob das Zimmer für sie geeignet ist.
- Informieren Sie über vorhandene Hilfsmittel (z.B.: mobile Haltegriffe, Leihrollstuhl).
- Besprechen Sie mit Ihrem Gast, in welchem Bereich des Hauses das Zimmer für ihn am angenehmsten wäre (z.B.: Erdgeschoß, neben dem Lift, etc.), und berücksichtigen Sie das nach Möglichkeit bei der Zimmereinteilung. Tägliche Wegstrecken können so auf ein Minimum reduziert werden.

Reservierung für Menschen mit intellektuellen und kognitiven Behinderungen

- Machen Sie sich bewusst, dass Menschen mit Lernbehinderungen auf den ersten Blick nicht zu erkennen sind. Verhaltensmuster, die auf intellektuelle oder kognitive Behinderungen hinweisen können, finden Sie im Kapitel 6.4.
- Kommunizieren Sie in kurzen Sätzen und mit gängigen Begriffen.
- Übermitteln Sie bereits bei der Reservierung eine konkrete Anreisebeschreibung – insbesondere für die „letzten Meter“. Besonders hilfreich sind Bilder bzw. eine grafische Anreisedarstellung.
- Beachten Sie unbedingt, dass eine klar strukturierte und logisch aufgebaute Homepage das Zurechtfinden erleichtert.
- Bieten Sie Informationen auch in Leichter Sprache an.
- Stellen Sie visuelle Informationen – am besten schon auf der Homepage – zur Verfügung (z.B.: Bilder über das Hotel, die Zimmer, das Restaurant und die Infrastruktur).

Reservierung für Menschen mit Assistenzhunden

- Reservieren Sie ein Zimmer in den unteren Stockwerken, wenn möglich ohne Teppichboden.
- Informieren Sie sich über die verschiedenen Arten von Assistenzhunden. Siehe Kapitel 2.3
- Informieren Sie Ihren Gast über die Bereiche im Hotel, in denen die Mitnahme des Assistenzhundes aus rechtlichen Gründen nicht möglich ist (z.B.: die Küche).

Reservierung für Menschen mit speziellen Ernährungswünschen

- Informieren Sie Ihren Gast über die Grundausrichtung der Küche Ihres Hauses (z.B.: regionale Spezialitäten, internationale Küche, biologische Vollwertspeisen, Diätangebote).
- Stellen Sie Ihrem Gast eine Checkliste für die Bekanntgabe von besondere Wünschen an die Küche zur Verfügung oder erfragen Sie (mit Hilfe der Liste) die besonderen Wünsche Ihrer Gäste im Laufe des Reservierungsgesprächs:
 - Fragen Sie, ob eine Diät gewünscht wird, und wenn ja, worauf die Küche achten soll.
 - Bieten Sie gegebenenfalls ein Beratungsgespräch mit der Küche an.
 - Isst Ihr Gast vegetarisch, vegan etc.?
 - Erkundigen Sie sich, ob Unverträglichkeiten vorliegen bzw. was Ihr Gast nicht essen darf.
- Erkundigen Sie sich, ob Ihr Gast besondere Portionierungs- und Servierwünsche hat (Suppe in der Tasse, mundgerecht geschnitten, püriert, etc.).
 - Besprechen Sie mit Ihrem Gast auch die „Zwischenmahlzeiten“ und den Inhalt von Lunchpaketen (z.B.: Kuchenbuffet am Nachmittag, Lunchbox für Ausflüge, etc.). Manche Gäste müssen öfter am Tag kleine Einheiten zu sich nehmen.
- Bestätigen Sie Ihren Gästen mit der Reservierung auch die vereinbarten Besonderheiten im Speiseplan.
- Informieren Sie Ihren Gast auch über die Allergen-Kennzeichnung der Gerichte auf der Speisekarte vor Ort.

4.2.2. An-/Abreise

An- und Abreise für sehbehinderte und blinde Menschen

- Informieren Sie den Gast, ob ein hoteleigener Shuttleservice angeboten wird, bzw. stellen Sie den Kontakt zu den lokalen Taxidiensten her. Informieren Sie auch bereits vorab über den Preis.
- Achten Sie besonders auf die Strecke vom Bahnhof zum Auto. Bieten Sie hier konkrete Unterstützung an (z.B.: Ist es Ihnen recht, wenn der/die Fahrer/in Sie bereits am Bahnsteig erwartet?).
- Bieten Sie Hilfe beim Transport des Gepäcks an.

An- und Abreise für schwerhörige und gehörlose Menschen

- Übermitteln Sie Anreiseinformationen bereits im Vorfeld bzw. weisen Sie auf die aufbereiteten Informationen auf der Website hin (z.B.: Weg vom Bahnhof zum Hotel, Abholdienste, Kosten, etc.).
- Klären Sie mit Ihrem Gast die Anreise bereits im Vorfeld so detailliert wie möglich ab. So kann eine zeitgerechte Abholung durch den hoteleigenen Shuttleservice bzw. den Taxidienst sichergestellt werden.
- Beachten Sie, dass eine kurzfristige Kommunikation nur mit SMS möglich ist (bzw. E-Mail, wenn eine permanente Bearbeitung stattfindet). Mittels einer SMS-Kontaktnummer ist im Notfall die Kommunikation mit dem Gast sichergestellt.

An- und Abreise für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen

- Erkundigen Sie sich, ob spezielle Wünsche aufgrund der Einschränkungen vorhanden sind, und übermitteln Sie dem Gast bereits im Vorfeld die notwendigen Anreiseinformationen.
- Informieren Sie über barrierefreie Taxidienste, barrierefreie öffentliche Verkehrsmittel/ Haltestellen (Bus, Bahn) und stellen Sie auf Wunsch den Kontakt dazu her.
- Bieten Sie Unterstützung bei der Organisation eines Abholservice an (z.B.: vom Bahnhof, Flughafen, etc.).
- Bitte berücksichtigen Sie, dass es sich um ein entsprechend adaptiertes Fahrzeug handeln muss. Die Bedürfnisse der mobilitätsbehinderten Menschen können hier sehr unterschiedlich sein: Rollstuhlfahrer/innen benötigen zum Beispiel ein Fahrzeug inkl. Rampe bzw. Hublift, Menschen mit Gehbehinderungen brauchen eine zusätzliche Trittstufe, Haltegriffe oder andere Einstiegshilfen bei höheren Fahrzeugen. Besprechen Sie das bitte im Vorfeld mit dem Gast.
- Informationen über den Gehweg zum Hotel (z.B.: von Bushaltestellen, Bahnhöfen) oder Behindertenparkplätze erleichtern Ihrem Gast die Anreise.
- Informieren Sie über die vorhandenen Behindertenparkplätze und klären Sie die bevorzugte Parkmöglichkeit mit Ihrem Gast ab. Manche Autofahrer/innen mit Behinderungen können z.B. keine Tiefgarage nutzen.
- Der Haupteingang ist im Idealfall barrierefrei nutzbar. Ist das nicht der Fall, beschreiben Sie den Weg zum barrierefreien Nebeneingang.
- Bieten Sie Hilfe beim Gepäck bzw. beim Aussteigen am Hotelparkplatz oder in der Tiefgarage an. Mechanische Rollstühle oder Gehhilfen sind manchmal so im Auto verstaut, dass sie ohne Unterstützung nicht bereitgestellt werden können.
- Informieren Sie über vorhandene Hilfsmittel (z.B.: Leihrollstuhl). Das kann bei unwegsamen oder witterungsbedingt erschwert passierbaren Gehstrecken eine wichtige Information für Ihren Gast sein.

An- und Abreise für Menschen mit intellektuellen und kognitiven Behinderungen

- Machen Sie sich bewusst, dass Menschen mit Lernbehinderungen auf den ersten Blick nicht zu erkennen sind. Verhaltensmuster, die auf intellektuelle oder kognitive Behinderungen hinweisen können, finden Sie im Kapitel 6.4.
- Kommunizieren Sie in kurzen Sätzen und mit gängigen Begriffen.
- Visuell aufbereitete Anreiseinformationen mit Bildern/Grafik erleichtern Ihrem Gast die „letzten Meter“ (z.B.: von der Bushaltestelle/Bahnhof) zum Hotel. Übermitteln Sie diese Information bereits im Vorfeld.

An- und Abreise für Menschen mit Assistenzhunden

- Sind Ihnen Kontakte zu hundefreundlichen Beförderungsunternehmen (Taxi, Bus, etc.) bekannt, lassen Sie das Ihren Gast wissen. Das erleichtert die Mobilität vor Ort und die Anreise für Ihren Gast. Grundsätzlich transportieren öffentliche Verkehrsmittel und Taxis Assistenzhunde.

An- und Abreise für Menschen mit speziellen Ernährungswünschen

- Erkundigen Sie sich bei der Ankunft des Gastes, ob die bei der Reservierung erfolgten Notizen stimmen und an die Küche weitergegeben werden können.
- Liegen noch keine Informationen vor, berücksichtigen Sie bitte Folgendes:
 - Informieren Sie Ihren Gast über die Grundausrichtung der Küche Ihres Hauses (z.B.: regionale Spezialitäten, internationale Küche, biologische Vollwertspeisen, Diätangebote).
 - Stellen Sie Ihrem Gast eine Checkliste für die Bekanntgabe von besondere Wünschen an die Küche zur Verfügung oder erfragen Sie (mit Hilfe der Liste) die besonderen Wünsche Ihrer Gäste im Laufe des Reservierungsgesprächs:
 - Fragen Sie, ob eine Diät gewünscht wird, und wenn ja, worauf die Küche achten soll.
 - Bieten Sie gegebenenfalls ein Beratungsgespräch mit der Küche an.
 - Isst Ihr Gast vegetarisch, vegan etc.?
 - Erkundigen Sie sich, ob Ihr Gast besondere Portionierungs- und Servierwünsche hat (Suppe in der Tasse, mundgerecht geschnitten, püriert, etc.).
- Erkundigen Sie sich, ob Unverträglichkeiten vorliegen bzw. was Ihr Gast nicht essen darf.
 - Besprechen Sie mit Ihrem Gast auch die „Zwischenmahlzeiten“ und den Inhalt von Lunchpaketen (z.B.: Kuchenbuffet am Nachmittag, Lunchbox für Ausflüge, etc.). Manche Gäste müssen öfter am Tag kleine Einheiten zu sich nehmen.
- Geben Sie die Ernährungswünsche Ihres Gastes an die Küche weiter und stellen Sie im Bedarfsfall den Kontakt zwischen Küche und Gast her.

4.2.3. Check-in/Check-out

Serviceleistungen für sehbehinderte und blinde Menschen

- Bieten Sie Hilfe beim Check-in an (z.B.: beim Ausfüllen des Gästeblasses, Schlüsselkarte, Begleitung zum Zimmer).
- Sprechen Sie den Gast direkt (z.B.: mit dem Namen) und in ganz „normaler“ Lautstärke an.
- Stellen Sie sich selbst mit Name und Funktion vor und fragen Sie nach dem Namen Ihres Gastes.
- Informieren Sie mit genauen Richtungsanweisungen aus Sicht des Gastes über das örtliche Umfeld (z.B.: Links von Ihnen befindet sich der Lift. Gerade hinter Ihnen finden sie nach 10 Metern den Eingang zum Restaurant.)
- Bieten Sie einen zweiten Zimmerschlüssel für Begleit-/Vertrauenspersonen an.
- Informieren Sie den Gast über den Hotelablauf (z.B.: Vormittags arbeitet das Housekeepingpersonal. In den Gängen können daher Hindernisse sein. Heute Nachmittag werden in der Lobby Vorbereitungen für eine Veranstaltung getroffen.)
- Halten Sie Informationen über barrierefreie Freizeitmöglichkeiten bereit (z.B.: für sportliche Aktivitäten, spezielle Führungen/Wanderungen, taktile Orientierungs-/Stadtpläne, etc.).
- Informationen zum Blindenführhund finden Sie nachstehend unter „Serviceleistungen für Gäste mit Assistenzhunden“.

Bezahlung

- Informieren Sie Ihren Gast bitte darüber, wie viel Geld Sie von ihm erhalten haben, und auch, wie viel Sie ihm retournieren.
- Übergeben Sie die Rechnung und das Retourgeld getrennt voneinander und sagen Sie auch dazu, worum es sich handelt (Wechselgeld bitte direkt in die Hand geben).
- Nach Möglichkeit bitten Sie eine/n Kollegen/in, den Vorgang zu beobachten. So können Missverständnisse vermieden werden.

Serviceleistungen für schwerhörige und gehörlose Menschen

- Bauen Sie mit dem gehörlosen/schwerhörigen Menschen Blickkontakt auf, bevor Sie mit ihm zu sprechen beginnen.
- Fragen Sie Ihren Gast, in welcher Form er kommunizieren möchte (z.B.: schriftlich oder durch langsames und deutliches Sprechen).
- Bieten Sie einen zweiten Zimmerschlüssel für Begleit-/Vertrauenspersonen an.
- Informieren Sie über die vorhandene technische Ausstattung (z.B.: Induktionsschleifen in den Zimmern, im Restaurant, in den Seminarräumen, Sicherheitskoffer, etc).
- Bitte beachten Sie, dass schwerhörige und gehörlose Menschen teilweise unterschiedliche Bedürfnisse haben:

Gehörlose Menschen

Eine schriftliche und grafische Darstellung der Hotelabläufe erleichtert gehörlosen Menschen die Orientierung. Die Beschreibung sollte in einfachen, kurzen Sätzen formuliert sein.

Sprechen Sie gehörlose Menschen von vorne an und halten Sie den Augenkontakt während des gesamten Gespräches aufrecht.

Schwerhörige Menschen

Sorgen Sie - soweit es möglich ist - für eine ruhige Umgebung, damit sich Ihr schwerhöriger Gast auf Sie konzentrieren kann.

Unterstützen Sie das Gespräch mit Ihrem schwerhörigen Gast, indem Sie vermeiden, sich ins Gegenlicht zu stellen. Achten Sie darauf, dass Ihr Gesicht gut beleuchtet ist.

Gehörlose Menschen

Gehörlose Menschen lesen von den Lippen ab. Sprechen Sie daher langsam, jedoch nicht übertrieben langsam. Zu Bedenken ist jedoch, dass durch bloßes Lippenlesen nur etwa 30 % des Gesprochenen aus dem Zusammenhang heraus verstanden werden kann. Um die Kommunikation zu erleichtern sind das Formulieren kurzer Sätze und deutliches Sprechen notwendig.

Bitte nicht schreien. Das verzerrt das Mundbild und führt nicht dazu, besser verstanden zu werden. Die Mimik ist für gehörlose Menschen wichtig (Schreien = Gefahr/Aggression).

Verwenden Sie kurze Sätze, vermeiden Sie Redewendungen oder Dialektausdrücke. Das kann zu Missverständnissen führen. Zur Unterstützung kann es hilfreich sein, wenn Wörter bzw. einzelne Punkte aufgeschrieben werden.

Schwerhörige Menschen

Langsames Sprechen ist auch hier von Vorteil.

Dies gilt auch für schwerhörige Personen, da der Höreindruck beim Schreien verzerrt und dadurch ein Verstehen unmöglich wird.

Kurze Sätze, das Vermeiden von Redewendungen oder Dialektausdrücken erleichtern hier auch Schwerhörigen die Kommunikation und das Verstehen.

Serviceleistungen für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen

- Informieren Sie sich über die bauliche Beschaffenheit des Gebäudes, um kompetente Auskünfte zu geben (z.B.: Einrichtung der barrierefreien Zimmer, barrierefreie Zugänge, Nutzung des Aufzuges, barrierefreie Erreichbarkeit des Restaurants/Frühstückraums, Freizeiteinrichtungen, etc.).
- Ein Übersichtsplan über die barrierefreien Zugänge erleichtert Ihrem Gast die Mobilität (z.B.: wo sind die Aufzüge, barrierefreie Zugänge zu allgemeinen Einrichtungen).
- Lassen Sie Ihren Gast auch wissen, ob bzw. von welcher Organisation der barrierefreie Status des Hotels erhoben wurde.
- Halten Sie vorhandene Informationen über barrierefreie Taxis, Fahrtendienste, Kultur-, Sport- und Freizeitangebote, Ärzte sowie Sehenswürdigkeiten etc. bereit bzw. stellen Sie auf Wunsch den Kontakt dazu her.
- Informieren Sie über vorhandene Hilfsmittel (z.B.: mobile Haltegriffe, Leihrollstuhl, Duschrollstuhl, Kissen, Rutschbrett).
- Sammeln Sie lokale Kontaktstellen, die bei Gebrechen/Defekten von Rollstühlen, Gehhilfen oder sonstiger Hilfsmittel „Pannendienst“ leisten können.
- Grundsätzlich organisieren sich die Betroffenen Ihre persönliche Assistenz eigenständig. Informieren Sie Ihren Gast über Ihre Assistenzleistungen (z.B.: Hilfestellung beim An- und Auskleiden, im Badezimmer oder auf der Toilette, etc.).

Serviceleistungen für Menschen mit kognitiven und intellektuellen Behinderungen

- Machen Sie sich bewusst, dass Menschen mit Lernbehinderungen auf den ersten Blick nicht zu erkennen sind. Verhaltensmuster, die auf intellektuelle oder kognitive Behinderungen hinweisen können, finden Sie im Kapitel 6.4.
- Manchen Gästen fällt es schwer, sich bei mehreren wartenden Gästen an der Rezeption durchzusetzen. Achten Sie darauf, dass die Reihenfolge eingehalten wird.
- Eine unbekannte Umgebung erzeugt oft Stress. Geben Sie Ihrem Gast daher das Gefühl, nicht hetzen zu müssen, und kommunizieren Sie in kurzen Sätzen mit gängigen Vokabeln.
- Begleiten Sie Ihren Gast auf Wunsch auf das Zimmer, führen Sie ihn – nach Möglichkeit - durch die wichtigsten Teile Ihrer Tourismuseinrichtung und informieren Sie die Kolleg/innen im Etagenbereich.

- Klar lesbare Hinweise (z.B.: im Lift, an der Rezeption) über die Freizeiteinrichtungen im Hotel, die Essenszeiten etc. erleichtern Ihrem Gast die Orientierung.
- Visuell mit Grafiken/Bildern aufbereitete Gästeinformation z.B.: zum Umgang mit Zimmerschlüssel, Aufzug, Telefon, Fluchtweg, etc. erleichtern Ihrem Gast die Orientierung.

Serviceleistungen für Menschen mit Assistenzhunden

- Die höfliche Frage, ob der mitgeführte Hund ein Assistenzhund ist, ist durchaus angemessen. Assistenzhunde können den unterschiedlichsten Rassen angehören, auch die Größe kann variieren. Eine auch nach außen sichtbare Kennzeichnung der Hunde ist im Gange. Nur Assistenzhundeführer/innen haben das Recht, die vom Messerli-Forschungsinstitut vergebenen offiziellen Logos auf Brustgeschirr, Halsband oder Kenndecke des Hundes zu führen. Österreichische Hundeführer/innen besitzen aber einen Behindertenpass, in dem der Hund eingetragen ist (oranjer Behindertenpass).
- Verrechnen Sie dem Gast keine zusätzlichen Kosten für den Assistenzhund. Dies wäre nicht im Sinne der Barrierefreiheit bzw. der gesetzlichen Grundsätze, da der Assistenzhund ein Hilfsmittel für den/die Hundeführer/in darstellt und Zusatzkosten nicht im Interesse der Barrierefreiheit sind.
- Halten Sie Informationen bereit, wo sich die nächste verkehrsberuhigte Zone oder Hundezone befindet (z.B.: Gassi-Gehen, Auslauf).



Assistenzhund Emblem



Assistenzhund Logo

- Im Interesse der anderen Gäste bitten Sie den/die Hundeführer/in, den Hund innerhalb der Anlage an der Leine zu führen bzw. möglichst nahe bei sich zu lassen (z.B.: am Badestrand, bei Freizeitaktivitäten).
- Im Interesse der Sicherheit Ihres schwerhörigen Gastes ermöglichen Sie ihm auf Wunsch ein „Notfalltraining“ mit seinem Signalhund (z.B.: es klopft jemand an die Zimmertür, Brandfall). Das ist wichtig, um die richtige Reaktion des Hundes in einer fremden Umgebung zu trainieren.
- Grundsätzlich sind Assistenzhunde „Hilfsmittel“ und dürfen sich in vielen Bereichen des Hotels aufhalten (z.B.: auch im Restaurant).
- Informieren Sie Ihren Gast, in welchen Bereichen Hunde nicht zugelassen werden dürfen, bzw. bitten Sie um Verständnis dafür, dass es auf Grund von Hygienevorschriften einzelne Zugangsbeschränkungen gibt (Sauna, Schwimmbekken). Bieten Sie aber die Möglichkeit, dass der Hund in der Nähe dieser Einrichtung ohne Gefährdung bleiben kann.
- Machen Sie den Gast darauf aufmerksam, das Schild „Bitte nicht stören“ zu verwenden, sollte der Hund alleine auf dem Zimmer bleiben.

Serviceleistungen für Menschen mit speziellen Ernährungswünschen

- Erkundigen Sie sich bei der Ankunft des Gastes, ob die bei Reservierung erfolgten Notizen stimmen und an die Küche weitergegeben werden können.
- Liegen noch keine Informationen vor, berücksichtigen Sie bitte Folgendes:

- Informieren Sie Ihren Gast über die Grundausrichtung der Küche Ihres Hauses (z.B.: regionale Spezialitäten, internationale Küche, biologische Vollwertspeisen, Diätangebote).
- Stellen Sie Ihrem Gast eine Checkliste für die Bekanntgabe von besondere Wünschen an die Küche zur Verfügung oder erfragen Sie (mit Hilfe der Liste) die besonderen Wünsche Ihrer Gäste im Laufe des Check-in Gespräches:
 - Fragen Sie, ob eine Diät gewünscht wird, und wenn ja, worauf die Küche achten soll.
 - Bieten Sie gegebenenfalls ein Beratungsgespräch mit der Küche an.
 - Ist Ihr Gast vegetarisch, vegan etc.?
 - Erkundigen Sie sich, ob Ihr Gast besondere Portionierungs- und Servierwünsche hat (Suppe in der Tasse, mundgerecht geschnitten, püriert, etc.).
 - Erkundigen Sie sich, ob Unverträglichkeiten vorliegen bzw. was Ihr Gast nicht essen darf.
 - Besprechen Sie mit Ihrem Gast auch die „Zwischenmahlzeiten“ und den Inhalt von Lunchpaketen (z.B.: Kuchenbuffet am Nachmittag, Lunchbox für Ausflüge, etc.).
Manche Gäste müssen öfter am Tag kleine Einheiten zu sich nehmen.
- Geben Sie die Ernährungswünsche Ihres Gastes an die Küche weiter und stellen Sie im Bedarfsfall den Kontakt zwischen Küche und Gast her.
- Bereiten Sie sich eine Checkliste mit den häufigsten Allergien vor.
- Ist ein „süßer Gruß“ auf dem Zimmer für neue Gäste üblich, fragen Sie den Gast ob Sie ggf. Alternativen (z.B. in Form von Obst) anbieten können.

4.3. Service im Restaurant

Sie sind im Servicebereich tätig und arbeiten z.B. im Frühstückssaal, im Restaurant, an der Hotelbar oder im Zimmerservice? Wenn das der Fall ist, sind Sie hier richtig.

In diesem Kapitel finden Sie Tipps und Handlungsempfehlungen rund um das Thema Service.

Und bitte bedenken Sie: Das wertvollste Feedback ist das Feedback Ihrer Gäste.

Allgemein bedenken Sie bitte Folgendes:

- Bieten Sie Ihre Hilfe an. Wenn Sie das Gefühl haben, dass Hilfe erwünscht ist, fragen Sie nach! Es kann aber auch sein, dass Hilfe nicht gebraucht wird, seien Sie deshalb nicht enttäuscht.
- Beachten Sie, dass bei freier Platzwahl auch ein Gast mit Behinderungen den Tisch frei wählen möchte.

Service für sehbehinderte und blinde Menschen

- Fragen Sie Ihren blinden Gast, ob und wie Sie ihn zum Tisch führen dürfen. Manche bevorzugen das Einhaken am Arm, andere hingegen legen lieber die Hand auf Ihre Schulter.
- Ist Ihr Gast in Begleitung seines Blindenführhundes, sagen Sie ihm den Weg und gehen Sie in „normalem“ Tempo vor.
- Vergessen Sie auch nicht, Stufen oder enge Stellen rechtzeitig anzukündigen. Besonders wichtig sind die Ankündigung der ersten und letzten Stufe sowie die Information, ob die Stufe hinauf oder hinunter führt. Handläufe sind immer hilfreich, führen Sie Ihren Gast einfach hin!
- Wollen Sie Ihrem blinden Gast den Sitzplatz zeigen, genügt es, wenn Sie seine Hand auf die Rücklehne des Sessels legen und ihn darüber informieren, dass sich hier sein Platz befindet.
- Wenn Sie Ihrem blinden Gast etwas anbieten möchten, sprechen Sie den Gast mit dem Namen an. Kennen Sie den Namen nicht, reicht eine sanfte Berührung (z.B.: am Arm) und er weiß, dass er gemeint ist.

- Scheuen Sie sich nicht, Dinge so zu benennen wie sonst auch! Wörter wie „schauen“, „sehen“ oder Ähnliches können verwendet werden.
- Bei Buffets besprechen Sie mit Ihrem Gast, ob Sie die Speisen servieren sollen oder eine Begleitung zum Buffet bevorzugt wird.
- Eine Speisekarte in Braille-Schrift oder in Großdruck erleichtert Ihrem Gast die Auswahl.
- Ist eine Speisekarte in Braille-Schrift oder Großdruck nicht vorhanden, geben Sie Ihrem Gast mündlich Auskunft über die Auswahl an Speisen und Getränken.
- Informieren Sie Ihren Gast, wenn Sie das Essen servieren. Beschreiben Sie, wohin Sie Teller und Getränke stellen, und erklären Sie, was sich auf dem Teller befindet. Hilfreich ist dabei eine Angabe mit Hilfe des Uhrzeigersinns (z.B.: Ihr Getränk steht auf drei Uhr).



© Hilfgemeinschaft D. Brasch

- Geben Sie so präzise Auskünfte wie möglich! Beschreiben Sie, was sich auf dem Tisch wo befindet (z.B.: Salz, Pfeffer, Besteck, etc.). Formulierungen wie „dort drüben“ sagen einem blinden oder sehbehinderten Mensch nicht viel.
- Wenn gewünscht, unterstützen Sie Ihren Gast beim Schneiden der Mahlzeit.
- Wenn Sie Ihren Gast verlassen – auch nur kurz – sagen Sie bitte Bescheid. Sehr hilfreich ist auch die Information, wann Sie wieder zu erwarten sind. Machen Sie auch auf sich aufmerksam, wenn sie wieder zurück sind.

Bezahlung

- Informieren Sie Ihren Gast bitte darüber, wie viel Geld Sie von ihm erhalten haben und auch, wie viel Sie retournieren.
- Übergeben Sie die Rechnung und das Retourgeld getrennt voneinander und sagen Sie auch dazu, worum es sich handelt (Wechselgeld bitte direkt in die Hand geben).
- Nach Möglichkeit bitten Sie eine/n Kollegen/in, den Vorgang zu beobachten. So können Missverständnisse vermieden werden.

Service für schwerhörige und gehörlose Menschen

- Sprechen Sie schwerhörige/gehörlose Menschen immer von vorne an bzw. können Sie Ihren Gast auch leicht am Oberarm berühren. Reden Sie langsam und deutlich.
- Halten Sie Papier und Bleistift für die Kommunikation bereit. Das erleichtert die Kommunikation mit gehörlosen Menschen.
- Achten Sie im Gespräch mit Ihrem schwerhörigen Gast stets auf den Blickkontakt.
- Lassen Sie eine Speise-/Getränkekarte am Tisch. Gehörlose Menschen zeigen gerne in der Speisekarte auf die gewählte Speise/das gewünschte Getränk.
- Bitte berücksichtigen Sie, dass es durch Hintergrundlärm zu akustischen Verständigungsschwierigkeiten kommen kann. Wiederholen Sie das Gesagte nach Möglichkeit auch mit vereinfachten Sätzen.



© ServiceCenter ÖGS.barrierefrei/Kerstin Reiger.

- Im Rahmen von Sensibilisierungsschulungen oder Gebärdensprach-Grundkursen gibt es die Möglichkeit Gebärden für den gastronomischen Bereich bzw. das internationale (einhändige) Fingeralphabet zu erlernen. Mit dessen Hilfe ist es möglich, Speisen, Getränke, Namen, etc. auch zu buchstabieren.

Service für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen

- Denken Sie daran, dass Menschen, die darauf angewiesen sind, einen Rollstuhl zu nutzen, unterfahrbare Tische benötigen. Richtmaß der Unterfahrbarekeit ist eine lichte Höhe von 70 cm und eine Tiefe von 60 cm.
- Beachten Sie die Durchgangsbreite zwischen den Einrichtungsgegenständen (z.B.: den Tischen im Restaurant) und ausreichend Wendemöglichkeiten für Rollstuhlnutzende. Eine Durchgangsbreite von 120 cm (punktuell reichen auch 80 cm) und eine freie Wendemöglichkeit von 150 cm Durchmesser sind optimal.
- Fragen Sie Ihren rollstuhlfahrenden Gast, ob er auf einen Stuhl wechseln möchte.
- Achten Sie darauf, dass Ihr Gast den Rollstuhl oder die Gehhilfen in Sichtweite abstellen kann.
- Fragen Sie Ihren Gast, ob Sie die Speisen servieren sollen oder ob er zum Buffet begleitet werden bzw. selbstständig vom Buffet nehmen möchte. Das setzt natürlich ausreichendes Platzangebot im Selbstbedienungsbereich voraus.
- Für Menschen mit Bewegungseinschränkungen in den oberen Extremitäten kann folgende Unterstützung hilfreich sein:
 - Essen schneiden
 - Getränke ein-/nachfüllen
 - (Frühstücks-)Gebäck aufschneiden und Eier schälen
 - Hilfe beim Öffnen von Verpackungen (z.B.: Marmelade, Zucker)
- Wertvoll können auch folgende Hilfsmittel sein: leichte Gläser, Gläser mit Henkel, Strohalm, Besteck für Menschen, die darauf angewiesen sind, mit einer Hand zu essen, Griffverdickungen, Tellerhalter, Schnabeltasse und Sitzkissen.

Service für Menschen mit kognitiven und intellektuellen Behinderungen

- Machen Sie sich bewusst, dass Menschen mit Lernbehinderungen auf den ersten Blick nicht zu erkennen sind. Verhaltensmuster, die auf intellektuelle oder kognitive Behinderungen hinweisen können, finden Sie im Kapitel 6.4.
- Manchen Gästen fällt es schwer, sich bei mehreren wartenden Gästen an der Bar/im Restaurant durchzusetzen. Achten Sie darauf, dass die Reihenfolge eingehalten wird.

- Eine unbekannte Umgebung erzeugt oft Stress. Geben Sie Ihrem Gast daher das Gefühl, nicht hetzen zu müssen, und kommunizieren Sie in kurzen Sätzen mit gängigen Vokabeln.
- Erklären Sie Ihrem Gast bei Bedarf die in der Speisekarte angeführten Speisen in einfachen Worten. Eine Speisekarte mit Bildern erleichtert die Vorstellung.

Service für Menschen mit Assistenzhunden

- Assistenzhunde sind im Restaurant nicht grundsätzlich verboten. Vergewissern Sie sich im Vorfeld über die Gepflogenheiten dazu im Haus.
- Weisen Sie Ihrem Gast einen Platz zu, wo auch der Hund bequem liegen kann.
- Bieten Sie für den Hund eine Wasserschüssel an. Ansonsten frisst der Hund im Zimmer und sollte am Platz liegen bleiben.
- Fragen Sie Ihren Gast, ob Sie die Speisen servieren sollen oder ob er zum Buffet begleitet werden bzw. selbstständig vom Buffet nehmen möchte.

Service für Menschen mit speziellen Ernährungswünschen

- Lassen Sie Ihren Gast wissen, worüber Sie bereits informiert sind, vergewissern Sie sich, dass diese Informationen stimmen, und erkundigen Sie sich, ob es noch weitere Wünsche gibt.
- Liegen noch keine Informationen vor, berücksichtigen Sie bitte Folgendes:
 - Informieren Sie Ihren Gast über die Grundausrichtung der Küche Ihres Hauses (z.B.: regionale Spezialitäten, internationale Küche, biologische Vollwertspeisen, Diätangebote).
 - Stellen Sie Ihrem Gast eine Checkliste für die Bekanntgabe von besonderen Wünschen an die Küche zur Verfügung oder erfragen Sie (mit Hilfe der Liste) die besonderen Wünsche Ihrer Gäste im Laufe des Reservierungsgesprächs:
- Fragen Sie, ob eine Diät gewünscht wird, und wenn ja, worauf die Küche achten soll.
- Bieten Sie gegebenenfalls ein Beratungsgespräch mit der Küche an.
- Isst Ihr Gast vegetarisch, vegan, etc.?
- Erkundigen Sie sich, ob Ihr Gast besondere Portionierungs- und Servierwünsche hat (Suppe in der Tasse, mundgerecht geschnitten, püriert, etc.).
- Erkundigen Sie sich, was Ihr Gast nicht essen darf.
 - Besprechen Sie mit Ihrem Gast auch die „Zwischenmahlzeiten“ und den Inhalt von Lunchpaketen (z.B.: Kuchenbuffet am Nachmittag, Lunchbox für Ausflüge, etc.). Manche Gäste müssen öfter am Tag kleine Einheiten zu sich nehmen.
- Erklären Sie die Speisekarte und halten Sie ggf. Alternativen bereit.
- Erklären Sie niemals, dass eine Speise garantiert ohne bestimmte Zutaten ist oder auf die gewünschte Art zubereitet ist, wenn Sie sich nicht sicher sind. Sie könnten die Gesundheit Ihres Gastes gefährden.
- Verschaffen Sie sich Kenntnis über Nahrungsmittel, Zusatzstoffe oder Gewürze und ihre Verträglichkeit bei unterschiedlichen Krankheitsbildern.
- Kennzeichnen Sie nach Möglichkeit besondere Speisen in der Speisekarte bzw. am Buffet.
- Informieren Sie Ihren Gast über die Zutaten in den Speisen und bieten Sie ggf. Beratung aus der Küche an.
- Informieren Sie Ihren Gast auch über die Allergen-Kennzeichnung der Gerichte auf der Speisekarte.

4.4. Etage/Zimmer (Housekeeping)

Ihre Tätigkeit umfasst die tägliche Zimmerreinigung bzw. das Sauberhalten der für Gäste allgemein zugänglichen Bereiche des Hotels und Sie geben allgemeine Auskünfte auf Anfrage? Wenn das der Fall ist, sind Sie hier richtig. In diesem Kapitel finden Sie Tipps und Handlungsempfehlungen rund um das Thema Housekeeping. Und bitte bedenken Sie: Das wertvollste Feedback ist das Feedback Ihrer Gäste.

Serviceleistungen für sehbehinderte und blinde Menschen

- Bitte beachten Sie, dass es für Ihren Gast wichtig ist, alles dort wiederzufinden, wo es abgelegt wurde. Belassen Sie daher bitte die Gegenstände im Zimmer so, wie Sie sie vorgefunden haben.
- Vergewissern Sie sich, dass Ihr Gast mit Sehbehinderungen bei der Abreise keine persönlichen Gegenstände im Zimmer vergessen hat. Bieten Sie dazu vor der Abreise Ihre Hilfe an.
- Achten Sie darauf, dass die Gänge möglichst ohne „zusätzliche“ Hindernisse begehbar sind.
- Bitte informieren Sie den Gast, wo Sie Sachen, die Sie aufs Zimmer bringen, ablegen (z.B.: Koffer, Handtücher, kleine Speisen). Nur so kann sie Ihr Gast auch finden.

Serviceleistungen für schwerhörige und gehörlose Menschen

- Beachten Sie, dass gehörlose Menschen z.B.: für den eigenen Lichtwecker eine freie Steckdose in der Nähe des Bettes benötigen und bieten Sie bei Bedarf eine Verlängerung bzw. einen Verteiler an.
- Für schwerhörige Gäste kann ein Funkkopfhörer beim Fernsehen hilfreich sein. Ist ein Leihfunkkopfhörer vorhanden, informieren Sie Ihren Gast darüber.
- Informieren Sie Ihren Gast, ob induktives Hören beim Fernsehen möglich bzw. ob Teletext (für Fernsehen mit Untertiteln) vorhanden ist.
- Informieren Sie sich über die technischen Möglichkeiten der Telefonanlage. Ein Schwerhörigentelefon, PC/Fax-Verbindung oder (Wireless-)Internet erleichtern die (interne) Kommunikation.
- Informieren Sie gehörlose Gäste, falls Zimmerservice per SMS/Fax/E-Mail erreichbar ist.

Serviceleistungen für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen

- Achten Sie darauf, dass die Gänge so weit wie möglich frei mit dem Rollstuhl berollbar sind. Für Menschen im Rollstuhl ist eine freie Gehbreite von 120 cm optimal.
- Aufgelegte Teppiche sind für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen hinderlich. Achten Sie darauf, dass z.B.: Badezimmerteppiche nicht am Boden liegen.
- Beachten Sie bei der Zimmerreinigung, dass Menschen mit Mobilitätsbehinderungen unterschiedliche Greifhöhen haben. So haben Menschen mit Gehbehinderungen einen Greifbereich von 80 cm bis 160 cm. Menschen, die den Rollstuhl nutzen, sind auf einen Greifbereich zwischen 40 cm und 120 cm angewiesen. Bitte denken Sie daran, wenn Sie Gegenstände platzieren (z.B.: Handduschkopf, Handtücher, Zahnputzbecher, Toilettenpapier, Informationsmappe, Fernbedienung, Telefon).
- Bieten Sie Hilfe beim Fenster öffnen an. Menschen im Rollstuhl ist das unter Umständen alleine nicht möglich.
- Bitte lassen Sie abgelegte Hilfsmittel (z.B.: Gehilfen) an ihrem Platz.
- Bieten Sie nach Möglichkeit zusätzliche Decken und Kissen an.
- Achten Sie darauf, dass Mülleimer groß genug und offen sind. Mülleimer mit Fußtrittpedal sind nicht geeignet.
- Erkundigen Sie sich bei Menschen mit Bewegungseinschränkungen in den oberen Extremitäten, ob ein Hilfsmittel/eine Unterstützung zum Sperren der Zimmertür gebraucht wird.

- Beachten Sie bitte, dass bei Ihrem Gast die Aufenthaltsdauer im Zimmer oftmals länger sein kann (z.B.: in der Früh). Berücksichtigen Sie das nach Möglichkeit in Ihrem Reinigungsplan.
- Achten Sie bitte auf die Funktionsfähigkeit und Erreichbarkeit des Notruftasters im Zimmer. Dieser sollte auch vom Boden aus bedient werden können.

Serviceleistungen für Menschen mit Assistenzhunden

- Bitte beachten Sie, dass Assistenzhunde besonders ausgebildet und damit sehr wertvoll sind. Gehen Sie daher besonders achtsam mit ätzenden Reinigungsmitteln um.
- Die Hundefürsorge führt der Hundeführer i.d.R. selbst mit (Hundekorb, Fressnapf, Futter, etc.), hier besteht kein Handlungsbedarf Ihrerseits.

Serviceleistungen für Menschen mit speziellen Ernährungswünschen

- Erkundigen Sie sich bei den Kolleg/innen, ob von der Buchung bereits Aufzeichnungen bezüglich spezieller Ernährungsfragen vorhanden sind, und versichern Sie sich, dass die im Zimmer angebotenen „Goodies“ des Hauses für den Gast (auf Grund der vorhandenen Informationen) genießbar sind.

4.5 Haustechnik und Hilfsmittel

Ihr Tätigkeitsbereich umfasst die technische Wartung der Infrastruktur, den IT-Bereich oder die Verwaltung des hoteleigenen Equipments? Dann sind Sie in diesem Kapitel genau richtig. Hier finden Sie Tipps, welche Hilfsmittel im Hotel für behinderte Menschen nützlich sind, und welche Kontaktstellen zu Expert/innen, die mit Rat und Tat unterstützen können. Und bitte bedenken Sie: Das wertvollste Feedback ist das Feedback Ihrer Gäste.

Allgemein bedenken Sie bitte Folgendes:

- Die Anschaffung technischer Hilfsmittel für Menschen mit Behinderungen wird u.U. als teure Investition in vielleicht selten genutzte Spezialgeräte empfunden. Häufig ist es jedoch ausreichend, vorhandene Geräte und Strukturen anzupassen bzw. bei der Anschaffung auf eine möglichst barrierefreie Bedienung und Nutzbarkeit zu achten.
- Ziehen Sie betroffene Expert/innen und Interessenvertretungen zu Rate, wenn Sie unsicher sind, welche Kriterien bei Anschaffungen oder Infrastrukturveränderungen beachtet werden sollen. Auch das Team des lokalen Senioren- oder Pflegeheimes wird gerne mit Ihnen mitdenken. Dort oder in der Einsatzstelle des Roten Kreuzes können im Bedarfsfall auch vorübergehend Hilfsmittel (z.B.: Spezialbett, Duschrollstuhl) ausgeborgt werden.
- Informieren Sie bereits auf der Homepage oder im Vorfeld über Serviceleistungen und vorhandene Hilfsmittel (z.B.: Hebelifter).
- Suchen Sie das persönliche Gespräch mit Ihren Gästen. Machen Sie Ihre Gäste auf vorhandene Erleichterungen und Hilfsmittel aufmerksam. Ersuchen Sie um Feedback zu deren Benutzbarkeit.

Fragestellungen, die Ihnen dabei helfen, den Bedarf der Gäste zu erfahren und mit ihnen gemeinsam konstruktive Wege zu finden:

- Brauchen Sie noch Informationen zur Ausstattung des Zimmers?
- Sind alle Funktionen für Sie erreichbar?
- Benötigen Sie Unterstützung durch akustische Signale oder Vibrationssignale?
- Benötigen Sie den Gästerollstuhl? Bei Bedarf steht Ihnen dieser während Ihres Aufenthalts gerne zur Verfügung.

Beispiele für konkrete (mündliche) Informationen/Hilfestellungen:

- Der Haartrockner ist für Linkshänder und Rechtshänder geeignet. Sie finden ihn im Bad im Regal rechts neben der Tür. Der Einschaltknopf ist mit einem tastbaren Kreis markiert. Darüber befindet sich der Regler für die gewünschte Stärke. Die Steckdose befindet sich links neben dem Waschbecken auf einer Höhe von 1 m. Oder: Dieses Gerät wird mittels aufladbarem Akku betrieben. Legen Sie es nach der Verwendung bitte einfach zurück in das Regal.
- Wir heizen unser Haus mit einer klimaneutralen Pelletsheizung. Die Zimmertemperatur ist standardmäßig auf 22 Grad Celsius eingestellt. Wenn Sie die Raumtemperatur verändern möchten, können Sie dies mit Hilfe des Raumthermostats links neben der Zimmertür tun. Senken Sie die Temperatur, indem Sie auf den Knopf mit dem tastbaren Pfeil nach unten drücken. Erhöhen Sie die Temperatur durch Drücken des Pfeils nach oben. Die Klimaanlage können Sie mit dem Knopf, der mit einer hervorgehobenen Spirale gekennzeichnet ist, ein- oder ausschalten.
- Die Lichtschalter befinden sich jeweils links neben der Zimmer-/Badezimmertür sowie links neben dem Schreibtisch und jeweils neben dem Bett.
- Unsere Zimmer sind mit einem Internetanschluss und W-Lan ausgestattet. Der Internetstecker befindet sich rechts vom Schreibtisch. Das W-Lan-Passwort erfragen Sie bitte bei der Rezeption.
- Auf der linken Seite des Bettes befindet sich das Telefon. Wenn Sie die Nummer z.B. 007 wählen, werden Sie direkt mit der Rezeption verbunden. Dort steht man Ihnen für alle Anliegen gerne zur Verfügung. Den Weckdienst können Sie auch über unser automatisches Weckservice bestellen. Bitte geben Sie bekannt, ob Sie mit einem Vibrationssignal geweckt werden möchten.

Hilfsmittel, die ohne großen (finanziellen) Mehraufwand im Hotel zur Verfügung gestellt werden können:

- Hilfsmittel für blinde/sehbehinderte Menschen
 - Speisekarte in Großdruck
 - Speisekarte in Brailleschrift
- Hilfsmittel für gehörlose/schwerhörige Menschen
 - Ein Sicherheitskoffer (Gehörlosenkoffer) kann folgenden Inhalt haben:

Lichtwecker und/oder Vibrationspolster (Wecksignal)



© ihr zubeHÖR KG 2015

Tischblitzlampe (Alarmblinksignal für Telefonklingeln/Türklopfen)



© ihr zubeHÖR KG 2015

Batterievorrat für Gäste mit Hörgeräten Faxgerät, Induktive Höranlage



Beispiele induktiver Höranlagen © ihr zubeHÖR KG 2015

Zweitschlüssel für eine Vertrauensperson des Gastes

Blitzlichtanlagen für Notfälle, da im Falle eines Alarms gehörlose/schwerhörige Menschen den Alarmton nicht wahrnehmen können.

Kontakt und kompetente Ansprechpartner/innen für technische Hilfsmittel:

<http://www.schwerhoerigen-service.at>

<http://www.ihrzubehoer.at>

<http://www.marland.eu>

uvm.

- Hilfsmittel für mobilitätsbehinderte Menschen
 - Mobile Haltegriffe
 - Duschsitz mit Rücken- und Armlehnen
 - Rutschbrett
 - Besteck für Menschen, die mit einer Hand essen



© Ing. Mag. Wolfgang Tschiedel

4.6. Freizeit und Fitness

Die Broschüren „Tourismus für Alle – Eine Orientierungshilfe für barrierefreie Naturangebote“ (BMWF & WKO, 2. Auflage 2015) und „Barrierefreiheit im Tourismus – Aspekte der rechtlichen und baulichen Grundlagen“ (BMFW & WKO & Austrian Standards, 2014) enthalten Informationen über die barrierefreie Ausgestaltung von Freizeiteinrichtungen. In der Orientierungshilfe werden die unterschiedlichen Gästegruppen sowie die Serviceleistungen vorgestellt. Darüber hinaus werden die wichtigsten Anforderungen an eine barrierefreie Angebotsgestaltung in der Natur übersichtlich dargestellt. Die Orientierungshilfe kann in der Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft der WKO unter bstf@wko.at und bei der Tourismus-Serviceestelle des BMWFW unter barrierefreies-reisen@bmfw.gv.at bestellt werden.

4.7. Tourismusservicestellen (Infopoints, etc.)

Hier kommunizieren die Tourismusmitarbeiter/innen direkt mit dem Gast, persönlich oder auch telefonisch (E-Mail, Fax, Brief, etc.). Daher gelten ähnliche Regeln wie bei der Reservierung oder der Rezeption. Weiters sind Tourismusangestellte bei Infopoints meist mehrerer Sprachen mächtig und haben kein Problem sich auszudrücken. Genauso sollte der/die Tourismusmitarbeiter/in keine Berührungängste haben, wenn ein Gast mit Behinderungen vor ihm steht. Auch ein Weiterleiten an eine/n versiertere/n Kollegen/in ist zulässig.

5. Good Practice Beispiele

Seit dem Erscheinen dieser Broschüre (1. Auflage: 2011) haben in Wien mehrere Hotels / Pensionen und andere Unterkünfte einen Um- bzw. Neubau gewagt, der den Weg für den Tourismus für Alle ebnet, um Personen mit besonderen Bedürfnissen nicht auszuzugrenzen.

Der Gästeservice des Wien Tourismus verzeichnet laufend Anfragen zu diesem Thema und ist froh, dass Wien Besucher/innen eine immer breiter werdende Palette an Unterkünften bieten kann, die gerne weitervermittelt werden. Sie finden viele Informationen unter folgendem Link, die laufend aktualisiert werden: <http://www.wien.info/de/reiseinfos/wien-barrierefrei>

Nachfolgend zwei Erfahrungsberichte die dem Gästeservice vom Wien Tourismus übermittelt wurden:

Hotel Praterstern (1020 Wien)

Der Familienbetrieb wurde bei laufendem Betrieb 2007-08 zu einem barrierefreien Hotel umgebaut. Während der Bauphase zogen wir eine Architektin zur barrierefreien Gestaltung zu und ein langjähriger rollstuhlfahrender Gast gab noch Tipps bei einer Baustellenbesichtigung. Weiters entschlossen wir uns zu einer Telefonanlage mit Licht, die Gehörlosen bzw. Schwerhörigen angenehm ist. Die Errichtung der Anlage war nicht kostenintensiv. Die Buchungen von Rollstuhlfahrer/innen steigen seither an, d.h. es steigt der Bekanntheitsgrad. Die Lebenshilfe bucht hier zum Beispiel sehr oft, da die unkomplizierte, persönliche Betreuung geschätzt wird. Auch haben wir sehr oft blinde und sehbehinderte Gäste. Unser Personal ist mit einer gewachsenen, sozialen Kompetenz ausgestattet und geht mit viel Fingerspitzengefühl auf unsere Gäste ein. Es gibt Besucher/innen unseres Hauses, die Hilfe benötigen und welche, die selbständig sind. (Interview mit Herrn Christian Sobotka, Besitzer; März 2015)²⁰

Kolpinghaus Wien Zentral (1060 Wien)

Das Hotel hat 2007 den Neubau, nahezu 100 % barrierefrei für Menschen im Rollstuhl mit insgesamt 9 rollstuhlgerechten Doppelzimmern, eröffnet. Als Einstieg wählten wir für unsere Mitarbeiter/innen eine Basisschulung zur Sensibilisierung des Umgangs mit Menschen mit Behinderungen, sowie eine Begleitung in der Planungs- und Bauphase durch Betroffene. Dieser Austausch war eine große Bereicherung. Dennoch hat uns die Praxis gezeigt, dass sich nicht alles, was wir in den rollstuhlgerechten Zimmer geplant hatten, als sinnvoll erwiesen hat. z.B. sehen an der Wand montierten Klappstühle zwar nett aus, sind aber aus Sicherheitsgründen ziemlich rasch den stabilen Duschkockern und Duschröllis gewichen. Aufgrund der Möglichkeit, gleichzeitig bis zu 18 Gäste mit Mobilitätseinschränkungen bzw. Rollstuhl unterzubringen, arbeiten wir mit einigen Reiseveranstaltern zusammen, die auf Gruppenreisen und Einzelreisen dieser Art spezialisiert sind. Mittlerweile zählen einige "rollstuhlfahrende" Gäste zu unseren Stammgästen - sowohl im Hotel - als auch im Seminarbereich. Durch die langjährige Erfahrung sind die Mitarbeiter/innen im Kolpinghaus Wien Zentral inzwischen sehr routiniert im Erkennen und Reagieren auf die speziellen Bedürfnisse dieser Gästegruppe - es ist ein "normaler" Umgang - ein tägliches Miteinander, wie mit allen Gästen.

²⁰⁾ Interview durchgeführt von Angela Strzalka, März 2015

In den vergangenen Jahren hatten wir durchschnittlich 3 - 4 Reisegruppen mit besonderen Bedürfnissen pro Jahr, insgesamt 5 Kongresse und unzählige Einzelgäste im Rollstuhl und laufend sind Seminare bei uns zu Gast, wo Barrierefreiheit eine Notwendigkeit für die Teilnehmer/innen darstellt. (Interview mit Claudia Edelmayer-Murri, Prokuristin; März 2015)²¹

Die Anforderungen, die mobilitätseingeschränkte Gäste an ein barrierefreies Zimmer stellen, sind individuell verschieden. Das Online-Portal roomchooser.com unterstützt die Suche nach geeigneten Zimmern auch in Wien.

6. Weiterführende Informationen

6.1. Gesetzliche Rahmenbedingungen

Abgesehen von dem Wunsch, behinderten Menschen die Inanspruchnahme touristischer Angebote zu ermöglichen bzw. dem Bestreben allen Gästen eine bestmögliche Serviceleistung anbieten zu können, gibt es auch internationale Übereinkommen und Gesetze, die zu berücksichtigen sind. Neben diesen internationalen und europäischen Vorgaben (z.B.: UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung, EU-Richtlinie zur Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf) ist in Österreich vor allem das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz von zentraler Bedeutung.

Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG)

Mit dem Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz wurden die EU-Richtlinie zur Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf²² sowie Art 7 der Österreichischen Bundesverfassung, wonach niemand aufgrund seiner Behinderung benachteiligt werden darf, einfach gesetzlich ausformuliert. Das BGStG regelt nicht, wie Barrierefreiheit konkret im Einzelfall ausgestaltet sein muss, sondern regelt die Rechtsfolgen einer Benachteiligung von behinderten Menschen (Diskriminierung). Die Rechtsfolge einer Diskriminierung ist Schadenersatz.

Was bedeutet Barrierefreiheit?

Barrierefreiheit bedeutet, dass etwas für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar ist. Achtung: Barrierefreiheit betrifft nicht nur bauliche Anlagen, sondern betrifft z.B.: auch den Zugang zu Informationen (Internetauftritte, Messepräsentationen, Infofolder in touristischen Anlagen, etc.) oder den Zutritt mit ausgebildeten Assistenzhunden.

Wer fällt unter den Diskriminierungsschutz des BGStG?

Unter den Schutz fallen Menschen mit einer nicht nur vorübergehenden (= mehr als sechs Monate andauernden; Gipsfuß reicht daher nicht!) körperlichen, geistigen oder psychischen Funktionsbeeinträchtigung oder Beeinträchtigung von Sinnesfunktionen, die geeignet sind, die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben in der Gesellschaft zu erschweren. Auch Angehörige von Behinderten fallen unter das Diskriminierungsverbot (z.B.: bei Beleidigung oder Belästigung).

²¹) Interview durchgeführt von Angela Strzalka, März 2015

²²) Richtlinie 2000/78/EG des Rates vom 27. November 2000 zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf

In welchem Bereich gilt der Diskriminierungsschutz?

Das BGStG gilt neben der gesamten Bundesverwaltung z.B. auch für die sogenannten Verbrauchergeschäfte (Geschäfte eines Unternehmers oder einer Unternehmerin mit einer Verbraucherin oder einem Verbraucher), wenn Waren und Dienstleistungen für die Öffentlichkeit angeboten werden. Das ist im touristischen Bereich praktisch immer der Fall, wenn ein Vertrag (auch mündlich) geschlossen wird.

Wovor schützt das BGStG?

- Vor unmittelbaren Diskriminierungen: Wenn man wegen einer Behinderung in einer vergleichbaren Situation weniger günstig behandelt wird als eine andere Person (z.B.: Gäste mit einem behindertem Kind werden in einem Restaurant nicht oder nur langsamer bedient als andere Gäste).
- Vor mittelbaren Diskriminierungen: Scheinbar neutrale Vorschriften oder Merkmale gestalteter Lebensbereiche benachteiligten Menschen mit Behinderungen in besonderer Weise (z.B.: allgemeine Geschäftsbedingungen eines Hotels verbieten Hunde; Personen mit Assistenzhunden werden benachteiligt; durch eine für blinde Menschen nicht vollständig navigierbare Homepage können blinde Menschen Sonderangebote nicht wahrnehmen; Stufen machen Rollstuhlfahrer/innen den Zugang unmöglich). Achtung: Barrieren (auch bauliche) können sachlich gerechtfertigt sein, z.B.: Schutz vor Gefahren in einem Freizeitpark, und sind dann nicht diskriminierend.

Rechtsschutz – Rechtsfolgen

Bevor nach BGStG geklagt werden kann, muss ein Schlichtungsverfahren bei den Landesstellen des Sozialministeriumservice durchgeführt werden. Dabei kann auch Mediation eingesetzt werden. Scheitert der Schlichtungsversuch, kann geklagt werden. Eingeklagt werden kann sowohl ein materieller als auch ein immaterieller (z.B. Kränkung) Schaden.

Übergangsbestimmungen für bauliche Barrieren

Das BGStG ist mit 1.1.2006 in Kraft getreten und sieht für – zu diesem Zeitpunkt vorhandene – bauliche Barrieren eine 10-jährige Übergangsfrist vor (Die Übergangsfrist endet am 31.12.2015). Die Übergangsfrist ist gestaffelt ausgestaltet und lässt die Anforderungen an die Beseitigung der Barrieren laufend ansteigen. Für Neubauten und Generalsanierungen sind keine Übergangsfristen vorgesehen.

Zumutbarkeitsklausel des BGStG

Das BGStG sieht eine Zumutbarkeitsprüfung für jene Fälle vor, in denen die Beseitigung der Barriere rechtswidrig oder eine unverhältnismäßige Belastung darstellen würde, jedoch sind größtmögliche Annäherungen an eine Gleichbehandlung, die zumindest eine maßgebliche Verbesserung der Situation herbeiführen, zu treffen.

6.2. Sehbehinderten- und blindengerechte Infrastruktur²³

Um selbstständiges Reisen zu ermöglichen, ist es notwendig, dass Verkehrsmittel und die Infrastruktur im Bereich des Hotels sowie im Bereich der touristischen Einrichtungen von allen be-

²³) Daniele Marano, Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs, 2010 (Aktualisiert: 2015)

hinderten Tourist/innen möglichst ohne fremde Hilfe genutzt werden können. Als Anforderungen an ein attraktives Tourismusangebot sind vorrangig Zugänglichkeit, Sicherheit sowie entsprechende Reiseinfrastruktur zu nennen.

Hotels, sowie alle anderen Einrichtungen am Urlaubsort (Freizeit, Kultur, Sport), sollten in Bezug auf Lage, Erreichbarkeit, Gestaltung und Ausstattung den Bedürfnissen sehbeeinträchtigter Tourist/innen entsprechen (barrierefreie Zugänglichkeit von Gebäuden und Verkehrsmitteln, Benutzbarkeit von Straßen und Wegen, etc.).

Die fünf wichtigsten Tipps zum Thema Infrastruktur

Orientierungshilfen

Taktile Bodenmarkierungen sind von großer Bedeutung. Diese müssen für blinde oder sehbehinderte Menschen mit den Füßen oder dem Langstock (langer Blindenstock) tastbar sein und einen deutlichen Rauigkeitsunterschied und Helligkeitskontrast zu sonstigen Gehbelegen aufweisen. Zur Orientierung werden sogenannte Blindenleitstreifen und Aufmerksamkeitsfelder verwendet.

Stufen

Für mobilitätsbehinderte Menschen - darunter sehbehinderte und blinde Personen - gehören Stufen zu den größten Hindernissen. Die erste und letzte Trittstufe eines Treppenlaufes sollte daher über die gesamte Breite durch Farbkontraste markiert und die Oberfläche gleitsicher sein. Vor der ersten Stufe sollte ein taktiles Aufmerksamkeitsfeld über die ganze Stufenbreite angebracht sein. Einzelstufen sollten grundsätzlich vermieden werden.

Hindernisse

Oft befinden sich Hindernisse auf den Gehwegen wie z.B.: Papierkörbe, Fahrradständer, Verkehrszeichen, parkende Autos, etc. Diese bergen nicht nur Stolpergefahren, sondern vermindern auch die Durchgangsbreite. Sehbehinderte oder blinde Fußgänger/innen sind dadurch manchmal gezwungen, auf die Straße auszuweichen, was große Gefahren in sich birgt.

Straße, Geh- und Radweg

Zwischen Straße und Gehweg sollte ein optisch und taktil wahrnehmbarer Begrenzungstreifen eine Trennung kennzeichnen. Dieser Streifen muss einen ausreichenden Helligkeits- und Rauigkeitskontrast zu den Gehwegbelägen aufweisen. Außerdem sollten Geh- und Radwege ausreichend voneinander abgegrenzt sein. Oft sieht man nur einen Farbstreifen, der Rad- und Gehweg voneinander trennt. Dies birgt für blinde Verkehrsteilnehmer/innen ein großes Gefahrenpotential, da die Trennung nicht taktil wahrnehmbar ist. Radfahrer/innen nähern sich meistens mit geringer Geräuschkentwicklung und können so nur sehr schwer wahrgenommen und geortet werden. Eine gute Möglichkeit zur sicheren Trennung zwischen Geh- und Radweg ist ein begrünter Begrenzungstreifen.

Ampeln

Verkehrslichtsignalanlagen sind für blinde und sehbehinderte Personen für eine sichere und gefahrlose Überquerung von Fahrbahnen und Kreuzungen von großer Bedeutung. Bei den akustischen Signalanzeigen wird zwischen Freigabesignalen und einem Orientierungssignal unterschieden. Erstere zeigen durch unterschiedliche Tonsignale das „klassische“ Grün und Rot an, welche durch ihre akustische Umsetzung nun auch für blinde und sehbehinderte Menschen erkennbar sind. Das Orientierungssignal dient dem Auffinden der Ampelanlage.

Detaillierte Informationen finden Sie in folgenden Ö-NORMEN (Stand der Ö-NORMEN: März 2015)

ÖNORM B 1600	Barrierefreies Bauen – Planungsgrundlagen
ÖNORM B 1601	Barrierefreie Gesundheitseinrichtungen, assistive Wohn- und Arbeitsstätten - Planungsgrundlagen
ÖNORM B 1602	Barrierefreie Bildungseinrichtungen - Planungsgrundlagen
ÖNORM B 1603	Planungsgrundlagen für barrierefreie Tourismus- und Freizeiteinrichtungen
ÖNORM V 2100	Technische Hilfen für sehbehinderte und blinde Menschen - Taktile Markierungen an Anmeldetableaus für Fußgänger
ÖNORM V 2101	Technische Hilfen für sehbehinderte und blinde Menschen - Akustische und tastbare Hilfssignale an Verkehrslichtsignalanlagen
ÖNORM V 2102	Technische Hilfen für sehbehinderte und blinde Menschen - Taktile Bodenin- formationen
ÖNORM V 2103	Technische Hilfen für sehbehinderte und blinde Menschen - Tragbare Sender zur Aktivierung von Hilfseinrichtungen für behinderte Menschen
ÖNORM V 2104	Technische Hilfen für sehbehinderte, blinde und mobilitätsbehinderte Menschen - Baustellen- und Gefahrenbereichsabsicherungen
ÖNORM V 2105	Technische Hilfen für sehbehinderte und blinde Menschen - Tastbare Beschriftungen und Informationssysteme
ÖNORM A 3011	Teil 3: Grafische Symbole für die Öffentlichkeitsinformation (enthält grafische Symbole zur Kennzeichnung behindertengerechter Einrichtungen und Anlagen)
ÖNORM A 3012	Visuelle Leitsysteme für die Öffentlichkeitsinformation (enthält Regeln zur Gestaltung von Informationselementen)
ÖNORM EN 60118-4	Induktionsschleifen für Hörgeräte - Magnetische Feldstärke

Zu beachten sind zuvor aber die jeweils in den Bundesländern geltenden Bauordnungen und Bauvorschriften (Neubau, Umbau, Generalsanierung).

Checkliste Infrastruktur

Orientierungshilfen

- Taktile Leitsysteme sind vor dem Hotel vorhanden,
- Taktile Leitsysteme sind in der Region vorhanden,
- Taktile Leitsysteme sind vor Freizeiteinrichtungen vorhanden.

Gestaltung von Geh- und Freizeitwegen

- Der Weg ist mit einem Bordstein abgegrenzt, flach und eben.
- Entlang des Weges gibt es Sitzgelegenheiten.
- Die Wege sind mit durchgehendem Führungsgeländer ausgestattet
(Sitzgelegenheiten sind durch Markierungen am Führungsgeländer gekennzeichnet),
gut und leicht sichtbar markiert.
- Gehsteige und Gehwege haben eine gut nutzbare Breite (mindestens 1,5 m).
- Straßen und Gehwege sind optisch und taktil begrenzt.
- Die Radwege sind vom Gehweg abgegrenzt.

Markierungen

Glasflächen sind deutlich gekennzeichnet (z.B.: Glastüren oder transparente Bushaltestellen), Stufen sind durch Farbkontraste markiert (zumindest die erste und die letzte Stufe).

Vermeidung von Stolpergefahr

Gegenstände auf den Gehsteigen wie z.B.: Blumenkisten, Kartenständer, Schilder, Verkaufsständer wurden vermieden oder sie sind ausreichend gekennzeichnet, Gastgärten sind ausreichend gekennzeichnet, Einzelstufen (z.B.: bei Eingängen von Geschäften, Hotels, etc.) wurden vermieden.

Kreuzungen

Die Kreuzungen in der Region sind mit akustischen Ampeln ausgestattet.

Beschilderungen

Beschilderungen sind sehbehindertenfreundlich gestaltet, Beschilderungen gibt es in taktiler Form, Beschilderungen gibt es in Brailleschrift.

6.3. Menschen mit Mobilitätsbehinderungen

Menschen mit Gehbehinderungen²⁴

Wie erkennt man Sie?

Sie nutzen einen Gehstock, eine oder zwei Krücken, einen Rollator oder ein Rollmobil. Einige gehen ohne Hilfsmittel, sie gehen sehr langsam oder haben ein hinkendes Gangbild.

Was sollte im Gehen beachtet werden?

Die Gehgeschwindigkeit sollte der betroffene Mensch vorgeben. Passen Sie sich dieser an! Fragen Sie, ob Sie Ihren Arm oder Ihre Hand als Stütze anbieten dürfen. Manche bevorzugen die rechte, manche die linke Seite.

Hinweise zum Begleiten von Menschen, die darauf angewiesen sind, einen Rollstuhl zu benutzen

Welche Gruppen gibt es?

Es gibt Menschen, die den Rollstuhl manuell antreiben und über die Greifreifen den Rollstuhl lenken oder im Bedarfsfall von einer Assistenzperson geschoben werden. Im Gegensatz dazu wird ein elektrisch betriebener Rollstuhl meist über eine Servolenkung oder ev. auch über eine Kinnsteuerung etc. bedient. Elektrorollstühle können ein Nettogewicht von bis zu 250 kg haben. Menschen, die auf den Gebrauch eines Rollstuhles angewiesen sind, können fallweise kurze Wegstrecken zu Fuß zurück legen - beispielsweise bei Muskel- und Nervenerkrankungen. Auch kann es dem Gast möglich sein, sich vom Rollstuhl auf einen Sessel umzusetzen.

Was ist zu beachten?

Barrieren können unterschiedlich groß sein. Menschen mit manuellen Rollstühlen haben einen Greifbereich bis zu 140 cm über Fußboden und bis zu 60 cm im Radius. Menschen die darauf angewiesen sind, einen elektrisch betriebenen Rollstuhl zu nutzen, können in Ihrer Greifhöhe auf 70 cm bis 80 cm über Fußboden angewiesen sein. Für Rollstuhlnutzer/innen, vor allem diejenigen, die einen elektrisch betriebenen Rollstuhl gebrauchen, ist es zweckmäßig, bei niedrigen Höhenunterschieden temporär eine stabile Rampe zu legen.

²⁴⁾ Vgl. Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation, 2010

Bei gewünschter Hilfestellung bitte beachten:

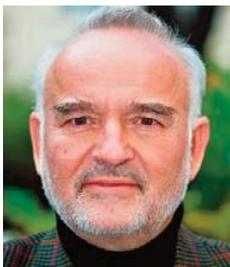
Immer mit dem Blick nach unten sehend, nach hinten aufgekippt, auf den großen Hinterrädern fahrend kann der Rollstuhl entweder hinauf oder hinunter gezogen werden. Fragen Sie den Gast nach seinen Möglichkeiten und Techniken, über Treppen zu fahren. Auf die Sicherheit des Gastes ist zu achten.

6.4. Hinweise auf kognitive oder intellektuelle Behinderungen

- Mehrmaliges Nachfragen nach örtlichen Gegebenheiten wie dem Speisesaal, dem Garten, dem Schwimmbad, etc.
- Probleme mit elektronischen Zimmerschlüsseln.
- Probleme mit den Lichtschaltern, insbes. mit evtl. vorhandenen Hauptschaltern.
- Wiederholte Rückfragen zu den Essenszeiten.
- Telefonische oder persönliche Rückfragen an der Rezeption zu Informationen, die in der im Zimmer aufliegenden Mappe behandelt werden.

7. Anhang

7.1 Autor/innenverzeichnis



Autor Dr. Peter Adler

Kontakt: MEDIATION OHNE BARRIEREN
Adresse: 1190 Wien, Hohenauergasse 21a/2
T: +43 (0) 1 486 26 71
F: +43 (0) 1 486 26 73
M: +43 (0) 676 3 699 699
E: pa@ate.at
W: www.peteradler.at



Kurzbeschreibung

Ausbildung und Erfahrungsaustausch für die Mediation mit Menschen mit Behinderungen, Abbau von Barrieren in der Mediation und zur Mediation (finanziell, Sprache, geographisch etc.). Obmann des Vereins: Dr. Peter Adler, Mediator "Tourismus für alle":

- Berater für Tourismuseinrichtungen, die allen Gästen zugänglich und für alle Gäste benutzbar sein wollen.
- Trainer für Tourismus-Mitarbeiter/innen für den guten Umgang mit dem Gast
- Mediation für Konflikte nach dem Behinderten-Gleichstellungsgesetz und bei Mobbing.



Autorin Ing.ⁱⁿ Maria Rosina Grundner

Kontakt: Mobilitätsagentur Wien
Adresse: 1020 Wien, Große Sperlgasse 4
T: +43 (0) 1 4000-49907
M: +43 (0) 676 811849907
F: +43 (0) 1 4000-49909
E: maria.grundner@mobilitaetsagentur.at
www.mobilitaetsagentur.at



Kurzbeschreibung

Als Technikerin mit langjähriger Berufserfahrung in der Baubranche engagiert sich Ing.ⁱⁿ Maria Grundner seit Jahren für Barrierefreies Bauen, bei Austrian Standards als Vorsitzende der AG „Barrierefreies Bauen“, wie auch bis 2012 für die Dachorganisation der Österreichischen Behindertenverbände. Seit 2013 bringt Sie ihr Wissen über barrierefreie Mobilität in die Mobilitätsagentur Wien ein.

2013 publizierte sie einen umfassenden Kommentar mit vielen Bildern und Praxis-Tipps zur ÖNORM B 1600:2013 im Verlag des Österreichischen Normungsinstitutes. Neben zahlreichen Artikeln zu Themen, wie barrierefreie Produkte im Alltag oder Mobilität für Alle, wurde auch eine Broschüre zu barrierefreiem Wohnbau von ihr erstellt. Das jüngste Projekt entstand gemeinsam mit der WKÖ und dem BMFWF, eine Informationsbroschüre für Dienstleistungsunternehmen mit dem Titel: „Barrierefreiheit im Tourismus – Aspekte der rechtlichen und baulichen Grundlagen“



Autorin Mag.ª Monika Hirschmugl-Fuchs

Kontakt: miraconsult
Mobilitätsagentur Wien
Adresse: 8501 Lieboch, Packer Straße 69
T: +43 (0) 1 3136 61530
M: +43 (0) 1 664 140 98 03
F: +43 (0) 1 3136 61530
E: info@miraconsult.at
W: www.miraconsult.at



Kurzbeschreibung

More interactive respectful activity – durch soziales Handeln zu wirtschaftlichem Erfolg. Meine Liebe zum Tourismus wurzelt im elterlichen Kleinstbetrieb in einer Tourismusregion und mehrjähriger Saisonarbeit im Service, engem Bezug zum steirischen Weinbau. Derzeit beschäftigen wir uns intensiv mit nachhaltiger, barrierefreier Tourismusentwicklung. Als Beratungsunternehmen sind wir seit 1999 in der Steiermark ansässig. Ergänzend zu unserer wirtschaftlichen Kompetenz, sind wir unter anderem zertifizierte Umwelt-, Qualitäts- und Risikomanager und Certified Management Consultant und Nachhaltigkeitsberater.

Unsere Angebote für Tourismusbetriebe, - verbände und Regionen

- Begleitung zum Umweltgütezeichen Tourismus
- Entwicklung von Strategien für nachhaltigen Erfolg bei Gründung, Neuausrichtung oder Übergabe
- Unterstützung beim Aufbau von wirkungsvollen Marketingstrategien, unterstützt durch Social Media, zur Neukundengewinnung und Stammkundenbetreuung
- Bonitätsberatung, Finanzierung und Förderungen
- Entwicklung und Planung von nachhaltigen touristischen Projekten und Antragserstellung, insbesondere auch für EU-Projekte



Autorin Doris Kirchsteiger

Kontakt: ServiceCenter ÖGS.barrierefrei
(ÖGS=Österreichische Gebärdensprache)
Adresse: 1100 Wien, Waldgasse 13/2
T: +43 (0) 1 64 10 510
F: +43 (0) 1 64 10 510 20
E: info@oegsbarrierefrei.at
W: www.oegsbarrierefrei.at



Kurzbeschreibung

Das ServiceCenter ÖGS.barrierefrei wurde am 01. Jänner 2005 gegründet und versteht sich als Schnittstelle für gehörlose, schwerhörige und hörende Menschen. Die Gründung geht mit der Verankerung der Österreichischen Gebärdensprache (ÖGS) in der Verfassung im Jahr 2005 einher.

Unser wichtigstes Ziel ist, gehörlosen Menschen in Österreich die nachhaltige Chancengleichheit im Wirtschafts- und Gesellschaftsleben zu ermöglichen. Dies setzt barrierefreie Kommunikation, Informationszugang und Engagement aller Beteiligten voraus. Wir wollen umfassende Barrierefreiheit erreichen. Für Angestellte im Tourismusbereich werden Sensibilisierungsworkshops zum Umgang mit gehörlosen Menschen oder Gebärdensprach-Grundkurse angeboten. Geschulte Mitarbeiter/innen können ihr Wissen direkt für Kommunikation in Gebärdensprache anwenden.

Unser Know-how

- Diversity Management
- Sensibilisierungsstrategien
- Interkulturelle Kommunikation
- Gehörlosenspezifische Diskriminierungsfragen
- Technische Umsetzung barrierefreier Homepages in ÖGS

Kontakt: Kohl & Partner Wien GmbH
Adresse: 1010 Wien, Wallnerstraße 3
T: +43 (0) 1 532 6335-0
F: +43 (0) 1 532 6335-20
E: wien@kohl.at
W: www.kohl.at



Kurzbeschreibung

Kohl & Partner ist ein unabhängiges und international tätiges Consultingunternehmen – spezialisiert auf die Tourismus- und Freizeitwirtschaft. Kohl & Partner ist das führende Tourismusberatungsunternehmen in Österreich und eines der größten Unternehmen mit dieser Spezialisierung in Europa. Zu den Kunden von Kohl & Partner zählen bekannte touristische Destinationen, führende Unternehmen, öffentliche Stellen und namhafte Investoren. Unser touristisches Know-how, in Kombination mit mehr als 30 Jahren Erfahrung im Bereich Tourismusentwicklung, macht uns zu einem verlässlichen und professionellen Partner bei der Entwicklung von touristischen Projekten. Kohl & Partner steht für „Qualität im Tourismus“. Das Unternehmen wird nach dem EFQM-Modell für Business Excellence entwickelt und geführt, ist qualitätszertifiziert nach ISO 9001 und prämiert mit dem „Austrian Quality Award“ für KMUs. Des Weiteren ist Kohl & Partner ein Affiliate Member der UN World Tourism Organization und arbeitet nach international anerkannten Consulting Standards. Neben den deutschsprachigen Kernmärkten setzt Kohl & Partner einen speziellen regionalen Fokus auf Zentral-, Ost- und Südosteuropa. Derzeit gibt es 10 Büros in sieben Ländern (Österreich, Deutschland, Italien, Schweiz, Ungarn, Rumänien und Bulgarien). Insgesamt beschäftigt Kohl & Partner mehr als 40 Mitarbeiter/innen.

Die Kerngeschäftsfelder von Kohl & Partner

- Hotellerie und Gastronomie
- Touristische Destinationen
- Touristische Infrastruktur
- Seminare und Trainings



Autor Mag. Daniele Marano

Kontakt: Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs
Adresse: 1200 Wien, Jägerstraße 36
T: +43 (0) 1 330 35 45 - 41
F: +43 (0) 1 330 35 45 - 11
E: marano@hilfsgemeinschaft.at
W: www.hilfsgemeinschaft.at



Kurzbeschreibung

Die Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs setzt sich seit 80 Jahren für die Verbesserung der Lebensbedingungen blinder und stark sehbehinderter Menschen in Österreich ein. Barrierefreies Reisen ist ein Schwerpunkt unserer Arbeit.

Für sämtliche Dienstleister/innen entlang der touristischen Servicekette bieten wir Sensibilisierungstrainings für den richtigen Umgang mit blinden und sehbehinderten Gästen an. Im Rahmen des Projekts „Barrierefrei fliegen“ waren wir bei der Schulung des Personals der Austrian Airlines mit an Bord. Unsere Expert/innen beraten u. a. den Flughafen Wien in Punkto Barrierefreiheit. Touristiker/innen, die sich über das Thema „Barrierefreiheit“ informieren wollen, bieten wir unter www.hilfsgemeinschaft.at/fachinformationen zahlreiche Tipps und Checklisten an.



Autorinnen
DIⁱⁿ Gloria Petrovics und Dr.ⁱⁿ Helga Wanecek

Kontakt: Freunde der Assistenzhunde Europas
Adresse: 2421 Kittsee, Landstraße 39
T: +43 (0) 2143 30129
M: +43 (0)664 7367 0444
E: office@reha-dogs.org
W: www.reha-dogs.org



Kurzbeschreibung

"Freunde der Assistenzhunde Europas" ist ein von den Hundeausbildungsstätten unabhängiger Verein, der auf nationaler und internationaler Ebene die Rechte der Assistenzhundeführer/innen vertritt, auf Qualität der Hunde achtet und den unentbehrlichen Helfer Hund in der Öffentlichkeit bekannt macht.



Autorin Jutta Pisecky

Kontakt: Österreichischer Schwerhörigenbund
Adresse: 1150 Wien, Sperrgasse 8-10/9
T: +43 (0) 676 844 361 320
F: +43 (0) 1 897 31 32
E: wien@oesb-dachverband.at
W: www.oesb-dachverband.at



Kurzbeschreibung

Der ÖSB ist ein unabhängiger Dachverband von und für Schwerhörigenvereine und Organisationen hörbeeinträchtigter Menschen in Österreich. Wir vertreten und unterstützen alle Menschen rund um das Hören. Unser Ziel ist eine adäquate hörtechnische Versorgung aller Betroffenen, eine Gleichstellung in allen Bereichen der Bildung, des beruflichen, gesellschaftlichen, kulturellen und politischen Lebens. Wir forcieren die Schaffung von Rahmenbedingungen, um den Einsatz, die Finanzierung und die Versorgung mit Hörtechnologien, hörtaktischen Maßnahmen, Rehabilitation zu gewährleisten. Wir sind ein Kompetenznetzwerk und bieten unseren Mitgliedern und Partner/innen Kontakte und Vernetzung mit Entscheidungsträger/innen aus Politik, Medizin, Wirtschaft und dem Sozialbereich. Wir agieren österreichweit und pflegen internationale Kooperationen. Wir entwickeln und unterstützen hörspezifische Projekte. Die Verbindung von fachlicher, sozialer und kommunikativer Kompetenz ist die Basis unserer Arbeit. In unserer Organisation leben wir ein wertschätzendes Miteinander von Schwerhörigen und Hörenden.



Autorin Mag.ª Angela Strzalka

Kontakt: Wiener Tourismusverband
(kurz: WienTourismus)
Adresse: 1030 Wien, Invalidenstraße 6
T: +43 (0) 1 211 14- 461
F: +43 (0) 1 24555 666
E: info@wien.info
W: angela.strzalka@wien.info



Kurzbeschreibung

Der Wiener Tourismusverband (kurz: WienTourismus) ist die offizielle Destinationsmarketingagentur der Stadt und steht Gästen und der Wiener Tourismusbranche mit umfangreichen Informationen und Services zur Seite. Auch die Vertretung der touristischen Interessen der Stadt Wien, die Mitarbeit an zeitgemäßer Infrastruktur für den Tourismus, die Förderung des Verständnisses der Stadtbewohner/innen für die Branche und die Mitwirkung bei tourismusrelevanten Maßnahmen der Stadtverwaltung gehören neben der Steigerung der Gästefrequenz zu seinen Aufgaben. Die Gäste-Website www.wien.info in 13 Sprachen ist barrierefrei und entspricht, laufend auf den neuesten technischen Stand gebracht, den zeitgemäßen Anforderungen der Reisenden. Vom Gäste-Service des Wien Tourismus "Wien-Hotels & Info" werden Jahr für Jahr mehrere Tausend Anfragen bearbeitet. In der Tourist-Info Wien am Albertinaplatz erhält rund eine halbe Million Besucher/innen pro Jahr kostenlos Auskunft in 10 Sprachen und Informationsunterlagen in 17 Sprachen.

Weitere Informationen: b2b.wien.info



Autorin Mag.^a Anna-Maria Wimmer

Kontakt: Bundesministerium für Wissenschaft,
Forschung und Wirtschaft
Adresse: 1010 Wien, Stubenring 1
T: +43 (0) 1 711 00-5571
F: +43 (0) 1 711 00-935571
E: Anna-Maria.Wimmer@bmwfw.gv.at
W: www.bmwfw.gv.at



Kurzbeschreibung

Mag.^a Anna-Maria Wimmer ist seit 2015 im Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft in der Abteilung Tourismus-Servicestelle tätig und betreut inhaltlich unter anderem den Bereich Barrierefreiheit im Tourismus.



Autorin Mag.^a Claudia Weiß

Kontakt: Fachverband Hotellerie,
Wirtschaftskammer Österreich
Adresse: 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63
Kontaktperson: Mag. Matthias Koch (GF)
T: +43 (0) 5 90 900 3554
F: +43 (0) 5 90 900 3568
E: hotels@wko.at
W: www.hotelverband.at



Kurzbeschreibung

Der Fachverband Hotellerie in der Wirtschaftskammer Österreich vertritt 17.000 Beherbergungsbetriebe mit 1,05 Millionen Betten. Mit knapp 37 Millionen Ankünften und 133 Millionen Nächtigungen leistet die heimische Hotellerie einen wesentlichen Beitrag zur direkten und indirekten Wertschöpfung der Tourismus- und Freizeitwirtschaft in der Höhe von rund 46,5 Milliarden Euro. Das sind 14,8 % des BIP.



Autorin Mag.^a Christiane Zimmer
Leitung innovia Akademie Mag. Mario Andrisek

Kontakt: innovia - Service & Beratung zur
Chancengleichheit gem. GmbH
Adresse: 6020 Innsbruck, Rennweg 7
T: +43 (0) 676 843 843 41
E: mario.andrisek@innovia.at
W: www.innovia.at



Kurzbeschreibung

Das Unternehmen innovia – Service und Beratung zur Chancengleichheit gem. GmbH wurde im Jahre 2007 gegründet. Ziel ist es, Lücken im sozialen Netz Tirols mit innovativen Angeboten zu schließen und damit Wege zur Chancengleichheit zu ermöglichen. innovia hat es sich unter anderem zur Aufgabe gesetzt, Unternehmen und öffentliche Stellen dabei zu unterstützen, Barrieren für Menschen mit Behinderungen sowie Asylberechtigten und subsidiär Schutzberechtigten abzubauen. innovia bietet zum Beispiel folgende Dienstleistungen an:

- Schulung im Umgang mit Menschen mit Behinderungen als Kund/innen und Gästen
- Weiterbildungen für Arbeitnehmer/innen mit Behinderungen und Unternehmen im Rahmen der innovia Akademie
- PC und ECDL barrierefrei
- Beratung und Gestaltung der Zugänglichkeit von Informationen

Die Dienstleistungen werden grundsätzlich durch Tandems von Mitarbeiter/innen mit und ohne Behinderungen oder Migrationshintergrund umgesetzt.

7.2 Beratungs- und Kompetenzstellen

Bundesweite Interessensvertretungen für Menschen mit Behinderungen; Möglichkeiten zur Kooperation und Vernetzung bieten Ihnen Interessensvertretungen für Menschen mit Behinderungen. Die Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (ÖAR) vertritt als Dachorganisation rund 80 Behindertenverbände in Österreich mit über 400.000 Mitgliedern.

accessible media - Zugang für alle Barrierefreies Internet

1020 Wien, Blumauergasse 15/2
E: office@accessible-media.at
W: www.accessible-media.at

BBI – Bundes-Blindenerziehungsinstitut

1020 Wien, Wittelsbachstraße 5
T: +43 (0) 1 728 08 66
F: +43 (0) 1 728 08 66-275
E: office@bbi.at
W: www.bbi.at

biv integrativ - Akademie für integrative Bildung

1070 Wien, Mariahilferstraße 76/7/69
T: +43 (0) 1 892 15 04
F: +43 (0) 1 892 15 04
M: +43 (0) 664 422 60 30
E: office@biv-integrativ.at
W: www.biv-integrativ.at

BIZEPS - Zentrum für Selbstbestimmtes Leben

1020 Wien, Schönngasse 15-17/4
T: +43 (0) 1 523 89 21
F: +43 (0) 1 523 89 21-20
E: office@bizeps.or.at
W: www.bizeps.or.at

BSVÖ – Blinden- und Sehbehindertenverband Österreich

1130 Wien, Hietzinger Kai 85 /DG
T: +43 (0) 1 982 75 84-201
F: +43 (0) 1 982 75 84-209
E: office@blindenverband.at
W: www.blindenverband.at

Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs

1200 Wien, Jägerstraße 36
T: +43 (0) 1 330 35 45-0
F: +43 (0) 1 330 35 45-11
E: info@hilfsgemeinschaft.at
W: www.hilfsgemeinschaft.at

IBFT - Infoplattform Barrierefreier Tourismus

co ÖHTB
1100 Wien, Humboldtplatz 6
T: +43 (0) 1 6020 812
E: office@ibft.at
W: www.ibft.at

ITS Wien Laube - Online Wienführer (Wien barrierefrei entdecken)

1070 Wien, Siebensterngasse 31/7
T: +43 (0) 50 6021 9704
E: office.vie@sozialdata.at
W: www.wien-guide.at

**ÖAR - Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation
Dachorganisation der Behindertenverbände Österreichs**

1010 Wien, Stubenring 2/1/4
T: +43 (0) 1 5131533
F: +43 (0) 1 5131533-150
E: dachverband@oear.or.at
W: www.oear.or.at

ÖGLB – Österreichischer Gehörlosenbund

1100 Wien, Waldgasse 13/2
T: +43 (0) 1 603 08 53
F: +43 (0) 1 602 34 59
E: info@oeglbg.at
W: www.oeglbg.at

ÖGSDV - Österreichischer Gebärdensprach-DolmetscherInnenverband

1131 Wien, Postfach 95
T: +43 (0) 1 802 52 82
F: +43 (0) 1 802 52 82
E: info@oegsdv.at
W: www.oegsdv.at

ÖSB - Österreichischer Schwerhörigenbund

Bundesstelle

1150 Wien, Sperrgasse 8-10/9
T: +43 (0) 676 844361320
F: +43 (0) 1 8973132
E: wien@oesb-dachverband.at
W: www.oesb-dachverband.at

ÖZIV – Bundesverband

1110 Wien, Hauffgasse 3-5, 3. Stock
T: +43 (0) 1 513 15 35-0
F: +43 (0) 1 513 15 35-250
E: access@oeziv.org
W: www.oeziv.org

Projekt access4all - accessibility consulting

1070 Wien, Lindengasse 56, Top 18-19
T: +43 (0) 680 30 25 993
E: office@access4all.at
W: www.access4all.at

Service Center ÖGS.barrierefrei

1100 Wien, Waldgasse 13/2
T: +43 (0) 1 64 10 510
F: +43 (0) 1 60 23 459
E: info@oegsbarrierefrei.at
W: www.oegsbarrierefrei.at

7.3 Quellenverzeichnis

Barrierefreiheit im Tourismus – Aspekte der rechtlichen und baulichen Grundlagenm, Hrsg. Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft & Wirtschaftskammer Österreich & Austrian Standards, 2014

Bericht der Bundesregierung über die Lage von Menschen mit Behinderungen in Österreich 2008 (Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz in Zusammenarbeit mit allen Bundesministerien)

Bericht der Bundesregierung zur Lage der behinderten Menschen in Österreich, 2008

Bericht der Europäischen Kommission „2010: Ein hindernisfreies Europa für Alle“, 2003

F.U.R.-Reiseanalyse 2003, 2007 & 2014

Hotel der Zukunft, Die wichtigsten Chancenmärkte der österreichischen Hotellerie, Zukunftsinstitut GmbH, 2009

Studie der Europäischen Kommission von 2012 - 2013, ECONOMIC IMPACT AND TRAVEL PATTERNS OF ACCESSIBLE TOURISM IN EUROPE,

world report disability, WHO 2011

Online Quellen

[http://www.schwerhoerigen-netz.de/MAIN/statistik.asp?inhalt=statistik04ichtlinie 2000/78/EG des Rates vom 27.](http://www.schwerhoerigen-netz.de/MAIN/statistik.asp?inhalt=statistik04ichtlinie%202000/78/EG%20des%20Rates%20vom%2027)

Wikipedia, <http://de.wikipedia.org/wiki/Behinderung>

Wikipedia, <http://de.wikipedia.org/wiki/Kognitiv>: Zu den kognitiven Fähigkeiten eines Menschen zählen zum Beispiel die Aufmerksamkeit, die Erinnerung oder das Lernen und einige mehr.

