

„Barrierefrei reisen“

Vortrag von Jutta Pagel, Geschäftsführerin des Landesverbandes für Körper- und Mehrfachbehinderte Baden-Württemberg anlässlich des Tourismus-Stammtisches der Touristikgemeinschaft Neckar – Hohenlohe – Schwäbischer Wald e.V. in Wallhausen am 5. November 2001

Sehr geehrte Damen und Herren,

behinderte Menschen stellen noch immer eine „vergessene Gruppe“ im Bereich des Tourismus dar. Ich freue mich daher besonders, dass Sie heute die Gelegenheit nutzen wollen, sich mit dieser „Randgruppe“ zu befassen. Im Internationalen Jahr der Behinderten im Jahr 1981 hatte man erstmals versucht, auf dieses Defizit aufmerksam zu machen. 1989 hatte der britische Tourismusverband die Kampagne „tourism for all“ gestartet, der sich andere europäische Länder anschlossen. Das Ziel: die Integration aller Gesellschaftsgruppen im Tourismus.

Der Alltag sieht leider noch häufig anders aus: trotz mancher Verbesserungen werden behinderte Menschen – bewusst oder unbewusst - in europäischen Ländern noch immer ausgegrenzt, weil ihnen der Zugang zu öffentlichen Verkehrsmitteln, vielen öffentlichen Gebäuden, Ladengeschäften, Restaurants und Freizeiteinrichtungen verwehrt bleibt. Deshalb sind behinderte Menschen in der Öffentlichkeit kaum „sichtbar“. Von „Anbieterseite“ werden behinderte Reisegäste noch immer als „potenzielle Problemgruppe“ betrachtet, die am besten in „Spezialeinrichtungen“ unterzubringen ist. Viele Betroffene sind nach wie vor der Ansicht, dass Informationsdefizite, fehlende Einrichtungen und das fehlende Verständnis der Reiseveranstalter eine Hauptursache dafür sind, dass sie nicht wie „normale“ Touristen reisen können. Aus unserer Sicht verschläft hier die Touristikbranche eine Riesenchance, neue Gäste in die jeweilige Urlaubsregion zu locken.

Wie hoch also wird das Marktsegment geschätzt? Im 1992 erschienenen Eurostat-Bericht wurde festgestellt, dass trotz der großen Zahl behinderter Menschen zuwenig zuverlässige statistische Daten verfügbar sind. Dennoch hat man in Untersuchungen festgestellt: Ein Europa würde man rund 11 Prozent der gesamten erwachsenen Bevölkerung „offiziell“ als behindert einstufen, obwohl jedes Land eigene Kriterien hierfür anlegt. Wenn man zu dieser Zahl die 2 Prozent an behinderten Kindern unter 15 Jahren, die 4,6 Millionen Frauen in fortgeschrittenen Schwangerschaftsmonaten sowie den Anteil von älteren, gehbehinderten Menschen (14 Prozent der europäischen Bevölkerung ist über 65 Jahre alt) hinzuaddiert, kommt man mühelos auf über 50 Millionen Menschen.

Zugegeben, nicht alle dieser zuvor genannten Menschen verfügt über die notwendigen finanziellen Mittel, um zu reisen oder die Art und Schwere der Behinderung schließt eine Reise aus. Selbst wenn man diese Faktoren berücksichtigt, wird der Markt in Europa immer noch auf 36 Millionen Menschen geschätzt. Eine beeindruckende Zahl, wie ich meine!

Die Tourismus-Marketing Baden-Württemberg hat in einem Seminar auf der CMT 2001 das Marktsegment mobilitätsbehinderter Menschen wie folgt beziffert:

- Die Reiseintensität bei mobilitätsbehinderten Menschen in Deutschland liegt bei 60 – 65 Prozent.
- Ausgehend von 6,5 Mio. Mobilitätsbehinderten entspricht das einem Urlaubsvolumen von mehr als 4 Mio. Urlaubsreisen im Jahr.
- Der Anteil der Inlandsreisen ist überdurchschnittlich hoch.
- Es wird angenommen, dass 2 bis 2,5 Mio. Urlaubsreisen in deutschen Feriengebieten verbracht werden, weitere 1,5 Mio. Kurzurlauber werden im Inland gezählt.

Wie wirken sich nun Behinderungen aus? Grundsätzlich ist zu berücksichtigen, dass zwei Menschen mit derselben Behinderung ebensowenig gleich sind wie zwei Menschen ohne Behinderung. Dennoch können allgemeine Aussagen über die Hauptformen von Behinderungen und ihre Auswirkungen gemacht werden. Im Mittelpunkt meiner Ausführungen möchte ich heute die Personengruppe der „mobilitätsbehinderten Menschen“ stellen. Im engeren Sinne zählen dazu Personen, die wegen dauernder Behinderung oder vorübergehender Erkrankung Einschränkungen in ihrer Mobilität hinnehmen müssen, wie

- Körperbehinderte
- Wahrnehmungsbehinderte
- Analphabeten
- Personen mit Orientierungsschwierigkeiten oder mit geistiger Behinderung
- Personen mit psychischer Behinderung

Im weiteren Sinne zählen noch dazu

- Ältere Menschen
- Personen mit vorübergehenden Unfallfolgen
- Übergewichtige
- Kleinwüchsige
- Großwüchsige
- werdende Mütter
- Personen mit Kinderwagen
- Personen mit (schwerem) Gepäck
- Kinder und Kleinkinder

Die Aufzählung macht ebenso deutlich, dass nicht jede Behinderung „sichtbar“ ist – und dass auch „unsichtbare“ Behinderungen zu Einschränkungen im Alltag führen können. Deshalb appelliere ich auch an die Sensibilität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Tourismusbranche.

Repräsentativuntersuchungen zeigen, dass rund ein Drittel der Bevölkerung zumindest zeitweise zur Gruppe der Mobilitätsbehinderten zählt. Aufgrund der demografischen Entwicklung wird dieser Wert langfristig noch steigen.

Behinderte Reisende sind – noch wesentlich stärker als andere – auf eine gute Reiseplanung im Vorfeld des Urlaubs angewiesen. Versetzen Sie sich einmal in einen reisefreudigen gehbehinderten Menschen: was würde Sie an seiner Stelle interessieren? Die Fragen sind immer die gleichen:

- wie erreiche ich mein Urlaubsziel?
- Wie sieht die Unterkunft aus?
- Was kann ich in der Region unternehmen?

Die Bedeutung von genauen Informationen sind daher nicht zu unterschätzen. Dies gilt für die Beschreibung von Gastronomie- und Beherbergungsbetriebe ebenso wie für die touristischen Attraktionen in der Region – im Interesse zufriedener Kundinnen und Kunden, ob mit oder ohne Handicap. Und, auch dies ist eine Binsenwahrheit, die Sie alle selbst kennen: schlechte Erfahrungen machen wesentlich schneller die Runde als gute. Viele Behinderten-Selbsthilfeorganisationen – auch unser Verband – veröffentlicht daher immer wieder Reisetipps in Rundschreiben o.ä., denn Betroffene vertrauen mehr auf Aussagen anderer behinderter Menschen als den – wohlmeinender – Touristikmanager. Dabei gibt es ein paar allgemeine Grundsätze, die es zu beachten gibt:

- Menschen mit Behinderung wollen genauso behandelt werden wie Menschen ohne Behinderung. Sie wären froh, wenn sie die für sie notwendigen Informationen in der Standardurlaubsliteratur fänden. Dies wäre durch die international anerkannten Piktogramme schnell und effektiv zu vermitteln. Wichtig: lassen Sie sich vor deren Nutzung fachkundig beraten, um so eine irreführende Nutzung – und damit Ärger - zu vermeiden.
- Irreführende und falsche Informationen führen automatisch zu tiefem Frust. Mitarbeiter, die mit Anfragen von potenziellen Gästen zu tun haben, sollten daher über eine gewisse Sensibilität verfügen – neben dem entsprechenden Fachwissen. Sie sollten in der Lage sein, zu beurteilen, welche Fragen an behinderte Gäste zu stellen sind, damit deren Bedürfnisse erfüllt werden können.
- Ganz wichtig ist, dass die Zugangs- und Nutzungsbedingungen präzise und eindeutig beschrieben werden
(z.B. für Rollstuhlfahrer / Gehbehinderte: Parkplatz vor dem Haus; Geländebeschaffenheit; Zugang per Rampe; Breite und Art der Türen; Rollstuhltoilette vorhanden; bodengleiche Dusche vorhanden, evtl. zusätzlich Duschstuhl; usw. – z.B. für Blinde / Sehbehinderte: gute Beleuchtung; farblich abgesetzte Treppenstufen o.ä.; taktil wahrnehmbare Beschilderung, auch Gästezimmer; Speisekarten in Brailleschrift oder Großdruck; Akzeptanz von Blindenhunden, usw.).
Phrasen wie „Behinderte willkommen“, „Einrichtungen für Behinderte“ oder „behindertengerecht“ sind sicher wohl gemeint, geben aber keinerlei Aufschluss darüber, ob die Bedürfnisse des behinderten Gastes erfüllt werden können oder nicht.

Fazit: Die vielen DIN-Normen sind kein „Luxus“ sondern Notwendigkeit, damit behinderte Menschen eine weitgehende Unabhängigkeit von fremder Hilfe erreichen – und damit auch die gleichen Möglichkeiten wie alle anderen haben, zu reisen. Barrierefrei ist eine soziale Dimension. Es ist die selbst bestimmbare, unabhängige Selbstständigkeit, uneingeschränkte Nutzung und Benutzung aller Einrichtungen des gemeinsamen Lebensraumes, unbestreitbarer Anspruch auf gleiches Recht und garantierte Voraussetzung zur Erfüllung gleicher Pflicht

- Für alle Menschen
- In jedem Alter
- Ohne und mit Behinderung
- Und mit der Vielfalt aller Fähigkeiten.

Lassen Sie uns daher gemeinsam die Chance ergreifen, die Urlaubsregion Neckar – Hohenlohe – Schwäbischer Wald barrierefrei zu gestalten! Wir sind als Verband gerne bereit, Sie dabei mit unserem know-how zu unterstützen.

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit und freue mich auf eine anregende Diskussion!