

Barrierefreiheit in der Hotellerie

Ein Leitfaden für die Hotellerie und Gastronomie



Herausgegeben von der Claire & George Stiftung und hotellerieuisse
in Zusammenarbeit mit dem Verein Sensability und Fachpartnern.

Inhalt

Zu reisen ist zu leben 5

Demografische Entwicklung bietet neue Chancen 6

Wer sind die Kunden der barrierefreien Hotellerie? 10

Gute Beispiele, Tipps und Tricks aus der Praxis 15

Der Buchungsprozess und die Auswahl des passenden Hotelangebotes 18

Die Anreise 22

Check-in und die autonome Mobilität im Gebäude allgemein 26

Das Gästezimmer und das Gästebad 32

Die Ess- und Aufenthaltsbereiche 40

Schwimmbad und Wellnessbereiche 44

Öffentliche Toiletten 46

Garten- und Aussenanlagen 47

Check-out und Heimreise 48

Kommunikation und Vermarktung der Angebote 49

Informationen zu Dienstleistungen und Organisationen 52

Zu reisen ist zu leben

«Zu reisen ist zu leben», pflegte Hans-Christian Andersen zu sagen. Untrennbar mit dieser Einstellung verbunden ist auch das Gefühl eines «Zuhause fernab von daheim». Hier setzt die Philosophie der Hotellerie an, welche jedem Reisenden eben dieses Gefühl vermitteln möchte. Menschen mit Behinderungen oder altersbedingten Einschränkungen zählen zu diesen Reisenden und machen rund 20% der Schweizer Gesamtbevölkerung aus. Damit diese sich auf Reisen «Zuhause» fühlen können, sind sie auf barrierefreie Beherbergungsbetriebe angewiesen. Daher ist hotellerieuisse stolz, dank der Kooperation mit der Stiftung Claire & George, seinen Teil zur Entwicklung der Barrierefreiheit in der Beherbergungsbranche beizutragen. Das gemeinsam vorgetragene Projekt «Hotel-Barrierefreiheit Schweiz» wurde von Innoutour, dem Förderinstrument des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO, massgeblich unterstützt.

Die erfolgreiche Vollendung war nur aufgrund des Einsatzes weiterer Partner möglich. Dank der Unterstützung von Pro Infirmis konnten einheitliche Standards und entsprechende Angaben zur Barrierefreiheit definiert werden, welche nun gleichwertig zu übrigen Informationen der Hotelausstattung auf den touristischen Plattformen integriert werden sollen. Diese Standards wurden im Rahmen des Projekts von Auditoren in rund 500 Betrieben geprüft sowie durch 100 Betreiber als Selbstdeklaration bereits erfasst. Entsprechende Daten stehen via Schweizer Hoteldatenbank von hotellerieuisse allen touristischen Partnern zur Verfügung. Dank dieser Zusatzinformationen können Gäste so bequem das für sie passende Angebot finden und buchen.

Auch für Hotels und andere Beherbergungsbetriebe bringt das gemeinsame Projekt einen Zusatznutzen. Die im Rahmen dieses Leitfadens zusammengefassten Ergebnisse aus dem Projekt erlauben es nicht nur, Gastgeberinnen und Gastgeber bezüglich der Thematik Barrierefreiheit zu sensibilisieren, sondern bieten konkrete Handlungsanweisungen für die Schweizer Beherbergungsbetriebe. Vor dem Hintergrund der wandelnden demografischen Struktur der Schweiz ist das Thema «Barrierefreiheit» gerade in der Beherbergungsbranche von höchster Relevanz, um sowohl Gästezufriedenheit als auch Marktchancen nachhaltig positiv zu beeinflussen. Und dank der zentralen Datenverwaltung und des formulierten Standards können das Angebot und die Ausstattung bezüglich «Barrierefreiheit» transparent und breit kommuniziert werden. Die Überprüfung der Kriterien sowie die anschliessende Datenerfassung bringen auch Betrieben, welche sich nicht spezifisch als «barrierefrei» positionieren, Vorteile in der Marktbearbeitung.

Dieser wesentliche Schritt hin zu barrierefreiem Tourismus in der Schweiz konnte nur dank der hervorragenden Zusammenarbeit der weiter am Projekt beteiligten Partner Schweiz Tourismus, Schweizer Paraplegiker-Vereinigung sowie Mobility International Schweiz realisiert werden. Sie alle haben so dazu beigetragen, dass sich in Schweizer Beherbergungsbetrieben das Gefühl eines «Zuhause fernab von daheim» weiterverbreiten kann.

Claude Meier
Direktor hotellerieuisse

Demografische Entwicklung bietet neue Chancen

In der Schweiz sind heute über 20 % der Gesamtbevölkerung in der einen oder anderen Form auf Barrierefreiheit angewiesen. Gemeint ist damit jene Bevölkerungsgruppe, die aufgrund von altersbedingten Erscheinungen, aufgrund eines Unfalls oder einer Krankheit körperlich oder geistig temporär oder permanent in ihren Aktivitäten eingeschränkt ist. Wir sind es uns in diesem Zusammenhang gewohnt, von Menschen mit Behinderung zu sprechen. Diese Bezeichnung birgt die Gefahr, dass die Behinderung als das Problem gesehen wird. Wenn wir die Blickrichtung aber umdrehen und diese Menschen als Kunden und Gäste wie alle anderen sehen, dann erkennen wir: Je mehr Barrieren wir beseitigen, umso weniger Menschen mit Behinderung gibt es. Das passt zu unserem Selbstverständnis als Dienstleister: Gäste sind grundsätzlich nie das Problem, sondern es sind die Hindernisse, die ihnen beim Genuss unserer Angebote im Weg stehen.

Die durchschnittliche Lebenserwartung beträgt in der Schweiz gegenwärtig 83 Jahre. Der Anteil der Menschen über 65 Jahren liegt bei knapp 20 %. Bis ins Jahr 2035 wird dieser Anteil voraussichtlich auf 35 % wachsen, also zwischen 3 und 4 Millionen Menschen beinhalten. Das starke Wachstum der älteren Bevölkerungsschicht ist der Hauptgrund dafür, dass die Zahl der potenziellen Kundenschaft, die Barrierefreiheit braucht oder wünscht, zunimmt (Bundesamt für Statistik 2015).

In unseren Nachbarländern ist die Situation vergleichbar. Gemäss den nationalen Bevölkerungsstatistiken liegt die durchschnittliche Lebenserwartung heute in Deutschland bei 81 Jahren und in Österreich bei 82 Jahren. Die Anteile der über 65-Jährigen liegt in Deutschland bei 21 %, in Österreich bei 18 %, in Frankreich bei 18 % und in Italien bei gut 22 %.

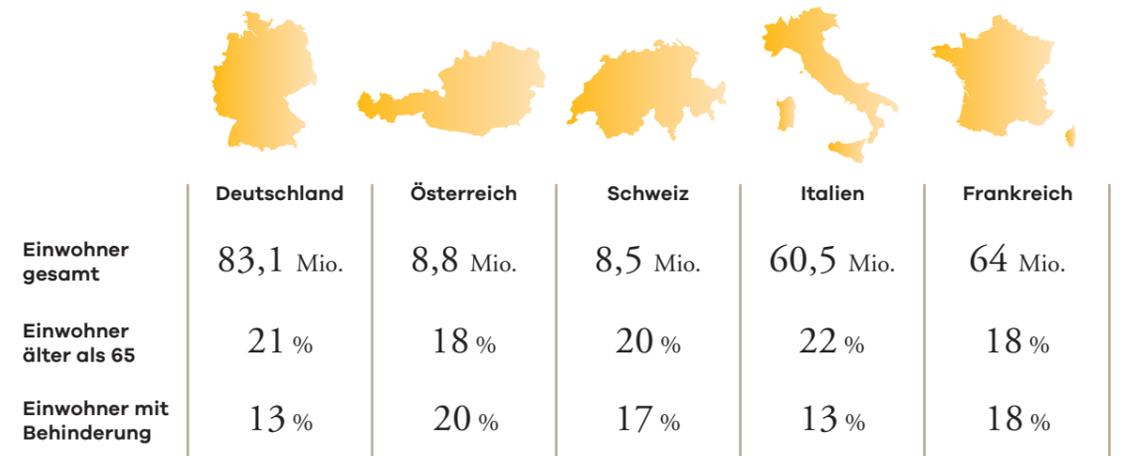
Angebote gestalten und Marktpotenziale nutzen

Das Marktpotenzial ist bei Weitem nicht ausgeschöpft, wie Studien aus der EU zeigen. In der EU war im untersuchten Zeitraum (2012–2013) mehr als die Hälfte der Personen zwischen 15 und 64 Jahren mit einer Mobilitätseinschränkung oder Behinderung touristisch unterwegs. Jede dieser Personen buchte in diesem Zeitraum knapp sieben Übernachtungen, insgesamt rund 170 Millionen. Im gleichen Zeitraum war die Hälfte aller Personen im Tourismus über 65 Jahre alt und diese Gruppe buchte über 200 Millionen Übernachtungen. Insgesamt unternahm die Gruppe von Reisenden, die besonders von barrierefreien Angeboten profitieren würde, fast 800 Millionen

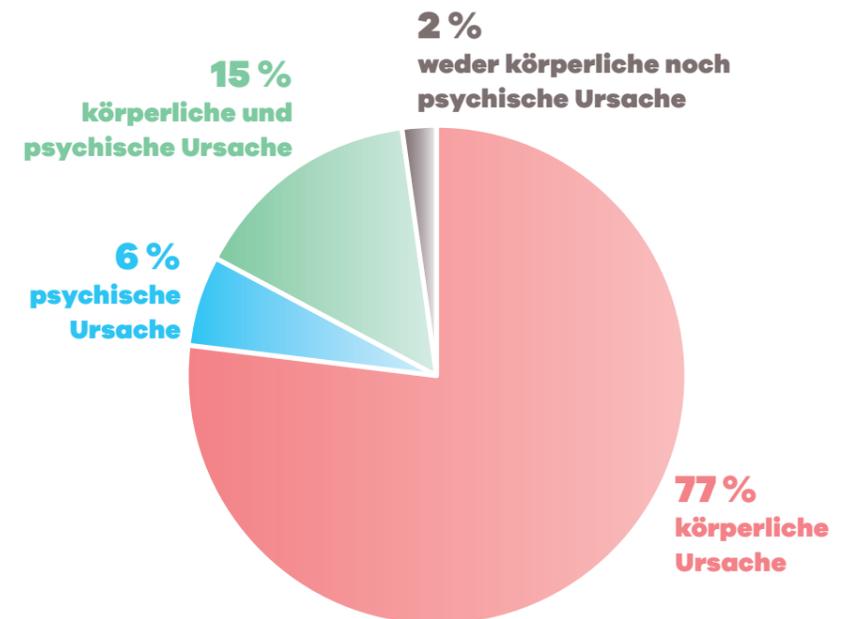
„**Je mehr Barrieren wir beseitigen, umso weniger Behinderung gibt es.**“

In den westlichen Industrieländern ist der Anteil dieser Gruppen an der Gesamtbevölkerung ähnlich gross und er wird aufgrund der Alterung der westlichen Gesellschaften in den kommenden Jahren anwachsen. Das bedeutet, dass in 15 Jahren schätzungsweise ein Drittel der potenziellen Kundenschaft in Tourismus und Hotellerie von entsprechend barrierefreien Angeboten profitieren kann.

Hoher Bedarf für Barrierefreiheit in Europa



Gemäss den demografischen Erhebungen in Europa liegt der Anteil behinderter Menschen zwischen einem Fünftel und einem Sechstel. Da Menschen über 65 am stärksten davon betroffen sind, wächst dieser Anteil kontinuierlich.



Behinderungsarten in der Schweiz, Quelle: Bundesamt für Statistik, Schweizerische Gesundheitsbefragung 2012.

Tagesausflüge oder Reisen. Die Studien belegen zudem, dass diese Zahlen um 50% gesteigert werden könnten, wenn Tourismus und Hotellerie konsequent auf Barrierefreiheit setzen würden. (Quelle: Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe, 2014)

”
Würde Barrierefreiheit konsequent umgesetzt, könnten die Buchungen von Gästen mit Behinderung um 50% gesteigert werden.”

Zum demografischen Trend der Bevölkerungsgruppen, die Barrierefreiheit wünschen, kommen die Trends des entsprechenden Konsumverhaltens. Zum einen ist das die Tatsache, dass in einem immer längeren Leben auch mehr konsumiert wird. Zum anderen haben diese Gäste auch spezifische Konsumbedürfnisse, die gerade für Tourismus und Hotellerie interessant sind.

So haben z.B. Menschen mit altersbedingten Behinderungen oft ein ausgeprägtes Bedürfnis zu reisen. Denn sie haben dafür nach der Pensionierung auch mehr Zeit. Und mit dem Alter und zunehmender Behinderung werden Destinationen attraktiver, die in der Nähe sind. Dasselbe gilt auch für Menschen, die mit einer Behinderung alt geworden sind. Reisen sie in jungen Jahren ins Ausland, wird mit zunehmendem Alter die Schweiz attraktiv. Für alle diese Gästegruppen ist Barrierefreiheit ein wichtiger Anreiz zum Realisieren der Reisepläne.

Zudem verfügen immer mehr Menschen über ausreichend finanzielle Ressourcen zum Reisen. Das hat erstens damit zu tun, dass die Kaufkraft der älteren Gesellschaftssegmente zunimmt. Aber vor allem ist der Lebensabschnitt nach 65 nicht bloss objektiv länger, sondern er wird von Menschen in dieser Lebensphase auch so wahrgenommen. Die persönliche Lebensplanung wird nach 65 fortgesetzt! Dazu gehört, dass sich pensionierte Menschen selber immer mehr und während immer längerer Zeit als normale Konsumentinnen und Konsumenten sehen. Wer heute einen Gast zwischen 50 und 65 für sich begeistern kann, kann

davon ausgehen, diesen Gast noch 20 bis 30 Jahre lang weiter beherbergen und bewirten zu können. Jüngere Menschen mit Behinderungen verfügen ebenfalls zunehmend über die Voraussetzungen, touristische Angebote zu nutzen. Die voranschreitende Gleichstellung dieser Gruppe ermöglicht den Betroffenen zunehmend eine selbstbestimmte Lebensführung und damit auch ein selbstbestimmtes Reisen. Dazu gehört auch die zunehmende berufliche Integration, was zu den finanziellen Mitteln für touristische Projekte weiter beiträgt.

Menschen mit Behinderungen und ältere Gäste neigen ausserdem dazu, längere Zeit am Reiseziel zu verweilen und sie reisen zudem oft mit Ehepartner, Partner, Angehörigen, einer Begleit- oder Assistenzperson. Der Gast im Rollstuhl wird dabei mehrheitlich das Reiseverhalten der Gruppe bestimmen. Diese Sachverhalte sind weitere Aspekte des Wachstumspotenzials für den Tourismussektor.

Neue Stammkundschaft gewinnen

Ein weiteres wichtiges Ergebnis der EU-Studien verweist auf den hohen Anteil der Stammkunden unter den Reisenden mit besonderen Anforderungen an Barrierefreiheit. Über 80% der befragten Personen erklärten ihre Bereitschaft, an dieselbe Destination zurückzukehren, an der die Barrierefreiheit für sie besonders günstig war.

Je mehr barrierefreie Angebote auf dem Markt bestehen, umso besser wird dieses Potenzial ausgeschöpft werden. Denn neben den klassischen Werbefaktoren wie Sehenswürdigkeiten oder Erreichbarkeit ist für immer mehr Menschen die Barrierefreiheit das zentrale Kriterium dafür, Tourismusangebote zu nutzen.

Die Entwicklung hin zu mehr barrierefreien Angeboten ist gleichzeitig eine Entwicklung hin zu mehr Gleichstellung. Wir gehen davon aus, dass es in wenigen Jahren selbstverständlich sein wird, dass das Prinzip eines universellen Zugangs überall realisiert sein oder angestrebt wird. Und dies kommt nicht bloss den im engeren Sinn betroffenen Menschen zugute. Die heutigen Designkonzepte der Barrierefreiheit werden künftig generell für alle Kundengruppen zu mehr Grosszügigkeit, Komfort und Gediegenheit im Hotel führen.

Barrieren abbauen beginnt bei uns im Kopf



Susanne Gäumann, Geschäftsführerin der Claire & George Stiftung. Claire & George gewann 2017 den Design Leadership Prize: Focus Ageing Society und 2018 einen Milestone Award.

”

Wir alle brauchen Ferien, nicht nur von der Arbeit, sondern auch vom Alltag. Mit zunehmendem Alter verändern sich jedoch die Bedürfnisse an einen erholsamen Ferientaufenthalt. Das gilt für alle Menschen, mit und ohne Behinderung. Angebote und Dienstleistungen, die einen stressfreien Urlaub ermöglichen, gewinnen an Bedeutung. Dazu gehört, dass Gäste mit alters-, unfall-, oder krankheitsbedingten Behinderungen möglichst einfach ein komfortables, barrierefreies Hotel auswählen und die gewünschten oder notwendigen Services dazu buchen können. Das kann Hotelpitex sein (externe pflegerische Unterstützung im Hotel), es können aber auch Hilfsmittel, eine Assistenz oder ein Rollstuhltaxi sein. Oder alles zusammen.

Für uns als Anbieter und Buchungsplattform für barrierefreie Ferien/Reisen in der Schweiz und Services nach Bedarf heisst das, dass wir auch unsere Barrieren im Kopf abbauen müssen. Wir können die wachsende, heterogene Kundschaft als Gäste gewinnen, wenn wir sie nicht als «Menschen mit Behinderung» oder «Senioren» ansprechen, sondern als Gäste mit individuellen Bedürfnissen, Konsumpräferenzen, kulturellen und ästhetischen Einstellungen, genau wie andere Feriengäste auch. Dabei gilt es durchaus Eigenheiten im Markt zu berücksichtigen: Menschen mit besonderen Bedürfnissen reisen meistens in Begleitung, ihre Aufenthalte sind in der Regel länger, und sie gehören zu den treuesten Kunden, wenn wir ihre Wünsche erfüllen können.

Das Konzept des «Universal Designs» oder «Design für alle» fasst diese Ideen zusammen. Barrierefreies Bauen, Umbauen, Gestalten, Kommunizieren und Organisieren ist kein Umweg, sondern der direkte Weg zum Ziel. Die Zielgruppen sind real und wachsen: Erschliessen können wir dieses Potenzial, indem wir den Blick für sichtbare und unsichtbare Barrieren schärfen und Möglichkeiten erkennen, diese abzubauen: Vom Buchungsprozess bis zum Aufenthalt im Hotel und zur Nutzung der Angebote am Ferienort. Das gelingt, wenn wir die Gäste des barrierefreien Tourismus genau gleich betrachten wie andere Gäste auch: als Kunden, deren Wünsche wir erfüllen wollen.

”

Behindert ist nicht gleich behindert

Christoph Ammann (60) ist Leiter Reisen bei der Redaktion «SonntagsZeitung», Tamedia. Er ist seit acht Jahren blind.



Ein Hotelzimmer, das auf Rollstuhlfahrer zugeschnitten wird, dient zwar auch Sehbehinderten – weil sie weniger Gefahr laufen, über Schwellen und Stufen zu stolpern. Ansonsten sind die Bedürfnisse verschieden. Wir Blinde und Sehbehinderte lieben es einfach: keine Touchscreens bei der Klimaanlage, simpel zu regulierende Beleuchtung (es lebe der gute alte Kippschalter), Tastentelefon und ein klares Layout im Bad mit schnörkellosen Armaturen und genügend Ablagefläche zur Platzierung von Kulturbeutel etc. Einfach zu öffnende Fenster und Balkontüren und unkomplizierte Vorhänge sind ebenfalls ein Segen. Und immer wichtiger: barrierefreier Internetzugang. Welche Qual, jeden Morgen wieder mühsam das Passwort einzugeben und x Bestätigungskästchen anzuklicken.

Und obwohl wir keine Augenmenschen mehr sind, zappen wir uns gerne durchs TV-Programm. Geht aber nur, wenn die Fernbedienung einfach gestrickt bleibt.

Ich empfehle jedem grösseren Hotel, zwei, drei Zimmer für Sehbehinderte und Blinde auszustatten. Idealerweise in Liftnähe. Optimale Hardware nützt übrigens nichts, wenn die Mitarbeitenden nicht sensibilisiert sind, ungefragt Hilfe anzubieten und den ankommenden Blinden oder Sehbehinderten in aller Ruhe beim Zimmerbezug zu unterstützen.



Wer sind die Kunden der barrierefreien Hotellerie?

Welche Kundengruppen gibt es, die barrierefreie Angebote nutzen möchten? Zum einen sind es Personen, die aufgrund von Krankheit, Unfall oder Alter temporär oder permanent im Rollstuhl sind oder in ihrem Seh- und Hörvermögen eingeschränkt sind. Zum anderen sind es Menschen, die zunehmend weniger beweglich sind, Gehhilfen wie Rollator, Stock oder Rollstuhl benötigen oder deren Seh- oder Hörvermögen abgenommen hat.

Mit Blick auf die barrierefreien Angebote stehen für uns die Bedürfnisse dieser Gruppen im Zentrum. Aber auch den Bedürfnissen der Kundengruppen mit psychischen und kognitiven Behinderungen wird mit Praxistipps Rechnung getragen.



Weniger Barrieren bedeuten mehr Mobilität, längere Nutzung von Angeboten, grössere Kundenzufriedenheit.

Viele Menschen, die in ihrer Mobilität oder in ihrem Seh- oder Hörvermögen eingeschränkt sind, lernen erfolgreich, sich den Gegebenheiten vor Ort anzupassen und kreative Strategien zu entwickeln, um Barrieren oder Hindernisse zu überwinden. Aber nicht alle Barrieren sind mit zumutbarem Aufwand zu umgehen und gerade für ältere Menschen sind entsprechende Anpassungen oft anspruchsvoller. Das Ziel des hindernisfreien Bauens und Einrichtens im Sinne des Universal Design muss es sein, Barrieren bereits bei der Planung ganz zu vermeiden oder eine einfache Umgehung zu ermöglichen.

Zu bedenken ist dabei auch, dass Gäste mit Behinderungen einem erhöhten Unfallrisiko ausgesetzt sein können, wenn die gebaute Umwelt bzw. Einrichtungen und Anlagen nicht barrierefrei geplant werden.

Vier Kategorien von Barrieren

Wir sprechen im Folgenden nicht von Behinderungskategorien, sondern von Barrierekategorien. Dabei unterscheiden wir vier Kategorien von Barrieren: **1. Mobilitätsbarrieren**, **2. visuelle Barrieren** für Menschen mit Sehbehinderungen, psychischen oder kognitiven Behinderungen, **3. auditive Barrieren** für Menschen mit Hörbehinderungen sowie psychischen oder kognitiven Behinderungen und **4. betriebliche Barrieren**, die vor allem den Umgang mit den Gästen betreffen.

Während Mobilitätsbarrieren sowie visuelle und auditive Barrieren primär infrastrukturelle oder feste organisatorische Aspekte in der Hotellerie betreffen, geht es bei betrieblichen Barrieren um Soft-Faktoren, bei denen die Sensibilisierung und die Schulung des Personals im Mittelpunkt stehen.

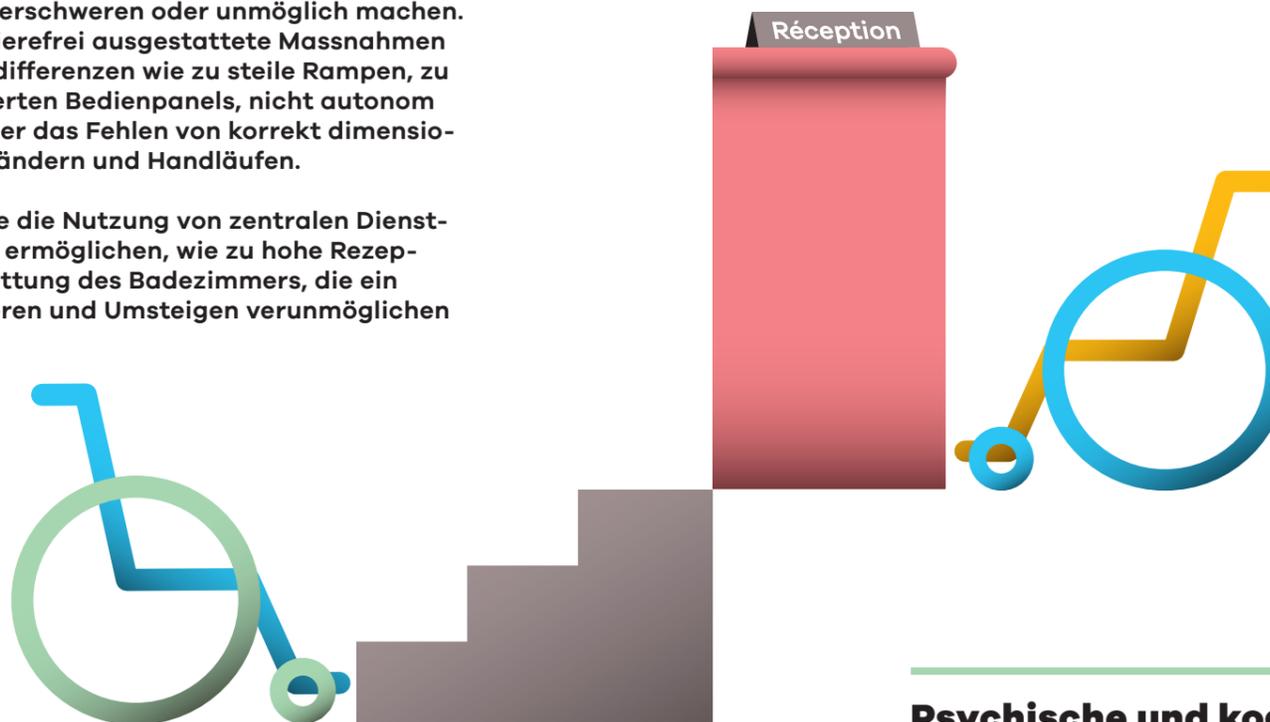
Alle profitieren, wenn bauliche und betriebliche Barrieren in der Hotellerie abgebaut und beseitigt werden. Weniger Barrieren bedeuten: mehr Mobilität, eine höhere und längere Nutzung von Angeboten, grössere Kundenzufriedenheit, längere Aufenthaltsdauer. Und das nicht nur für Menschen mit Behinderungen.

1. Mobilitätsbarrieren

Im Bereich der Mobilität gibt es zwei grundlegende Arten von Barrieren.

Erstens Niveaudifferenzen wie Absätze, Kanten, Stufen und Gefälle, aber auch zu geringe Tür- und Durchgangsbreiten sowie zu wenig Manövrierraum für Rollstühle, die eine kontinuierliche Bewegung beim Laufen oder Rollen erschweren oder unmöglich machen. Dazu gehören auch nicht barrierefrei ausgestattete Massnahmen zur Überbrückung von Niveaudifferenzen wie zu steile Rampen, zu kleine Lifte mit zu hoch platzierten Bedienpanels, nicht autonom zu bedienende Treppenlifte oder das Fehlen von korrekt dimensionierten und angeordneten Geländern und Handläufen.

Zweitens Möblierungen, welche die Nutzung von zentralen Dienstleistungen der Hotellerie nicht ermöglichen, wie zu hohe Rezeptionsschalter oder eine Ausstattung des Badezimmers, die ein autonomes, sicheres Manövrieren und Umsteigen verunmöglichen oder erschweren.



2. Visuelle Barrieren

Wenn die Sehfähigkeit eingeschränkt ist oder ganz fehlt, stellen fehlende taktil-visuelle Informationen und Orientierungsgeber grosse Barrieren dar. Wenn Dienstleistungsangebote, Wege, Signalisationen, Displays, Websites, Gefahrenmarkierungen nicht oder nicht richtig gesehen werden, sind sie für den Gast ohne Wert und stellen im Extremfall sogar Gefahren dar.

Ebenso sind ungünstige Licht-, Farb- oder Kontrastverhältnisse potenzielle visuelle Barrieren. Und sie sind nicht selten auch ästhetisch für andere Kundengruppen unbefriedigend.

3. Auditive Barrieren

Ein eingeschränktes oder abwesendes Hör- oder Sprechvermögen kann in vielen Alltagssituationen auf unerwünschte Barrieren treffen. Zum einen stellen rein auditiv bzw. nicht visuell vorliegende Informationen eine grosse Barriere dar. Zum anderen kann eine ungünstige Raumakustik mit vielen Neben- und Störgeräuschen für Gäste mit Hörbehinderungen die Kommunikation stark erschweren oder ganz verunmöglichen.

4. Betriebliche Barrieren

Die Ansicht ist weit verbreitet, dass mit der Einhaltung der technischen Normen der Barrierefreiheit in Gästezimmern und Sanitärräumen das Wesentliche getan sei. Aber damit wird ein bedeutender Teil der Massnahmen für Barrierefreiheit in der Praxis vernachlässigt. Und erst noch jener Teil, der am wenigsten Geld kostet. So gibt es zahlreiche betriebliche Barrieren, die durch eine entsprechende Instruktion oder Schulung des Personals vermieden werden können. So z.B. die korrekte Bedienung von Gästen mit Seh- oder Hörbehinderungen beim Einchecken und bei der Bedienung im Restaurant. Ebenso können durch einfache betriebliche Massnahmen und kleine Hilfsmittel zahlreiche bauliche Barrieren vermieden oder abgebaut werden.

Nicht zu vergessen sind in dieser Barrierekatgorie externe Services und externes Personal, etwa für Pflege und Transport, sowie die entsprechenden Informations- und Vermittlungsplattformen (z.B. Claire & George Hotelspitex).

Psychische und kognitive Behinderungen

Psychische oder kognitive Behinderungen haben Auswirkungen, die im Umgang mit betroffenen Hotelgästen berücksichtigt werden sollten. In vielen Fällen sind sie nicht äusserlich erkennbar.

Kognitive bzw. geistige Behinderungen sind solche, die eine Beeinträchtigung der intellektuellen oder wahrnehmungsbezogenen Fähigkeiten zur Folge haben. Beispiele sind Lernbehinderungen, verminderte Konzentrationsfähigkeit oder Gedächtnisschwierigkeiten. Betroffene Personen können Schwierigkeiten haben, einem Gespräch zu folgen oder sich an wichtige Punkte zu erinnern.

Beispiele für psychische Störungen oder Behinderungen sind Depressionen, Angststörungen oder Autismus-Spektrum-Störungen. Sie können dazu führen, dass Betroffene zwar Gespräche verstehen, aber längeren Erklärungen nicht folgen können. Andere sind besonders empfindlich auf Lärm oder andere Umwelteinflüsse.

Beim Umgang mit betroffenen Menschen geht es darum, dass die Kommunikation mit ihnen und die Sensibilität für sie entsprechend entwickelt und angepasst sind. Ziel ist auch hier, wie bei allen anderen Gästen, das Wohlbefinden und die Sicherheit während des Aufenthalts zu gewährleisten.

Hotels für Gäste mit Mobilitätseinschränkung

Joe A. Manser, Architekt
Schweizer Fachstelle für
Hindernisfreie Architektur
hindernisfreie-architektur.ch



Hotels für Gäste mit Mobilitätseinschränkung

Alle Hotels, Pensionen und Herbergen, die Gästeunterkünfte öffentlich anbieten, müssen Gäste mit einer Behinderung beherbergen können. So ist es im eidgenössischen Gleichstellungsrecht und in den kantonalen Bauvorschriften festgelegt. Die entsprechenden Anforderungen sind in der Norm SIA 500 «Hindernisfreie Bauten» ausgeführt.

Die Bedürfnisse von behinderten und betagten Gästen sind divers. Nicht nur bauliche Barrieren wie Stufen oder enge Türen können sie einschränken, sondern auch mangelhafte Gestaltung wie z.B. schlechte Beleuchtung, starke Lichtspiegelungen, unklare Orientierung, Stolpergefahren, mangelnde Gleitsicherheit oder schlechte Akustik. Für diese Gäste ist es deshalb sehr hilfreich, wenn sie die wichtigsten Informationen zur Barrierefreiheit in einem Hotel detailliert auf der Website sehen können, z.B. mit Fotos und Massen.

Ein rollstuhlgerechtes Zimmer ist auch ein besseres Zimmer

Die Norm SIA 500 unterscheidet zwischen zwei Typen von rollstuhltauglichen Gästezimmern. Typ 1 ist umfassend rollstuhlgerecht, inklusive Badezimmer. Pro 33 Zimmer ist ein derartiges Zimmer vorzusehen. Für Gäste, die nur teilweise in ihrer Mobilität eingeschränkt sind (z.B. Gäste mit Rollator oder Gehstöcken) oder die aus dem Rollstuhl aufstehen oder leicht transferieren können, müssen 20% des Zimmertyps 2 mit reduzierten Anforderungen verfügbar sein. Mit geschickter Planung sind Gästezimmer des Typs 2 ohne speziellen Mehraufwand realisierbar. Bei neuen Hotelanlagen wird dieser Typ immer öfter in allen Zimmern realisiert – zugunsten des Komforts und der Grosszügigkeit für alle Gästegruppen.

Kreativität bei Anpassungen und Renovation

Wo bestehende Gegebenheiten die Erfüllung der Normvorgabe verhindern oder einen unverhältnismässigen Aufwand erfordern, definiert die Norm SIA 500 zulässige Abweichungen. Die Erfahrung zeigt, dass bei Renovationen und Umbauten immer auch Verbesserungen zur Hindernisfreiheit realisiert werden können. Ziel soll sein, funktionale und attraktive Lösungen für alle Gäste zu finden.



Gute Beispiele, Tipps und Tricks aus der Praxis

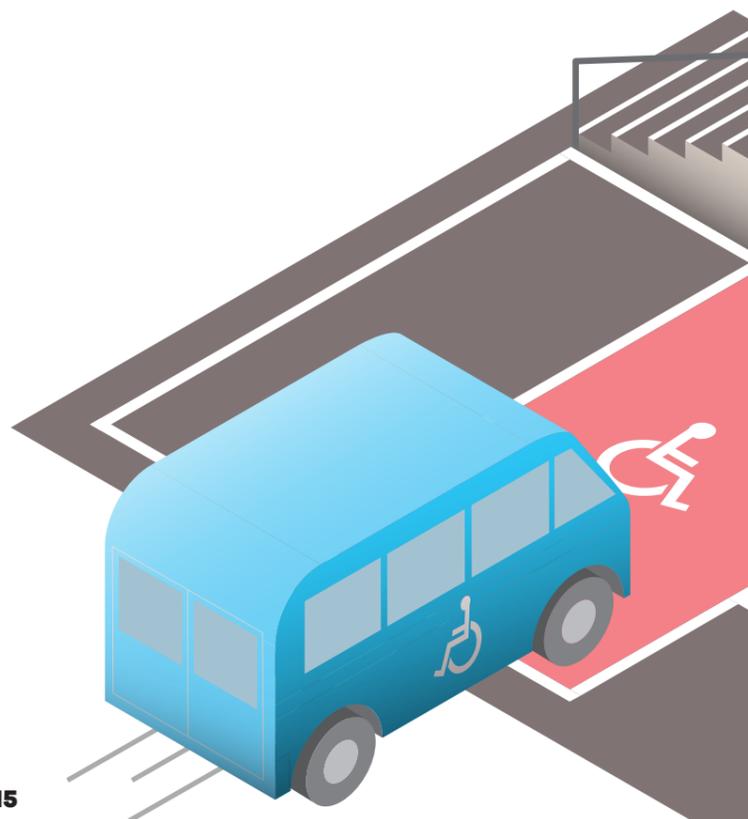
Was heisst Barrierefreiheit? Zum einen gibt es Normen, die detaillierte Vorgaben machen, wo, wann und in welcher Weise barrierefrei gebaut werden muss. Zum anderen gilt es, diese Normen zu beachten und sie in die Alltagsplanung und die Weiterentwicklung des Hotelleriebetriebes zu integrieren. Wer nicht mit einer Behinderung lebt, wird die Barrieren – in der gebauten Umwelt oder im Umgang mit den Gästen – zumeist nicht wahrnehmen. Für Hoteliers, Planer, Architekten und Inneneinrichter gilt es, die entsprechenden Richtlinien bei Um- und Neubauten zu berücksichtigen.

In vielen Fällen gibt es aber in der Praxis nicht bloss eine einzige Möglichkeit zur Verhinderung, zum Abbau oder zur Beseitigung von Barrieren. Das kann zum Beispiel in älteren Gebäuden oder an besonderen geografischen Lagen relevant sein. Zum Beispiel ist es nicht immer möglich, den Haupteingang zum Gebäude vollständig barrierefrei zu gestalten. Ein Hintereingang durch die Garage oder den Wintergarten kann in bestimmten Situationen eine valable Ersatzlösung sein. Allerdings sollen Gäste grundsätzlich nicht durch den Hintereingang empfangen werden und solche Alternativen müssen deshalb in der Folge entsprechend aufgewertet werden. Das Beispiel illustriert, dass es darauf ankommt, den Blick und das Gespür für Barrieren und kreative Alternativen durch die Auseinandersetzung mit ihnen zu entwickeln. So entstehen funktionale und nachhaltige Lösungen für alle Gäste.

Ein Rundgang durch die barrierefreie Hotellerie

Wir laden Sie ein, Gäste mit Behinderungen auf ihrer Reise durch den Hotelbetrieb zu begleiten: Beginnend bereits vor der eigentlichen Abreise, also beim Buchungsprozess, über die Anreise, den Check-in, die Nutzung der Hoteldienstleistungen bis hin zum Check-out und zu der Heimreise.

Die Tipps und Tricks zu den jeweiligen Stationen wurden von Reisenden mit Behinderungen zusammengetragen, die in ihrem Alltag die Welt auf zahllosen Touren bereist haben und die im Rahmen der Erarbeitungen dieser Publikation als Expertinnen und Experten in eigener Sache gewirkt haben.



Rundgang durch die barrierefreie Hotellerie



Was heisst «barrierefrei» und «bedingt barrierefrei»?

«Barrierefrei» basiert auf den baulichen Anforderungen an rollstuhlgerechte Hotelbereiche gemäss der Norm SIA 500. Mit «bedingt barrierefrei» sind zulässige Abweichungen von den Regelvorgaben definiert, für begründete Einzelfälle. Damit sind wenigstens eine eingeschränkte Rollstuhlgängigkeit und die Nutzbarkeit für Gäste mit einer Gehbehinderung gewährleistet. Währenddem sich der Begriff Barrierefreiheit im Tourismus etabliert hat, spricht man in der Welt der Architektur und Planung von Hindernisfreiheit.

Barrierefreier Rollstuhlparkplatz

- Längsparkierung: 800 cm lang, Senkrecht- oder Querparkierung: 500 cm lang, 350 cm breit, stufenlos zum Gebäudeeingang.

Öffentliche Bereiche

- Barrierefrei: Hoteleingang bis Zimmer stufenlos (Absatz max. 2,5 cm), nutzbare Türbreiten mind. 80 cm, Korridorbreite mind. 120 cm, Rampe max. 6%.
- Bedingt barrierefrei: Hoteleingang bis Zimmer stufenlos (Absatz max. 5 cm), nutzbare Türbreiten mind. 75 cm, Korridorbreite mind. 100 cm, Rampe max. 12%.

Lift

- Barrierefrei: Türbreite mind. 80 cm, Kabine mind. 110 cm breit / 140 cm tief, Befehlsgeber max. 120 cm hoch, Korridor vor dem Lift mind. 140 x 140 cm.
- Bedingt barrierefrei: Türbreite mind. 75 cm, Kabine mind. 100 cm breit / 125 cm tief, Korridorbreite vor dem Lift mind. 120 cm.

Öffentliche Toilette

- Rollstuhlgängig: nutzbare Türbreite mind. 80 cm, schwellenlos, Raumgrösse mind. 180 x 165 cm, Türen nach aussen öffnend, Höhe WC 44–46 cm, Abstand vor WC mind. 120 cm, neben WC mind. 85 cm.
- Bedingt rollstuhlgängig: nutzbare Türbreite mind. 75 cm, schwellenlos (Absatz max. 2,5 cm), Raumgrösse mind. 170 x 155 cm, Türen nach aussen öffnend, Abstand vor WC mind. 110 cm, neben WC mind. 80 cm.

Barrierefreier Frühstücksbereich

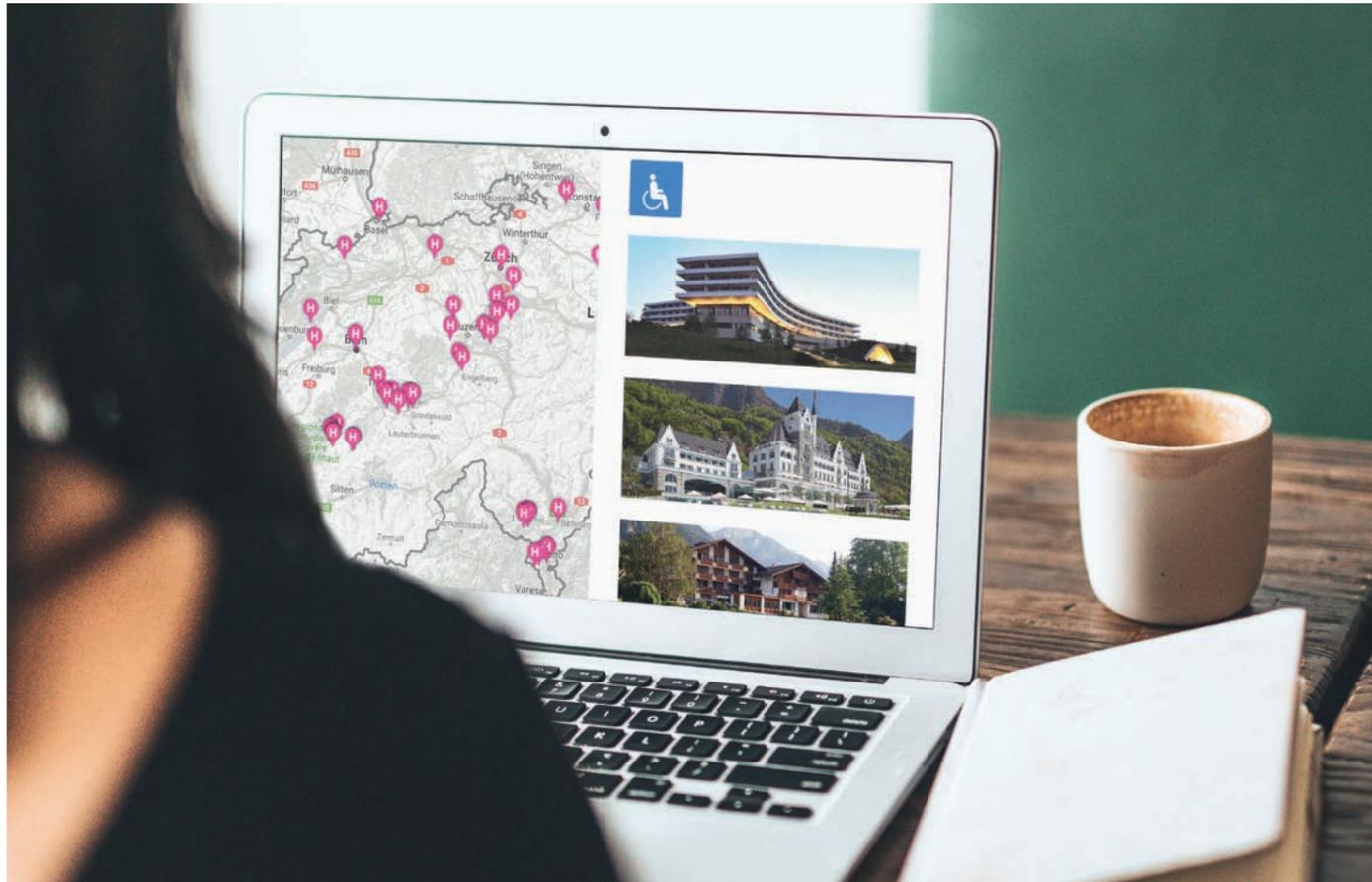
- Stufenlos (Absatz max. 2,5 cm), unterfahrbare Tische mind. 70 cm hoch / 80 cm tief.

Schwimmbad barrierefrei

- Barrierefrei zugänglich, idealerweise mit Poollift oder erhöhtem Sitzrand (Höhe 45–50 cm, Breite mind. 45 cm, Abstand zu Wasserspiegel max. 15 cm).

Barrierefreies Gästezimmer und Gästebad

- Barrierefrei: stufenlos, nutzbare Türbreiten mind. 80 cm, Bewegungsfläche mind. 140 x 140 cm bei Richtungsänderung, sonst 100 cm, Breite neben Bett mind. 140 cm; Betthöhe 45–50 cm; Badezimmer mit schwellenloser Dusche, unterfahrbarem Waschbecken (mind. 70 cm), WC 44–46 cm Höhe, Raumgrösse mind. 180 x 180 cm, Türen nach aussen öffnend.
- Bedingt barrierefrei: stufenlos (Absatz max. 5 cm), nutzbare Türbreiten mind. 75 cm, genügend Bewegungsfläche vorhanden/einrichtbar; mit Badewanne oder Dusche.



Der Buchungsprozess und die Auswahl des passenden Hotelangebotes

Noch bevor eine Anreise angetreten werden kann, ist es für Menschen mit Behinderungen zentral, ein Hotel in der gewünschten Destination zu finden, das ihren Bedürfnissen nach barrierefreier Ausstattung und Unterstützung entspricht. Dazu gehören auch barrierefreie externe Angebote, z.B. Transport oder Begleitung, Kultur, Sport und Dienstleistungen. Folglich müssen die entsprechenden Informationen einfach zugänglich sein und die Möglichkeit bestehen, barrierefrei buchen zu können. Die Angaben zur Barrierefreiheit sollen dabei einheitlich erfasst sein, damit der Kunde die Angebote vergleichen kann.

Menschen mit Hör- und Sehbehinderungen sind auf unterschiedliche Arten der Informationsbeschaffung und der Buchung angewiesen. Sie decken diese Bedürfnisse ab, wenn Sie unterschiedliche Vorgehen im Buchungsverfahren zulassen, insbesondere auch die Möglichkeit zur persönlichen Kontaktnahme.

Allgemeine Tipps

TOP TIPP

Lassen Sie Ihre barrierefreien Angebote von der Hotelprüfstelle erfassen oder machen Sie eine Selbstdeklaration. Einheitliche Angaben und Fotos stehen dann via Schweizer Hoteldatenbank Ihnen und allen Tourismuspartnern zur Vermarktung zur Verfügung (siehe Seite 51).

TOP TIPP

Barrierefreie Angebote in Ihrem Hotel müssen auf Ihrer Website gefunden werden. Bieten Sie einfache Navigation und Auffindbarkeit, am besten in einer eigenen Rubrik.

Achten Sie darauf, dass Ihre barrierefreien Angebote auf externen Bookingplattformen sichtbar und verständlich dargestellt sind.

Denken Sie daran, auch über vorhandene hotelexterne barrierefreie Angebote oder Dienstleistungen zu informieren.

Geben Sie bei der nächsten Erneuerung Ihrer Website der Webagentur den Auftrag, diese barrierefrei zu gestalten bzw. zu programmieren. Das kann z.B. bedeuten, dass die wichtigsten Informationen zur Barrierefreiheit auch abgehört werden können. Oder dass Text und Bilder sorgfältig ausgesucht und eingesetzt werden. Die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) helfen dabei, wie man Web-Inhalte barrierefrei, also wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust gestaltet.

Nutzen Sie barrierefreie Online-Buchungsformulare und -Buchungsbestätigungen. Zum Beispiel sind PDF-Dokumente oft schwieriger zu bedienen als Word-Dokumente (siehe Seiten 51/52).

Geben Sie stets Telefonnummer und E-Mail-Adresse an, damit Interessierte direkt Rückfragen stellen können, wenn sie in Bezug auf die Barrierefreiheit unsicher sind. Instruieren Sie Ihr Personal dementsprechend.

TOP TIPP

Visuelle Barrieren

Grundsätzlich sollen Assistenzhunde immer und in allen Bereichen inkl. Restaurant gestattet sein und nicht verrechnet werden, da sie für Gäste mit Sehbehinderungen ein unverzichtbares Hilfsmittel darstellen. Deklarieren Sie das entsprechend auf Ihrer Website. Ausnahmen wie bei Hotels für Allergiker oder bei medizinischen Zentren können auf der Website erklärt werden.

Auditive Barrieren

Gäste mit Hörbehinderungen können oft nicht auf telefoni-schem Wege kommunizieren. Deshalb ist es von grossem Wert, wenn die Zimmerverfügbarkeit online geprüft und die Zimmer online reseviert werden können. Zusätzlich sollte eine einfache Möglichkeit der schriftlichen Kontaktaufnahme bestehen, falls Probleme bei der Buchung entstehen (E-Mail, SMS, Chatfunktion).



Die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) helfen dabei, wie man Web-Inhalte barrierefrei, also wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust gestaltet.

Mobilitätsbarrieren

Nutzen Sie Bilder zur Illustration des barrierefreien Gästezimmers (wichtig: Badezimmer), des Hotellifts, des Zugangs zum Hotel, der Aussenbereiche, der Wellnesszentren und der Parkmöglichkeiten für Behindertenfahrzeuge. Viele Gäste im Rollstuhl können so beurteilen, ob das Zimmer ihren Bedürfnissen entspricht. Damit vermeiden Sie wiederholte Detailabklärungen und Rückfragen von interessierten Kunden.

— Gäste mit Mobilitätsbehinderungen nutzen unterschiedliche Rollstühle und haben folglich unterschiedliche Bedürfnisse. Erheben Sie die wichtigsten technischen Details und Masse der Hotelinfrastruktur und machen Sie diese auf der Website einsehbar.



Assistenzhunde

Manche Menschen brauchen zur Bewältigung ihres Alltags Unterstützung. Manchmal wird dafür ein geschulter Vierbeiner als «tierische Assistenz» eingesetzt.

Mit tierischer Assistenz sind «Assistenzhunde» gemeint, auch bekannt unter dem Synonym «Behindertenbegleithund»: Hunde, die Menschen mit sensorischer oder körperlicher sowie explizit auch Menschen mit intellektueller oder psychischer (allenfalls von aussen nicht sichtbarer) Behinderung bzw. chronischer Krankheit durch ihre Spezialausbildung mehr Mobilität, Selbstständigkeit, Unabhängigkeit sowie Teilhabe am Leben ermöglichen.

Der wohl bekannteste Assistenzhund ist der Blindenführhund. Daneben gibt es aber beispielsweise auch Helpshunde für Menschen im Rollstuhl oder mit motorischen Einschränkungen sowie Signalthunde, die Personen mit Hörbeeinträchtigung Geräusche anzeigen, Warnhunde, die z.B. Diabetiker vor Über-/Unterzuckerung oder Epileptiker frühzeitig vor einem Anfall warnen, und Geleithunde, welche Menschen mit neurologischen oder psychischen Einschränkungen Sicherheit geben und beispielsweise Panikattacken unterbrechen.

Auf Grundlage der (inter)nationalen Behindertengleichstellungsrechte dürfen sich Helpshunde praktisch überall bewegen und aufhalten. Das Zutrittsrecht steht über dem Hausrecht und umfasst nebst allgemeinen «Strassenschuh-Bereichen» auch medizinische oder kosmetische Einrichtungen sowie

Lebensmittelbereiche. Für Letztere enthält die Hygieneverordnung sogar eine explizite Ausnahme vom sonst geltenden Tierverbot.

Für Tourismus und Hotellerie gilt das Prinzip, dass Assistenzhunde für Betroffene eine unverzichtbare Begleitung darstellen und diese Personen auf den tierischen Begleiter angewiesen sind. Von Assistenzhunden geht für Dritte keine Gefahr aus und sie passen sich ihrer Umgebung in der Regel rasch an.

Tipps:

- Grundsätzlich müssen Assistenzhunde immer gestattet sein und sollten nicht verrechnet werden. Hierzu die Vorlage eines entsprechenden Nachweises zu verlangen, ist jedoch legitim.
- Solange der Assistenzhund ein Führgeschirr oder eine entsprechende Erkennungsdecke trägt, ist er im Dienst und soll weder gestreichelt noch abgelenkt, angesprochen oder gefüttert werden.
- Sprechen Sie Ihren Gast an bezüglich allfälliger Versorgung des Assistenzhundes und unternehmen Sie nichts ohne seine Zustimmung.
- Für den Helpshund ist im Gästezimmer die Einrichtung eines Platzes mit Decke und Napf eine gute Hilfestellung.
- Sowohl für das Restaurant wie auch für andere Bereiche gilt ein allgemeines Zutrittsrecht, selbst wenn Hunde sonst nicht gestattet sind.
- Treffen Sie entsprechende Vorkehrungen und deklarieren Sie Informationen für Assistenzhundehalter auf Ihrer Website.



Die Anreise

Für Menschen mit Behinderungen sind barrierefreie Anreisemöglichkeiten von zentraler Bedeutung. Die öffentlichen Verkehrsmittel sind dabei für viele Gäste das Transportmittel der Wahl. Andere kommen mit ihrem privaten Fahrzeug oder Rollstuhltaxi und sind auf Rollstuhlparkplätze in der Nähe des Hoteleingangs angewiesen.

Allgemeine Tipps

TOP
TIPP

Beschreiben Sie die Anreisemöglichkeit mit dem öffentlichen Verkehr möglichst detailliert. Sollte der Weg von der Bahn- oder Busstation zu Ihnen anspruchsvoll sein, bieten Sie einen barrierefreien Abholservice oder informieren Sie den Kunden über die Möglichkeit eines Rollstuhl-Taxiservice.

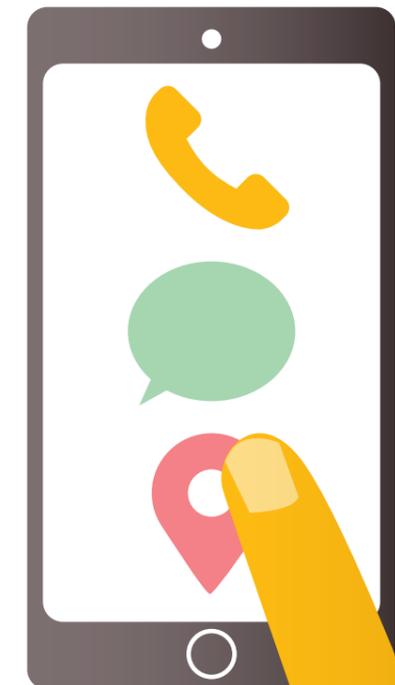
Heute stehen Menschen mit Behinderungen hoch entwickelte Navigationshilfen zur Verfügung (Smartphones, Navigationsgeräte). GPS-Koordinaten der wichtigsten Stationen und des Hoteleingangs sind deshalb nützliche Informationen auf der Website oder bei der Buchungsbestätigung. Machen Sie diese einfach auffindbar.

Wenn Ihr Hotelbetrieb keine 24-Stunden-Rezeption anbietet, machen Sie auf diesen Umstand aufmerksam. Eine geschlossene Eingangstür oder ein Einlass nur über eine Gegensprechanlage kann für Gäste mit Seh- oder Hörbehinderung ein unüberwindbares Hindernis sein. Stellen Sie sicher, dass der Einlass auch ohne Sprechfunktion möglich ist.

Visuelle Barrieren

Weisen Sie Ihre Angestellten darauf hin, dass Gäste mit Sehbehinderungen meist kein Auto fahren und deshalb auf den ÖV angewiesen sind. Der Weg von der letzten ÖV-Station kann deshalb eine grosse Barriere darstellen. Bereiten Sie eine detaillierte Wegbeschreibung vor, die den Angestellten schriftlich vorliegt. Geben Sie die Beschreibung vorgängig einer sehbehinderten Person zum Gegenlesen.

Bieten Sie dem Gast an, ihn per Telefon zu lotsen, das kann eine gute Option für Betroffene mit Mobiltelefon sein. Der Weg muss hierbei mit taktilen Hinweisen beschrieben werden.



Altern können gemäss dem persönlichen Stil

Dr. Antonia Jann,
Geschäftsleitung Age-Stiftung,
age-stiftung.ch



1,5 Millionen Menschen sind heute in der Schweiz älter als 65, und in 15 Jahren werden es rund 2,2 Millionen sein. Dennoch ist es falsch, vom wachsenden Markt der «Alten» zu reden. Es ist auch nicht richtig, wenn man von der wachsenden Gruppe der Senioren, Best Agers, Golden Generation oder Silver Customers redet. Was stimmt: Die Gruppe, die wir meinen, ist nicht nur gross, sondern auch äusserst heterogen. Die Lebensphase, die am Ende des Berufslebens beginnt und die irgendwann mit dem Tod endet, kann ganz unterschiedlich erlebt werden, je nachdem ob man lange gesund bleibt oder frühzeitig krank wird, ob man in einer guten Umgebung wohnt und über ausreichend finanzielle Mittel verfügt, ob man einen Partner hat, in eine Familie eingebunden ist oder alleine lebt.

Die Ressourcen der Menschen in dieser Altersgruppe sind so unterschiedlich wie in keiner Altersgruppe zuvor. Eine Segmentierung dieser Kundengruppe basiert aber nicht nur auf den Ressourcen, sondern auch auf den unterschiedlichen Lebensstilen. Und die Produkte und deren Beschreibung müssen sich mit der Zeit wandeln, denn auch die Altersbilder sind einem stetigen Wandel unterworfen. Älterwerden ist also ein dynamischer Prozess, der geprägt wird von Ressourcen, individuellen Lebensstilen und kulturellen Strömungen. Dennoch gibt es körperliche Konstanten des Alterungsprozesses. Dazu gehört, dass die Muskeln schwächer werden und sich die Bewegungsdynamik reduziert. Vom Abbauprozess betroffen sind auch die sensorischen Fähigkeiten: Das Lesen kleiner Buchstaben oder das Verstehen undeutlicher Durchsagen bereiten mit zunehmendem Alter Mühe und auch die feinmotorischen Fähigkeiten nehmen ab, mit der Folge, dass der Umgang mit kleinen Geräten und Gegenständen schwieriger wird.

Wenn man sich aber schon darauf einstellen muss, Hilfsmittel zu benutzen, sollten diese auch dem eigenen Stil entsprechen. Es genügt also nicht, Produkte zu haben, die funktional sind. Es braucht Produkte und Dienstleistungen, die den Menschen erlauben, ihre eigene Identität leben zu können, auch wenn der Körper altert. Hier liegt das Potenzial des Universal Design. Nämlich Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, die praktisch und schön gestaltet sind. Produkte, die Menschen nicht ausgrenzen und stigmatisieren, sondern durch kluge und kreative Funktionalität durch den Prozess des Älterwerdens begleiten.



Mobilitätsbarrieren

TOP
TIPP

Richten Sie in unmittelbarer Nähe zu Ihrem Hotel einen normgemässen Rollstuhlparkplatz ein. Viele Gäste im Rollstuhl benutzen ausschliesslich ihr eigenes Auto, und eine fehlende Parkmöglichkeit führt dazu, dass sie ein anderes Hotel suchen.

Ist die Einrichtung eines eigenen Rollstuhlparkplatzes nicht möglich, informieren Sie sich und Ihre Mitarbeitenden über die nächstliegende Alternative, z.B. ein öffentliches Parkhaus. Bieten Sie Ihren Gästen diese Alternative kostenfrei an.

Informieren Sie über das Vorhandensein oder Fehlen eines Rollstuhlparkplatzes auf Ihrer Website.

Setzen Sie für Ihren Betrieb einen Shuttle-Bus ein, der über eine Rollstuhlrampe verfügt, und informieren Sie darüber auf Ihrer Website.

Wenn Sie nicht über einen rollstuhlkompatiblen Shuttle-Bus verfügen, informieren Sie sich und Ihre Mitarbeitenden darüber, ob lokale Rollstuhltaxis existieren und zu welchem Preis. Wenn Ihr konventionelles Shuttle-Angebot kostenlos ist, sollten auch die Rollstuhltaxikosten vom Hotel übernommen werden.

Klären Sie die barrierefreie Anreise mit den lokalen Transportunternehmen ab (ist der Dorf- oder Stadtbus mit einer Rampe ausgestattet? Ist die nächstgelegene Zughaltestelle barrierefrei?) und machen Sie diese Informationen sowohl auf der Website als auch Ihren Mitarbeitenden zugänglich.

Auditive Barrieren

Das Anbringen von Hinweisschildern bei den wichtigsten Abzweigungen ab der letzten ÖV-Station unterstützt die autonome Wegfindung für Menschen, die sich visuell orientieren müssen. Beschreiben Sie die Anreiseroute oder alternative Routen detailliert inkl. der Adresse des Hotels und der GPS-Koordinaten zwecks selbstständiger Eingabe in Navigationshilfen. So finden Gäste mit Hörbehinderungen den Weg selbstständig, ohne nachfragen zu müssen.

Bieten Sie die Möglichkeit des schriftlichen Dialoges via SMS oder Chatfunktion an, um auf schriftlichem Weg Rückfragen und Unklarheiten zu bereinigen.

TOP
TIPP



Check-in und die autonome Mobilität im Gebäude allgemein

Für Menschen mit Behinderungen sind ein barrierefreier Empfang beim Check-in und die Erklärung der Hotelinfrastruktur zur autonomen Nutzung und Mobilität im Gebäude von grosser Bedeutung. Ausserdem spielen die Lichtverhältnisse und die Akustik im Gebäudeinnern eine nicht zu unterschätzende Rolle. Bedenken Sie immer, dass auch ein Gast mit Begleitperson Ihr direkter Ansprechpartner bleibt, ausser wenn Sie ausdrücklich anders instruiert werden. Das gilt auch für Gäste mit psychischer oder kognitiver Behinderung. Auch der Gast mit einer Behinderung ist grundsätzlich selbstbestimmt und in jede Entscheidung einzubeziehen, die ihn betrifft.

Allgemeine Tipps

TOP TIP

Begleiten Sie den Gast nach dem Check-in beim ersten Gang zum Zimmer und erläutern Sie die weiteren Räumlichkeiten gemäss seinen Bedürfnissen.

Können Freizeitangebote an der Rezeption gebucht werden, sollten Informationen dazu gut sichtbar, schriftlich und idealerweise bebildert vorhanden sein, um das mündliche Erläutern zu vereinfachen. Bieten Sie die Angebote auch online an, damit die Möglichkeit besteht, bereits im Vorfeld zu reservieren und allfällige Unterstützungsdienste zu organisieren.

TOP TIP

Vermeiden Sie schwere und schwergängige Türen auf dem Haupteintrittsweg vom barrierefreien Zimmer bis zum Eingangsbereich. Stellen Sie Türen mit Türschliessern auf Offenhaltung (Brandschutztüren können sich im Brandfall schliessen) oder automatisieren Sie diese. Machen Sie Türschliesser leichtgängig.

Versuchen Sie, Lifte so anzupassen, dass die Knöpfe innen wie aussen barrierefrei erreichbar sind, also nicht in einer Eckposition, sondern mittig an Seitenwänden, idealerweise auf Horizontalpanels.

Ein barrierefreier Lift hat neben korrekten Dimensionen eine Sprachausgabe und taktil-visuelle Liftknöpfe, die sowohl mit deutlichem Kontrast als auch mit Braille oder Reliefschrift versehen sind. Menschen mit Hörbehinderung brauchen im Lift eine Notfalleinrichtung, die nicht nur akustisch bedient werden kann.

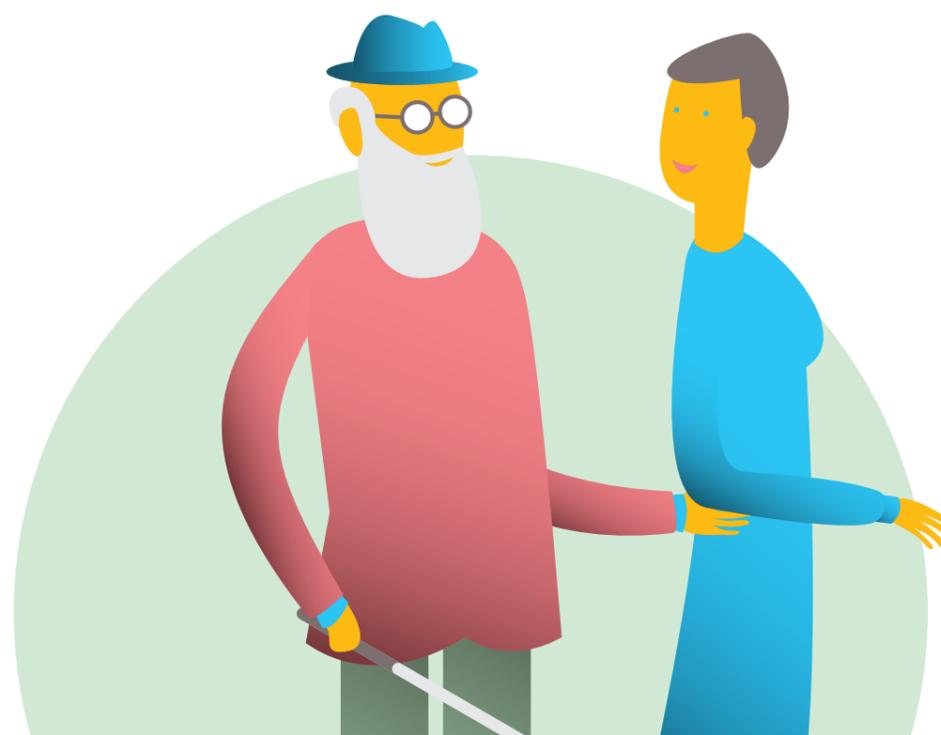
TOP TIP

Treppen sollen flache, breite Tritte mit Rutschsicherung, Handläufen und kontrastreichen Treppenstufenmarkierungen haben.

Passen Sie das Flucht- und Notfallkonzept Ihres Betriebes auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen an. Erläutern Sie dem Gast den Fluchtweg und wie vorgegangen wird und sprechen Sie sich mit ihm ab, z.B. bei Notfallabholung im Zimmer. Instruieren Sie Ihr Personal entsprechend.

Die Signaletik im Gebäude, Geschossangaben, Richtungspfeile, Zimmernummern etc. sollen in Braille oder besser Reliefschrift und in visuellem Kontrast gemacht und auf tastbarer Höhe nicht höher als 160 cm angebracht sein.

Sprechen Sie mit dem Gast mit Hörbehinderung nicht während des Gehens, sondern bleiben Sie stehen und sprechen Sie mit Blickkontakt.



Visuelle Barrieren

TOP
TIPP

Empfangen Sie einen sehbehinderten Gast vor dem Hoteleingang und stellen Sie ihn dem zuständigen Personal vor. Anschliessend wird eine Begleitung bis zur Rezeption angeboten und unterwegs oder während der Wartezeit werden Räumlichkeiten und Hotelinfrastruktur erklärt.

Fragen Sie einen blinden Menschen immer, ob Sie ihm helfen können, bevor Sie etwas für ihn tun. Halten Sie sich konsequent an seine geäusserten Bedürfnisse und weiten Sie Ihre Hilfe nicht ungefragt aus.

TOP
TIPP

In der Regel hält sich ein sehbehinderter oder blinder Mensch am Ellenbogen der führenden Person fest. Welche Art der Führung für den Gast am angenehmsten ist, wird er Ihnen erklären.

Sprechen Sie eine präzise und deutlich verständliche Sprache: Vermeiden Sie Ausdrücke wie «hier» oder «da» und geben Sie stattdessen taktile Hilfestellung, indem Sie z.B. den Finger des Gastes auf jene Linie platzieren, wo unterschrieben werden muss. Bei elektronischen Zahlungsvorgängen gehen Sie analog vor.

Schaffen Sie gegenseitige Klarheit durch kurze, freundliche Rückfragen zum Grad der Sehbehinderung («Können Sie auf dem Papier etwas erkennen oder wünschen Sie, dass ich Ihnen alles vorlese?»).

Sofern kein Lift mit Sprachausgabe vorhanden ist, erläutern Sie, wie die richtige Etage zu finden ist. Zeigen Sie dem Gast die Liftknöpfe aussen und innen.

Wenn die Zimmertür taktil nicht erfassbar und aufgrund ihrer Lage schwierig zu finden ist, markieren Sie den Türgriff während des Aufenthaltes des Gastes (z.B. mit einer Schnur) und weisen Sie das Personal darauf hin, die Markierung nicht zu entfernen.

Für blinde und sehbehinderte Personen müssen Hindernisse taktil (mit dem Stock) erfassbar sein. Das funktioniert gut, wenn diese direkt auf dem Boden stehen. Denken Sie auch an Objekte, die von oben in den Raum ragen (Höhe mind. 2,10 m).

TOP
TIPP

ROOMS
102-130 →

Auditive Barrieren

TOP
TIPP

Achten Sie beim Sprechen auf Blickkontakt, um das Lippenlesen durch Ihren Gast zu ermöglichen. Sprechen Sie nicht mit abgewandtem oder verdecktem Gesicht (Gesicht hinter dem Bildschirm).

Achten Sie darauf, dass zuerst gesprochen und dann gezeigt wird – der Gast kann z.B. beim Erklären der Kaffeemaschine nicht gleichzeitig die Maschine anschauen und die Instruktionen von Ihren Lippen ablesen.

Orientieren Sie sich an der Sprache des Gastes. Wenn ein Gast mit einer Hörbehinderung Hochdeutsch spricht, dann antworten Sie hochdeutsch. Je nachdem ob jemand spät ertaubt ist oder seit Geburt gehörlos ist, versteht die Person Schrift- oder Dialektsprache besser.

Manche Gäste mit Hörbehinderung haben eine undeutliche Aussprache oder drücken sich in seltsamen Sätzen aus. Die Lautsprache (z.B. Deutsch) stellt für Menschen, die mit Gebärdensprache aufgewachsen sind, eine Fremdsprache dar. Bleiben Sie ruhig und fragen Sie nach, auch mehrmals, damit Missverständnisse beseitigt werden. Wechseln Sie gegebenenfalls auf schriftliche Verständigung mit Stift, Computer oder Smartphone (SMS).

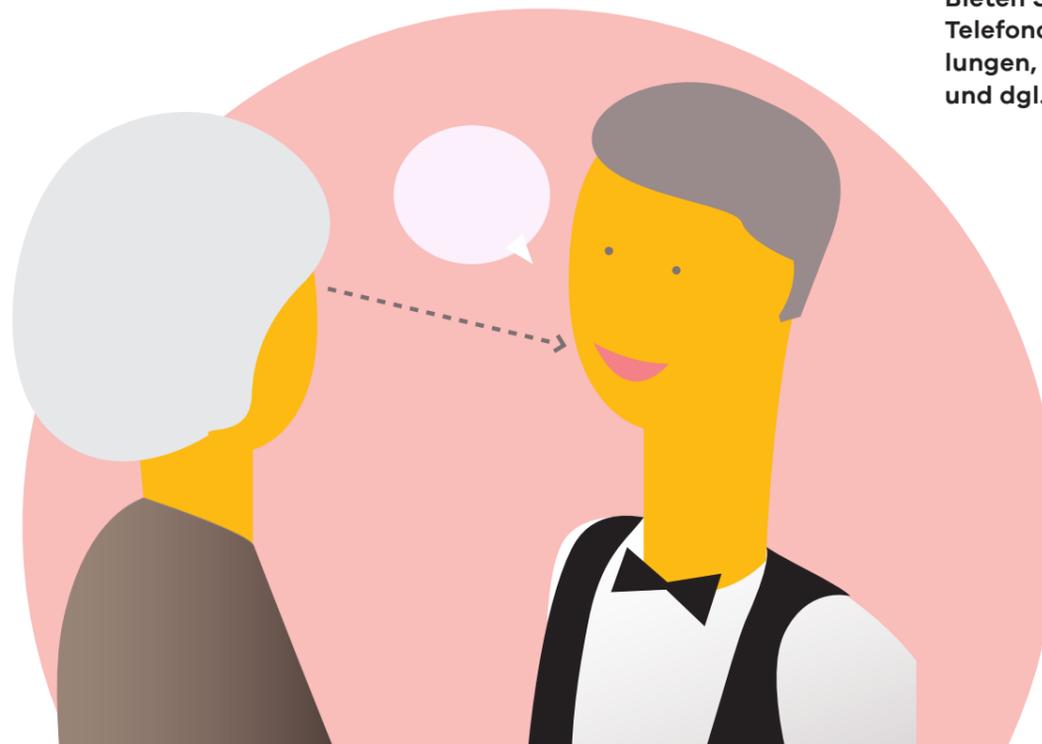
Bieten Sie dem Gast an, mit der Rezeption via SMS oder Chat zu kommunizieren. So können Gäste mit Hörbehinderungen auch unterwegs Fragen stellen.

Wichtige Informationen (zeitliche Angaben zu Mahlzeiten, Check-out, sicherheitsrelevante Informationen) immer schriftlich abgeben.

Wenn der Umgebungslärm gross ist, bieten Sie einem hörbehinderten Gast an, in eine ruhige Umgebung zu wechseln.

Bieten Sie Unterstützung an für Telefonate vor Ort (Taxibestellungen, externe Reservationen und dgl.).

TOP
TIPP



Mobilitätsbarrieren

Sind der Haupteingang und der Weg auf dem Hotelareal nicht schwellenlos, passen Sie diese mit einer Rampe oder einem Hublift an. Von Treppenliften raten wir ab: Diese können zumeist nicht alle Arten von Rollstühlen transportieren und sind im Aussenraum schadenanfällig.

Ist ein barrierefreier Hotelzugang nur über einen Nebeneingang möglich, gestalten Sie diesen kundenfreundlich und attraktiv und schildern Sie den Weg vom Haupteingang her aus. Stellen Sie sicher, dass der Eingang dort autonom möglich ist und eine allfällige Klingel aus sitzender Position gut erreicht werden kann.

TOP
TIPP

Auch die Rezeption als solche soll barrierefrei sein. Statten Sie einen Teil der Rezeption mit einem vertieften Bedienareal und mit Stühlen aus, sodass eine Kommunikation in sitzender Position auf Augenhöhe möglich ist. Auch Menschen, die nicht lange stehen können, nutzen das gerne.

Machen Sie die verschiedenen Hotelbereiche barrierefrei zugänglich, wenn nötig mit Rampen oder Hubliften. Signalisieren Sie Alternativwege und vermeiden Sie, dass Gäste auf einen Schlüssel angewiesen sind, um Personallifte zu nutzen.

Für Rollstuhlfahrer sind generell eher feste Böden und Teppiche günstiger als tiefe, weiche Teppiche.

Bieten Sie beim ersten Gang zum Zimmer eine Begleitung an, sodass allfällige Barrieren aus dem Weg geräumt werden können und das Gepäck hochgetragen wird.

TOP
TIPP

Bieten Sie Gästen mit Gehbehinderungen bei fehlendem barrierefreiem Rezeptionsbereich an, sich während des Check-in zu setzen, idealerweise in Reichweite eines Tisches, um Formulare unterschreiben zu können.

Umgang mit Menschen mit psychischen oder kognitiven Behinderungen

Viele Menschen fühlen sich in lärmintensiven Räumen voller Menschen unwohl, das gilt auch für Menschen mit psychischen oder kognitiven Behinderungen. Bieten Sie ihnen an, die Kundenbetreuung in einem separaten, ruhigen Raum durchzuführen. Tun Sie dies aber nicht ungefragt, da dies den Gast brüskieren könnte.

Verwenden Sie bei der Erläuterung der Hotelangebote eine einfache Wort- und Sprachwahl.

Unsichtbare Hindernisse erkennen

Brian McGowan
Präsident von Sensability,
Experten für Inklusion, Zürich
sensability.ch



“

Bis weit in die 1980er-Jahre hinein verstand man unter dem Begriff Behinderung eine individuelle Eigenschaft eines Menschen: ein persönliches Defizit gegenüber der gesellschaftlichen Norm. Also, dass zum Beispiel jemand nicht sehen, laufen oder hören konnte. Das medizinische Problem dieser Person stand im Fokus und man spricht in diesem Zusammenhang auch vom medizinischen oder individuellen Modell von Behinderung. Wie ging man mit diesem Verständnis mit behinderten Menschen um? Man suchte für das individuelle Problem eine individuelle Lösung, z.B. indem man die Person durch medizinische Massnahmen (Prothesen, Physiotherapie, Operationen) so weit fit zu machen versuchte, dass sie die Strukturen der Gesellschaft nutzen konnte.

Ende der 1980er-Jahre begann sich ein neues Verständnis zu etablieren. Über das sogenannte soziale Modell von Behinderung, welches Behinderungen als primär von der Umwelt hervorgerufen betrachtete, setzte sich schliesslich das Modell von Behinderung durch, das heute auch in der UN-Behindertenrechtskonvention zum Ausdruck kommt: Behinderungen sind das Resultat der Wechselwirkung zwischen der individuellen Einschränkung (z.B., dass jemand wenig sehen kann) und den Hindernissen in der Umwelt (z.B. zu kleine Beschriftungen). Da Umweltfaktoren wesentlicher Bestandteil von Behinderungen sind, wird die Lösung für das Problem Behinderung nun in einem gesellschaftlichen Ansatz gesucht: durch den Abbau von Hindernissen in der Umwelt. Das ist gleichzeitig Teil des Prozesses der Gleichstellung von Menschen mit Behinderung.

Behinderungen können sowohl sichtbar (ein Rollstuhlfahrer vor einer Treppe) als auch unsichtbar sein (der schwerhörige Gast, der die Instruktionen am Check-in nicht versteht): Die Interaktion zwischen der individuellen Einschränkung und der Umwelt ist manchmal sichtbar, manchmal unsichtbar. Genauso wie die Einschränkung (das reduzierte Hörvermögen) nicht sogleich sichtbar ist, können auch die Hindernisse selbst unsichtbar oder nur schwer zu erkennen sein. Unsichtbare Hindernisse können nur dann erkannt werden, wenn die Interaktion zwischen Mensch und Umwelt in den Fokus rückt, also die Behinderung selbst. Und diese erfährt man in der Regel nur durch den direkten Kontakt mit Menschen mit Behinderungen, die davon erzählen können, was sie behindert. Eine Schulung des Personal hilft, sichtbare sowie unsichtbare Hindernisse abzubauen.

”



Das Gästezimmer und das Gästebad

Wie für alle anderen Gäste ist das Gästezimmer auch für unsere Zielpublika das Zentrum des Hotelaufenthaltes. Für Gäste mit Mobilitätsbehinderung sind barrierefreie Zimmer oftmals unverzichtbar. Wir unterscheiden dabei barrierefreie Zimmer für Rollstuhlfahrer und bedingt barrierefreie Zimmer für Gäste mit kleinem Rollstuhl, oder die nicht permanent auf den Rollstuhl angewiesen sind und noch einige Schritte zu Fuss oder mit Rolllator gehen können. Für letztere Gäste sind Handgriffe und ein Duschstuhl wichtige Hilfen. Aber auch Gäste mit Hör- und Sehbehinderungen haben spezifische Bedürfnisse in einem barrierefreien Zimmer. Es lohnt sich, bei einem Um- oder Neubau einen kompetenten Architekten oder eine Fachstelle zu kontaktieren (siehe Seite 52). Barrierefreie Zimmer können heute mit einfachen Massnahmen auch ästhetisch für hohe Ansprüche optimal ausgestattet werden. Wird das richtig gemacht, entsteht ein echter Mehrwert. So verfügen Sie über barrierefreie Zimmer, die dank ihres Komforts und ihrer Grosszügigkeit von allen Gästesegmenten gerne gebucht werden.

Allgemeine Tipps

TOP TIPP

Die Norm SIA 500 enthält alle technischen Informationen zum Bau eines barrierefreien Zimmers. Sollten die technischen Normen aufgrund der Bausubstanz nicht umsetzbar sein, genügen zumeist kleinere Anpassungen. Kommunizieren Sie in jedem Fall die real bestehende Situation.

Installieren Sie im Rahmen von Renovationsarbeiten ein Alarmierungssystem für Gäste, das nach dem 2-Sinne-Prinzip funktioniert: Alarmsignal auch visuell über ein Lichtsignal wahrnehmbar, ergänzend zum akustischen Alarmsignal. Dieses System ist auch nutzbar für den Weckdienst für gehörlose Gäste.

Ein Notfallknopf im Badezimmer ist eine wertvolle Hilfestellung und bietet Sicherheit.

Kontakt zur Rezeption zwecks Bestellung von Decken, Champagner etc. auch per SMS ermöglichen.

Im Brandfall bzw. im Notfall darauf achten, die Gäste persönlich zu informieren und aus dem Zimmer zu holen. Dies ist insbesondere nachts relevant, wenn Hörgeräte ausgeschaltet und akustische Alarme nicht wahrnehmbar sind.

Die Bedürfnisse älterer Menschen und von Rollstuhlfahrern an die Betthöhe sind unterschiedlich. Eine Betthöhe von 48 cm an der Oberkante der Matratze entspricht den Bedürfnissen beider Gästegruppen gut.

Bieten Sie bei Bedarf die Möglichkeit einer Betterhöhung. Dazu können Klötze oder eine Einlagematratze dienen. Ein elektrisch höhenverstellbares Bett ist die optimale Lösung.

Das Bett in einem rollstuhlgängigen Zimmer ermöglicht die Nutzung eines mobilen Patientenlifters, sofern unter dem Bett ringsum genügend freier Raum (mind. 15 cm zwischen Boden und Unterkante Bett) vorhanden ist.



Visuelle Barrieren



Gäste mit Sehbehinderungen brauchen eine detaillierte Beschreibung des Hotelzimmers. Erklären Sie bei der ersten Beschreibung des Zimmers genau, wo sich was befindet (Lichtschalter, Steckdosen, TV-Gerät, Toilettenpapier und Bürstli, Fön etc.). Bedienung des Telefons und des TV-Geräts taktil zeigen. Komplizierte Schlüsselsysteme zeigen und allfällige weitere Tricks und Kniffe.

Stellen Sie sicher, dass keine Gegenstände im Weg stehen. Stühle immer ganz zum Tisch stossen, Papierkorb unter den Tisch.

Stellen Sie sicher, dass das zuständige Personal in der Lage ist, dies zielführend und korrekt zu tun.

Menschen mit Sehbehinderung memorieren ihre Umgebung. Instruieren Sie das Reinigungspersonal, dass jedes Mobiliarstück und die übrigen Gegenstände immer am gleichen Platz stehen.



Auditive Barrieren

Telefongeräte mit Textfunktion sind wünschenswert und bedürfen bei der Zimmerbeziehung einer entsprechenden Erklärung.

Bei Filmangeboten Filme mit Untertitelung anbieten. Bei Fernseher wenn möglich die Teletext-Funktion aktivieren.

Weckdienst anbieten durch einen Anruf auf das Handy (Vibrationsfunktion) oder, besonders bei Notfällen, durch persönliches Vorbeigehen und Wecken (z.B. durch Ein- und Ausschalten des Lichtes).



Spiegel auf max. 1 m Höhe. Dies ersetzt einen Kippspiegel.

Unterfahrbares Lavabo freihalten.

Für Gäste im Rollstuhl die Duschbrause jeweils auf erreichbare Höhe stellen. Informieren Sie das Personal.

L-Griff und Klappgriff bieten Unterstützung für ältere Menschen und Rollstuhlfahrer.

Mobilitätsbarrieren

Die wichtigsten Kriterien sind: Türbreiten, genügend Platz in Zimmer und Bad, Haltegriffe, schwellenlose, befahrbare Duschen (Roll-in Shower) oder genügend grosse Duschenwanne, Duschstuhl.

Viele Rollstuhlfahrer und ältere Gäste benutzen für bedingt barrierefreie Zimmer auch Badewannen. Dafür hilft ein Duschbrett, d.h. eine stabile Sitz- und Manövrierablage auf der Wanne, mit deren Hilfe der Einstieg gelingt.

Bei zu niedrigen WC für ältere Gäste kann auch ein WC-Aufsatz zum Einsatz kommen.

Türschliesser sind oft ein Hindernis, da viele Rollstuhlfahrer nicht über die Kraft verfügen, schwere Türen selbst zu öffnen. Eine Automatisierung der Türe ist ideal, Türschliesser können aber auch leichtgängig gemacht werden.

Für Rollstuhlfahrer sind generell eher feste Böden und Teppiche günstiger als tiefe, weiche Teppiche.

Stellen Sie den Duschbrausekopf in befahrbaren Duschen jeweils auf eine niedrige Höhe, so ist die Brause erreichbar für Rollstuhlfahrer. Informieren Sie das Personal.



Universal Design

In der Welt der Architektur und des Designs ist ein Veränderungsprozess im Gang, nämlich der Prozess hin zu einem universellen Design oder Design für alle. Ästhetik und Funktionalität wurden bisher fast nur auf junge, gesunde Menschen ausgerichtet. Massnahmen für Barrierefreiheit wurden dagegen genau als das verstanden, was ihre Bezeichnung zum Ausdruck bringt: Sondermassnahmen für alte, kranke oder behinderte Menschen. Die Ästhetik wurde der Besonderheit dieser Massnahmen untergeordnet. Das ist die alte Welt des «behindertengerechten» Bauens, die uns wohlbekannt ist. Es ist eine Welt der Rampen und Einrichtungen, denen man von Weitem ansieht, dass sie nicht um der Ästhetik willen eingerichtet worden sind. Diese Ära des Nicht-Designs für betroffene Menschen geht zu Ende. In Wirklichkeit

gibt es nämlich keinen Grund, die gebaute Umgebung oder Räume und Gegenstände des Alltags nicht so zu gestalten, dass sie gleichermassen ästhetisch und funktional für alle Benutzergruppen sind. Design für alle beschreibt also einen Gestaltungsprozess und eine Designstrategie, die darauf abzielen, Barrierefreiheit, Nutzbarkeit und Erlebbarkeit für alle Menschen gleichermassen zu erreichen. Das bedeutet, dass die gebaute Umwelt sowie Produkte und Dienstleistungen so gestaltet sind, dass sie die Bandbreite menschlicher Fähigkeiten, Fertigkeiten, Bedürfnisse und Vorlieben berücksichtigen, ohne einzelne Nutzergruppen durch Speziallösungen ein- oder auszuschliessen.

Mobile Hilfsmittel



Das elektrisch höhenverstellbare Bett

Ein häufig vorgebrachtes Argument, weshalb ein Aufenthalt ausserhalb der eigenen vier Wände nicht möglich ist, wird auf das Fehlen eines elektrisch höhenverstellbaren Bettes zurückgeführt. Mit den neusten Pflege-/Komfortbetten gilt dieser Vorwand nicht mehr. Diese verfügen über eine grosse Höhenverstellbarkeit, die sowohl für kleine als auch grosse Personen den Ein- und Ausstieg aus dem Bett erleichtert. Auch Rollstuhlfahrer finden die geeignete Höhe für den Transfer in das oder aus dem Bett. Die Höhenverstellbarkeit ermöglicht zudem eine, soweit notwendig, vereinfachte Pflege. Elektrisch höhenverstellbare Betten sind in diversen Breiten und Längen erhältlich und genügen heute auch hohen ästhetischen Ansprüchen. Für Beratung und Kontakt: heimelig betten AG, einer der grössten Anbieter von Pflegebetten in der Schweiz mit Sitz in Kreuzlingen.

heimelig betten AG

Gutenbergstrasse 4, 8280 Kreuzlingen
www.heimelig.ch

Ästhetische, barrierefreie Lösungen

Höhenverstellbare Pflege- und Komfortbetten, Duschstühle, Toilettenaufsätze oder Patientenlifter erleichtern den Aufenthalt im Hotelzimmer für Gäste mit besonderen Bedürfnissen. Claire & George kümmert sich als spezialisiertes Reisebüro um die Kundenwünsche und eine effiziente Lieferung des Materials in Hotelzimmer der ganzen Schweiz. Die Stiftung arbeitet dazu mit lokalen Partnern zusammen. Die Apotheke Dr. Portmann ist ein langjähriger Partner und bietet kompetente Beratung für Miete und Verkauf.

Dr. Portmann, Hilfsmittelzentrum

Apotheke Dr. Portmann AG
Höheweg 4, 3800 Interlaken
www.portmann.ch





Wohlfühlbäder für alle

Ein gut gestaltetes Hotel schafft ein unverwechselbares Ambiente, lädt zum Wohlfühlen ein und begeistert seine Gäste. Die Raffinesse eines Konzepts zeigt sich oftmals in den Planungsdetails. Ein Bad, das optimal auf die Bedürfnisse des jeweiligen Hotelgastes abgestimmt ist, zeigt wie selbstverständlich Barrierefreiheit umgesetzt werden kann. Barrierefreiheit bedeutet nicht nur die Erfüllung von normativen Vorgaben, sondern auch Voraussetzungen zu schaffen, dass der Nutzer sich wohlfühlt und in seiner Selbstständigkeit unterstützt wird.

Mit System 900 wird barrierefreie Gestaltung leicht planbar. Das Sanitärsystem wurde von HEWI, den Experten für barrierefreie Gestaltung, konzipiert. Sei es in der kleinen, familiär geführten Pension, im Businesshotel, oder im exklusiven Luxusressort – System 900 ist immer die optimale Wahl. HEWI Produkte verbinden Funktionalität sowie ausgezeichnete Gestaltung mit langlebiger, nachhaltiger Qualität und schaffen so einen Mehrwert. Widerstandsfähige Oberfläche aus Chrom oder Edelstahl zeigen auch nach Jahren intensiver Nutzung und Reinigung keinerlei Gebrauchsspuren. Produkte von HEWI überzeugen durch Pflegeleichtigkeit und erhöhen die Hygiene im Bad – und die Zufriedenheit bei Gästen und Hoteliers.

Flexible Gestaltung

Barrierefreie Bäder werden in Hotels oft sehr kurzfristig benötigt – mit mobilen Stützklappgriffen und Duschsitzen lässt sich jedes Bad schnell und einfach an die Bedürfnisse des Gastes anpassen. Stützklappgriffe geben sicheren Halt am Waschtisch, im WC oder in der Dusche. Die mobile Lösung wird in eine fest installierte Montageplatte eingerastet und kann, wenn sie nicht mehr benötigt wird, ebenso einfach wieder entfernt werden. Wird die Unterstützung nicht benötigt, wird die Montageplatte mit einer Abdeckplatte verdeckt.

Integrierte Barrierefreiheit

Barrierefreiheit wird oftmals nur unter funktionalen Aspekten betrachtet. Tatsächlich bietet eine Gestaltung im Sinne des Universal Design sehr viel Komfort. Ein gut gestaltetes Produkt integriert barrierefreie Aspekte. Ein gutes Beispiel hierfür sind HEWI Waschtische: Zum einen ist mit ihnen die normgerechte Umsetzung besonders einfach und zum anderen sind sie aufgrund hilfreicher Details besonders nutzerfreundlich. Die barrierefreien Waschtische verfügen über integrierte Haltegriffe, die es einem Rollstuhlfahrer erlauben, sich selbstständig an den Waschtisch heranzuziehen, und allen anderen Nutzern sicheren Halt geben. Zudem eignen sie sich als praktische Handtuchhalter. Grosszügige Ablageflächen schaffen Platz für Badutensilien, sodass diese leicht zu erreichen sind, auch wenn man am Waschtisch sitzt.

Barrierefreie Bäder planen

System 900 ist die Antwort auf die vielseitigen, komplexen Anforderungen barrierefreier Bäder. Es bietet anspruchsvolles Design in Verbindung mit hoher Funktionalität und ermöglicht so eine normgerechte Gestaltung ohne Kompromisse. Als Marktführer für barrierefreie Gestaltung setzt HEWI nicht nur Massstäbe, HEWI verfügt auch über jahrzehntelange Erfahrung in der Konzeption barrierefreier, normgerechter Bäder. Profitieren Sie von unserem Wissen in Form von Schulungen oder nutzen Sie unseren kostenlosen Planungsservice.

Kontakt

Ostschweiz
Panagiotis Triantafyllou
Postfach 163
CH-8117 Fällanden
Telefon: +41 44 548 20 55
E-Mail: ptriantafyllou@hewi.ch

Zentralschweiz
Luca Scotti
Mythenweg 5
CH-8604 Volketswil
Telefon: +41 43 810 17 14
E-Mail: scotti@hewi.ch





Die Ess- und Aufenthaltsbereiche

Auch Frühstücksräume, Restaurants und Bars spielen für den Hotelaufenthalt eine zentrale Rolle. Und deren barrierefreie Einrichtung kommt, wenn sie richtig gemacht ist, allen Gästen gleichermaßen zugute. Gerade in diesen Hotelbereichen können Sie Menschen mit besonderen Bedürfnissen mit kreativen und gekonnten Lösungen überzeugen und zum erneuten Besuch animieren. Die entsprechende Instruktion oder Schulung des Personals spielt hier eine zentrale Rolle.

Allgemeine Tipps

TOP TIPP

Sprechen Sie stets mit dem Gast mit der Behinderung, nicht mit der Begleitperson, wenn es um die Belange des behinderten Gastes geht.

Bieten Sie Unterstützung an, falls Gäste bis zur Toilette begleitet werden möchten.

Ältere Gäste schätzen kleine Portionen und mehrere kleine Mahlzeiten. Ermöglichen Sie das Bestellen von halben Portionen.

Fragen Sie nach besonderen Diäten.

Visuelle Barrieren

Gäste mit Sehbehinderungen memorieren ihre Umgebung, deshalb sollten Buffets immer gleich aufgebaut sein. Da Buffets oft eine hohe Barriere darstellen, kann auch angeboten werden, einen Teller zusammenzustellen nach den Wünschen des Gastes.

TOP TIPP

Im Restaurant den Gast beim Eingang begrüßen und Begleitung zum Speisetisch anbieten. Optionen anbieten (z.B. «Wir haben draussen Tische oder eine Lounge und drinnen eine Bar oder Sofas»).

Eine Speisekarte in grosser Schrift oder allenfalls in Brailleschrift anbieten. Eine Lupe im Office für Gäste mit Sehbehinderungen ist eine simple, kreative Hilfestellung, wenn die Speisekarte eher klein geschrieben ist. Praktisch sind Tablets, da der Text darauf gezoomt werden kann.

Fragen Sie nach, ob die Karte vorgelesen werden soll. Dabei, sofern gewünscht, das volle Angebot erläutern oder nach Präferenzen fragen (z.B. «Möchten Sie eher eine Tee- oder Kaffeespezialität, eher Fisch oder Fleisch?» etc.), damit eine Vorauswahl getroffen werden kann.

TOP TIPP

Wenn gewünscht, im Uhrzeigersinn erläutern, wo was auf dem Tisch bzw. auf dem Teller ist und wo das Glas hingestellt wurde.

Benutzen Sie kontrastreiche Tischsets, die sich vom Tisch visuell abheben.



Auditive Barrieren

Infos zum Essen (verfügbares Angebot, Konditionen etc.) stets schriftlich verfügbar haben, inkl. des Menüs des Tages.

TOP TIPP

Nach mündlichem Austausch mit dem hörbehinderten Gast die Bestellung nochmals wiederholen und Verständigung sicherstellen.

Tisch mit guter Beleuchtung wählen, Lippenlesen im Dunkeln ist schwierig. Tische bevorzugt an Wand oder Fensterfront anbieten, wo die Akustik besser ist.

Mobilitätsbarrieren

Rampen, auch mobile, beseitigen Barrieren. Denken Sie auch an Terrassen und den Weg zur Toilette.

Für Rollstuhlfahrer sind feste Böden und Teppiche günstiger als tiefe und weiche.

TOP TIPP

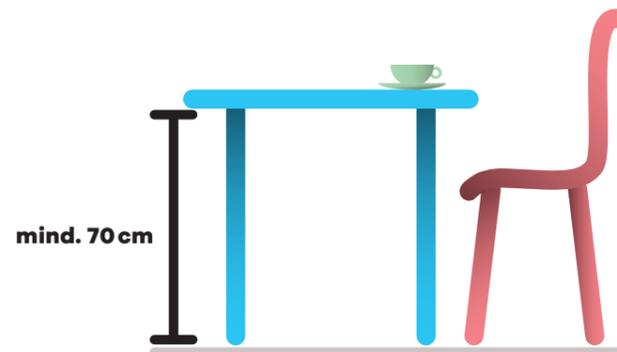
Die Speisetische sollen eine Mindesthöhe von 70cm an der Unterkante aufweisen. Stühle sollten flexibel verschiebbar und nicht fix montiert sein.

Buffets sollen unterfahrbar sein und die Speisen aus sitzender Position einsehbar und erreichbar. Sollte das Buffet auf höherer Position angebracht werden, achten Sie darauf, dass zumindest die Beschriftungen gut sichtbar sind.

TOP TIPP

Bei Buffets proaktiv auf den Gast zugehen und Unterstützung bei der Auswahl der Tellerzusammenstellung anbieten.

Auch bei der Zubereitung der Speisen am Tisch Unterstützung anbieten (Schöpfen, Zerkleinern von Speisen etc.). Gläser in Reichweite des Gastes stellen.

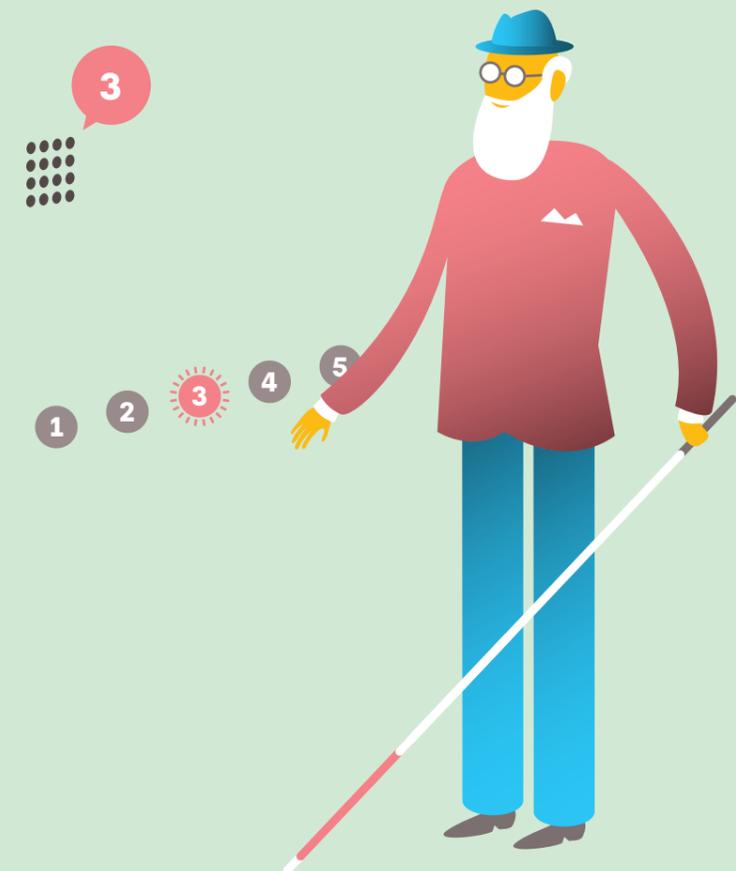


Umgang mit Menschen mit psychischen oder kognitiven Behinderungen

Lärmintensive Umgebungen vermeiden. Fragen Sie nach dem Wunsch des Gastes, allenfalls in einem separaten, ruhigen Raum bedient zu werden.

Gibt es keine ruhigen Bereiche, bieten Sie Flexibilität an bei den Essenszeiten.

Verwenden Sie bei Erläuterungen eine einfache Wort- und Sprachwahl.



Kontraste und Beleuchtung, Ergonomie, Signaletik

Kontraste (Hell-Dunkel-Kontrast, komplementäre Farben) erleichtern die Orientierung und das Erkennen von Gefahren. Zentral ist dabei primär der Helligkeitskontrast, weil dieser auch bei Menschen mit Farbfehlsichtigkeit und mit geringer Beleuchtung wirkungsvoll ist. Ein wichtiges Beispiel ist die kontrastreiche Ausführung von angrenzenden Flächen, z.B. beim Übergang Boden-Wand oder zur Signalisation von Durchgängen.

Gute und angepasste Beleuchtung ist wichtig, gerade auch für ältere Menschen, aber sie soll nicht blenden. Das wird erreicht durch indirektes Licht oder grossflächige Deckenleuchten. Ebenso sind matte Oberflächen günstiger als glänzende.

Beschriftungen und Signalisationen sollen gross genug, von überall zu sehen und nicht zu hoch angebracht sein (max. 1,60 m). Sie sollen sich kontrastreich vom Hintergrund abheben. Drei Zentimeter Schriftgrösse pro einem Meter Lesedistanz gewährleistet für alle Menschen eine gute Lesbarkeit. Reliefschriften, also Buchstaben vom Hintergrund erhöht, ermöglichen sehbehinder-

ten Menschen das Ertasten, sie können auch Normalschrift auf diese Weise lesen.

«Ergonomisch» ist die Gestaltung und Positionierung von Apparaten und Bedienelementen dann, wenn Benutzer ihre Kraft optimal einsetzen können. Zum Beispiel kann ein langer Armaturhebel beim Lavabomischer mit wenig Kraft, ohne Gelenkschmerzen und mit geringerer Reichweite oder mit dem Ellbogen bedient werden. Und automatische Türen oder der Verzicht auf Türschliesser ermöglichen auch Menschen mit wenig Kraft einen mühelosen Durchgang.

Das Zwei-Sinne-Prinzip besagt, dass wichtige Informationen gleichzeitig mit zwei der drei Sinne Sehen, Hören und Tasten vermittelt werden. Zum Beispiel erleichtern Aufzüge mit visueller Stockwerkanzeige und gleichzeitiger Sprachansage Menschen mit Seh- oder Hörbehinderung die Nutzung. Und Telefone mit Lichtsignal und Vibrationsmechanismus haben denselben positiven Nutzen. Dasselbe gilt auch für Alarmeinrichtungen.



Schwimmbad und Wellnessbereiche

Viele Gäste können und möchten grundsätzlich gerne Schwimmbäder und Wellnessbereiche nutzen, falls diese entsprechend barrierefrei eingerichtet sind. Positive Erfahrungen in diesen Bereichen können eine wichtige Rolle spielen für einen wiederholten Besuch von Gästen mit Behinderungen in Ihrem Hotel. Auch in Schwimmbädern und Wellnessbereichen ist die entsprechende Instruktion oder Schulung des Personals und der Aufsicht wichtig.

Visuelle Barrieren

Informationen und Begleitung für Spezialanwendungen anbieten (Wellness, Sauna oder Massage). Diese Angebote zu nutzen, ist in der Regel für Gäste mit Sehbehinderungen kein Problem, der Weg dahin stellt aber zumeist eine Barriere dar. Den Gast entscheiden lassen, ob er die Treppe oder den Lift nehmen möchte.

Nach der Begleitung gilt es, die Infrastruktur und die Anwendungen präzise zu erläutern.

Auditive Barrieren

Gäste mit Hörbehinderungen legen beim Baden und in der Sauna in der Regel ihre Hilfsmittel (Hörgeräte etc.) ab und sind dann in vielen Fällen vollständig gehörlos. Suchen Sie bei Informationsbedarf Blickkontakt und versuchen Sie das Lippenlesen durch Verringerung der Distanz zu ermöglichen.

Reagiert eine Person nicht auf Zurufen oder Ansprechen, kann die Aufmerksamkeit durch Antippen an die Schulter erreicht werden.

Erklärungen zu Spezialprogrammen, Sauna-Aufgüssen und Abläufen und dgl. vorgängig schriftlich anheften oder laminiert auflegen.

Mobilitätsbarrieren

Machen Sie die Wellnessangebote mittels Rampen auch für Gäste im Rollstuhl zugänglich. Verboten Sie nicht aus Hygienegründen den persönlichen Rollstuhl, da viele Menschen auf den eigenen, ihrem Körper angepassten Rollstuhl angewiesen sind.

Im Schwimmbadbereich ist die Einrichtung eines Pool-Lifts (Hebevorrichtung, die einen Badestuhl ins Wasser senkt) zu empfehlen. Dieser kann fix installiert (empfohlen) oder mobil angeboten werden. Nur so gelangen Gäste, die zu 100 % auf den Rollstuhl angewiesen sind, ins Schwimmbad.

Richten Sie eine Dusch- und Umziehkabine in grösseren Dimensionen für Gäste im Rollstuhl ein, idealerweise mit einer bequemen Liege (z.B. Massage- liege) für das Umziehen.

Richten Sie barrierefreie Zugänge und Türbreiten auch im Saunabereich ein.

TOP
TIPP

TOP
TIPP

TOP
TIPP



Öffentliche Toiletten

In Gastbetrieben sollten grundsätzlich barrierefreie öffentliche Toiletten gemäss der Norm SIA 500 zur Verfügung stehen, da diese in vielen Betrieben nicht nur von Hotelgästen genutzt werden können, sondern z.B. auch von Restaurantgästen. Idealerweise befinden sich solche Toiletten nahe dem Empfangs- oder Essbereich und sind gut erkennbar signalisiert. Bedenken Sie dabei immer auch barrierefreie Wege zur Toilette. Lassen Sie solche Anlagen stets ohne Schlüsselsystem zugänglich oder stellen Sie sicher, dass der Eurokey jederzeit schnell verfügbar ist und das Personal weiss, wo dieser ist. Eurokey ist ein europäisches Schliesssystem, das es Menschen mit Behinderungen erlaubt, eine Vielzahl der für sie eingerichteten Anlagen und Räume mit einem Universalschlüssel zu öffnen.

Visuelle Barrieren

Machen sie die Signalisation der Toiletten gut sichtbar und die Symbole zur Unterscheidung der Geschlechter taktil erfassbar.



Auditive Barrieren

Personen mit Hörbehinderungen können oft nicht durch verschlossene Türen hindurch kommunizieren. Sollte ein Gast über längere Zeit in der Toilette sein und auf Klopfen und Rufen nicht reagieren, kann man mit dem Hineinschieben eines Zettels versuchen, auf schriftlichem Wege zu kommunizieren. Wenn auch darauf keine Reaktion folgt, die Türe eine Handbreite öffnen und das Licht ein- und ausschalten, um auf sich aufmerksam zu machen.

Mobilitätsbarrieren

Bei einer Kombination der rollstuhlgerechten Toilette mit einem Wickeltisch muss der Raum entsprechend vergrössert werden.

Garten- und Aussenanlagen

Ihre gepflegten Garten- und Aussenanlagen sind auch für Menschen mit Behinderung eine Bereicherung. Im Mittelpunkt stehen hier Signalisation und Zugänglichkeit und gegebenenfalls Gefahren im Aussenbereich.

Visuelle Barrieren



Gestalten Sie die Aussenanlagen so, dass sie mit dem Stock taktil erfassbar sind. Denken Sie dabei auch an Objekte, die von oben in den Raum ragen (mind. Höhe 2,10 m). Gefahren und Absturzbereiche sind entsprechend zu sichern und werden vom Personal schon in der einleitenden Hotelbeschreibung erwähnt.



Allfällig vorhandene Beschreibungen von Gärten und Pflanzen können in Braille- oder Reliefschrift erkennbar gemacht werden.

Eine besondere Dienstleistung ist ein taktiler Relief der Garten- oder Aussenanlage.



Auditive Barrieren



Informationen zu Gärten und Pflanzen stehen wenn möglich auch schriftlich zur Verfügung. Ergänzen Sie Infotafeln mit Bild und Text.

Weisen Sie auf einen allfällig vorhandenen Hotel-Wachhund hin, da dessen Bellen womöglich nicht gehört wird, und bringen Sie ein Warnschild gut erkennbar an.

Mobilitätsbarrieren

Versuchen Sie Aussenwege so zu gestalten, dass sie von der Bodenbeschaffenheit (keine grossen Steine, Wurzeln etc.) wie auch von der Wegbreite (mind. 80 cm) her von Gästen im Rollstuhl genutzt werden können. Schildern Sie Alternativwege aus, wenn diese existieren, um Treppen oder grössere Niveaudifferenzen zu umgehen.

Für Rollstuhlfahrer sind feste Böden günstiger als weiche oder Kiesböden.

Check-out und Heimreise

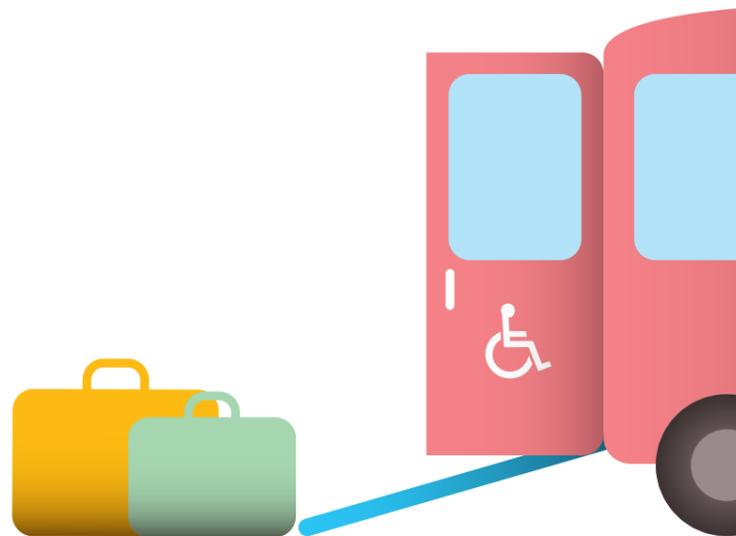
Für Menschen mit Behinderungen ist ein barrierefreier Check-out und die barrierefreie Planung der Heimreise der gelungene Abschluss eines barrierefreien Ferienaufenthaltes. Grundsätzlich gelten hier dieselben Praxistipps wie beim Check-in, die folgenden Punkte können ausserdem dazukommen.

Allgemeine Tipps

TOPP
TIPP

Bieten Sie Unterstützung an beim Organisieren eines Taxis und stellen Sie sicher, dass der Gast und sein Gepäck korrekt abgeholt und eingeladen werden können.

Begleiten Sie den Gast auf Wunsch bis zur nächstgelegenen ÖV-Station oder stellen Sie sicher, dass dieser Weg effizient und gefahrenfrei genommen werden kann. Hier kann auch ein Shuttle-Bus zum Einsatz kommen.



Visuelle Barrieren

Bieten Sie Unterstützung beim Ausfüllen eines Fragebogens an oder ermöglichen Sie, dass dies per Mail gemacht werden kann.

Auditive Barrieren

Geben Sie Details zur Rechnung stets in schriftlicher Form ab.

Mobilitätsbarrieren

Setzen Sie mobile Bezahlterminals ein oder verwenden Sie ein genügend langes Kabel. Der Gast wird ungern seinen PIN-Code nennen, weil der Bezahlterminal fest verschraubt oder das Kabel festgezurrst ist.

Bieten Sie Gästen mit Gehbehinderungen bei fehlendem barrierefreiem Rezeptionsbereich an, sich während des Check-out zu setzen. Zum Ausfüllen von Formularen idealerweise in Reichweite eines Tisches.

Kommunikation und Vermarktung der Angebote

Machen Sie barrierefreie Angebote sichtbar

Viele ältere oder behinderte Menschen kommen in einem nicht vollständig rollstuhlgängigen Zimmer womöglich gut zurecht. Dagegen macht ihnen die schlechte Informationslage zu schaffen. Für alle Personen mit besonderen Bedürfnissen ist entscheidend, dass sie sich vorab ein klares Bild der realen Verhältnisse in allen wichtigen Bereichen machen können.

Für Menschen, die auf Barrierefreiheit und Unterstützung angewiesen sind, ist es ausserdem interessant, über entsprechende Angebote ausserhalb des Hotelbetriebs informiert zu werden. Dazu gehören nebst barrierefreien Shuttle-Services zu wichtigen Destinationen auch Dienstleistungen in den Bereichen Tourismus, Kultur, Sport. Erkundigen Sie sich über die Barrierefreiheit der bedeutendsten Attraktionen in Ihrer Region und machen Sie Ihre Gäste auf Ihrer Website oder in entsprechenden Printmaterialien darauf aufmerksam.

Machen Sie Online-Informationen barrierefrei nutzbar

Für Menschen mit Seh- oder Höreinschränkungen machen barrierefreie Informationen einen grossen Unterschied. Grosse und gut lesbare Schriften und kurze Texte in einfacher Sprache bzw. aussagekräftige, grosse Bilder sind dafür die einfachsten Massnahmen. Auf Websites werden Schriftgrössen zoombar gemacht. Bei Bildern bzw. Videos braucht es Untertitel, damit sie für alle aussagekräftig sind.

Besonders hilfreich sind die neuen technologischen Möglichkeiten, die heute fast jedes Smartphone bietet. Eine besondere Bedeutung hat dabei die Möglichkeit, Text in Sprache umzuwandeln und umgekehrt. Damit können Menschen mit Seh- oder Höreinschränkungen den grössten Teil von Online-Informationen nutzen – vorausgesetzt, die Informationen sind für diesen Einsatz entsprechend aufbereitet. Das heisst für die Gestaltung von Websites, dass zusammenhängende Inhalte möglichst fortlaufend dargestellt werden (keine Unterbrechungen durch themenfremde Informationen) und dass wichtige Bildinhalte auch im Text figurieren.

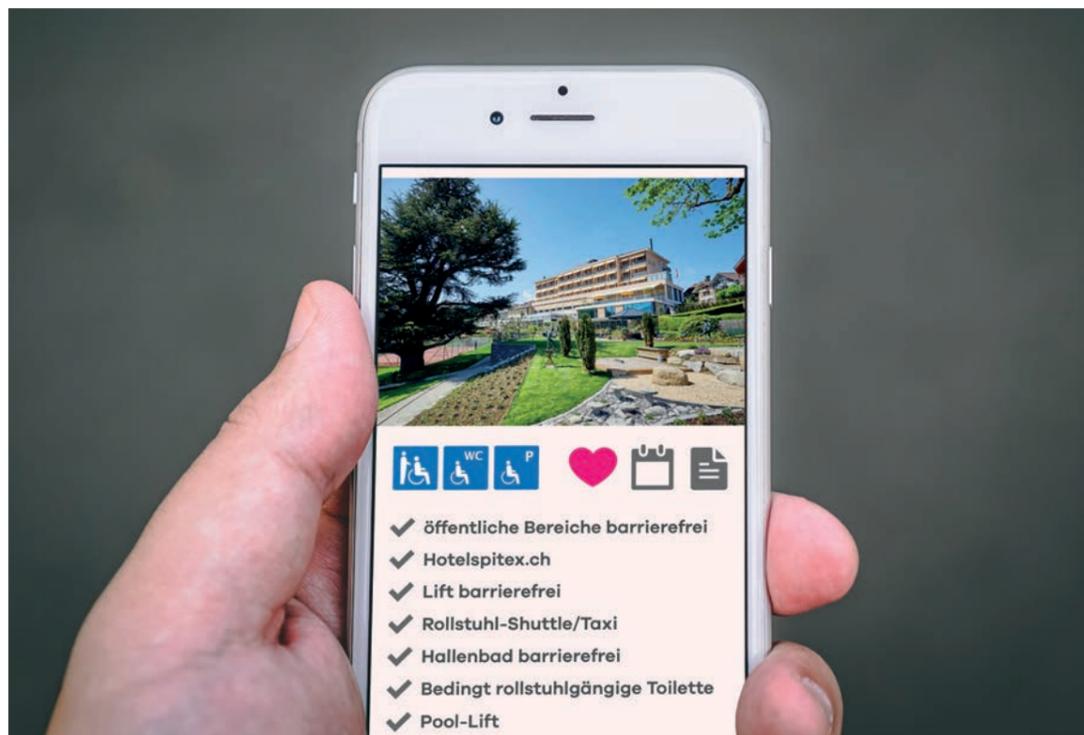
Checkliste für die Inhalte der Kommunikation (Print, Web, soziale Medien, Mail):

Anschauliche Bilder, auf denen die realen Verhältnisse gut zu erkennen sind, inklusive der Lichtverhältnisse und der Signalisation.

Bilder von Gästezimmern, Restaurants, Wellnessbereichen, Aussenanlagen, Hotelzugängen, Behindertenparkplätzen.

Textbeschreibung der kritischen Stellen: Badezimmersgrössen, Schwellen, Duschen- und Badeinstiege, Türbreiten/Durchgänge, Verhältnisse im Lift, vorhandene Hilfsmittel.

Beschreibung und gegebenenfalls Bilder von externen, spezifisch barrierefreien Angeboten wie Shuttle-Services, Tourismusattraktionen, Kulturstätten, Sportanlagen, Wanderrouten etc.



Smartphone- und Desktop-Tools, die Barrierefreiheit erleichtern

Geolokalisation. Die heute alltäglich genutzten Online-Maps ermöglichen seh- und hörbehinderten Menschen viel Unabhängigkeit. Hotelbetriebe können das unterstützen, indem sie alle relevanten Orte in ihre Hotel-Map integrieren. Nebst dem Weg zum Hotel können auch wichtige Services in grösseren Anlagen oder externe Angebote hinterlegt werden. Diese Navigationspunkte können mit praktischen Textinformationen erweitert werden (Web- oder Mailadressen, Telefonnummern, Öffnungszeiten). Stellen Sie sicher, dass die angegebenen Wege barrierefrei sind.

Text-to-Speech. Heutige Smartphones, Tablets und Desktopcomputer sind dank dem Text-to-Speech-System alle fähig, Bildschirmtext direkt in gesprochene Sprache umzuwandeln. Das ist speziell für sehbehinderte Menschen zentral, wenn sie im Web surfen oder via SMS, Mails und dergleichen kommunizieren. Wird dies bei der Gestaltung von Onlinemedien und beim Verfassen von Texten berücksichtigt (kurze, leicht verständliche Texte, jeder Abschnitt zu einem Thema), erleichtert es die Kommunikation für diese Gruppe erheblich.

Bluetooth. Smartphones sind universelle Fernbedienungen und sie können mit einer Vielzahl von Drittgeräten kommunizieren. Ein einfaches Beispiel sind sprechende Informationsorte: Sobald ein Smartphone in die Nähe kommt, können vorbereitete Informationen abgehört werden. Zudem ist es möglich, den Fernseher im Zimmer mit dem eigenen Smartphone zu bedienen. Im Hotelbetrieb ist das Potenzial dafür gross und es lohnt sich, dies mit technischen Spezialisten zu realisieren.

Smartphone-Apps. Die oben genannten Möglichkeiten lassen sich auch in Ihre eigene Hotel-App integrieren. Der Gast lädt sich die App gratis auf sein Smartphone und hat dann alle Möglichkeiten an einem Ort verfügbar. Das ist übrigens auch bloss basierend auf einer Website möglich.

Zeigen Sie, was Sie haben: Zertifizieren Sie Ihren Betrieb auf Barrierefreiheit

In der Schweiz bekommen Hotelbetriebe Unterstützung dabei, ihre barrierefreien Verhältnisse vollständig und korrekt zu erfassen und für touristische Plattformen zur Verfügung zu stellen. Dies mit dem Ziel, die geltenden Standards überall gleich anzuwenden und so interessierten Gästen ein möglichst umfassendes und realitätsnahes Bild zu bieten.

Die Angaben beinhalten Infrastrukturkriterien wie eine rollstuhlgängige Toilette oder ein barrierefreies Badezimmer. Weiter gehören auch gewisse Angebote für Menschen mit Seh- und/oder Hörbehinderung sowie Services wie ein elektrisch höhenverstellbares Bett oder ein Rollstuhltaxi-Service dazu. Als innovatives Konzept reiht sich Hotelpitex in die Angebotspalette. Hotelpitex umfasst externe Services wie ambulante Pflege (Spitex), Spazierbegleitung, Hilfsmittel oder Transport, die der Kunde aus einer Hand über die Claire & George Vermittlungsplattform buchen kann.

Auf paramap.ch, claireundgeorge.ch und swisshoteldirectory.ch sind diese einheitlich erfassten Informationen zur Barrierefreiheit bereits integriert. Auf myschweiz.com werden sie ab 2019 publiziert; weitere touristische Plattformen sollen folgen.

Anmeldung zur Hotelprüfung

Die Hotelprüfungen werden durch Auditoren von hotellerieuisse oder der Stiftung Claire & George durchgeführt. Mit der Hotelprüfung erhalten die Betriebe die zutreffenden Piktogramme, Kriterien und einen Link mit Detailangaben. Eine Hotelprüfung erfolgt mittels Datenerfassungs-App von Pro Infirmis, die eine einheitliche Erfassung, zentrale Speicherung und Distribution via Schweizer Hoteldatenbank erlaubt. Zukünftige Aktualisie-

rungen werden ebenfalls vereinfacht und können kostenlos den Hotelprüfstellen gemeldet werden. Eine Hotelprüfung ist 6 Jahre gültig.

Anmeldung: check@hotel-accessibility.ch oder Schweizer Hoteldatenbank www.swisshoteldata.ch
Kosten: 350 CHF (inklusive Aktualisierungen)
Nichtmitglieder von hotellerieuisse bezahlen eine zusätzliche Spesenpauschale von 150 CHF.
Kostenlos für Mitglieder von Claire & George (www.claireundgeorge.ch).

Option: Selbstdeklaration

Die barrierefreien Angebote können auch mittels Selbstdeklaration auf Tourismusplattformen sichtbar gemacht werden. Der Hotelier wählt dabei die zutreffenden barrierefreien Angebote aus einer Liste von 27 Kriterien selber aus. Eine Erklärungshilfe bietet Unterstützung.

Die Selbstdeklaration ist kostenlos. Der Hotelier ist verantwortlich für Richtigkeit und Aktualität der Daten. Die Erfassung und die Verwaltung der Daten erfolgten in der Schweizer Hoteldatenbank www.swisshoteldata.ch.

Anmeldung: Schweizer Hoteldatenbank www.swisshoteldata.ch

Kostenlos. Der Hotelier ist für Gültigkeit und Aktualisierung der Daten selber verantwortlich.

Schulung des Personals

Wollen Sie Ihr Personal bezüglich chancengleichen Zugangs schulen? Oder die Hotelprüfung mit einer Schulung kombinieren? Kontaktieren Sie Sensability oder check@hotel-accessibility.ch.

Informationen zu Dienstleistungen und Organisationen

Access for all

Stiftung zur behindertengerechten Technologienutzung gemäss WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

www.access-for-all.ch

Barrierefreie Ferien, Reisen Schweiz

Buchungsplattform für barrierefreie Ferien, Reisen und Services (Hotelspitex, Hilfsmittel, Transport).

www.claireundgeorge.ch

Europcar / Stiftung Cerebral

Vermietung rollstuhlgängiger Fahrzeuge.

www.europcar.ch

Förderverein Barrierefreie Schweiz

Koordinationsstelle für Informationen im barrierefreien Tourismus

www.barrierefreieschweiz.ch

Paramap

Digitale Karte für rollstuhlgängige Einrichtungen in der Schweiz.

www.paramap.ch

SBB Barrierefreies Reisen

Informationen und Dienstleistungen rund um Barrierefreiheit.

www.sbb.ch/de/bahnhof-services/reisende-mit-handicap.html

Claire & George Stiftung

Claire & George vermittelt barrierefreie Ferien und Reisen in der Schweiz mit Services je nach Bedarf (Hotelspitex, Hilfsmittel, Spazierbegleitung, Transport). Die Stiftung arbeitet mit zahlreichen Hotelpartnern und Dienstleistern vor Ort zusammen. Im Stiftungsrat vertreten sind die Spitexverbände und hotelleriesuisse. Seit 2018 ist Claire & George offizielle Hotelprüfstelle für Barrierefreiheit. 2017/2018 gewann Claire & George den Design Leadership Prize: Focus Ageing Society.

www.claireundgeorge.ch

Hindernisfreie Architektur – die Schweizer Fachstelle

Die Schweizer Fachstelle ist das nationale Kompetenzzentrum für hindernisfreie Architektur. Sie erarbeitet Grundlagen, publiziert Richtlinien, Merkblätter und Planungshilfen. Ergänzend unterstützt sie die kantonalen Beratungsstellen für hindernisfreies Bauen, die u.a. von Pro Infirmis oder Procap betrieben werden. 2018 hat die Schweizer Fachstelle die Planungsrichtlinien für hindernisfreie Hotels und Herbergen neu überarbeitet und herausgegeben.

www.hindernisfreie-architektur.ch

hotelleriesuisse

hotelleriesuisse ist das Kompetenzzentrum für die Schweizer Hotellerie und vertritt die Interessen der innovativen und nachhaltigen Beherbergungsbetriebe. Der Unternehmerverband ist zudem Eigentümer der Schweizer Hoteldatenbank, eines umfassenden Verzeichnisses, das allen Hotels sowie touristischen Leistungsträgern auf Anfrage zur Verfügung steht. Die Schweizer Hoteldatenbank ist eine attraktive Plattform, um sämtliche Hotelinformationen zu bündeln und Dritten zur Verfü-

gung zu stellen. Zudem werden seit 2018 die mit dem ZUERST-Erfassungstool von Pro Infirmis gesammelten Daten zur Barrierefreiheit in Hotels via Schweizer Hoteldatenbank gespeichert und an touristische Plattformen weitergegeben.

www.hotelleriesuisse.ch/www.swisshoteldata.ch

Pro Infirmis

Ziel von Pro Infirmis sind die Inklusion und das Ermöglichen eines barrierefreien Lebens für Menschen mit Behinderung. Unter diesem Auftrag ist das Projekt «Digitale Zugänglichkeitsdaten» entstanden mit dem übergeordneten Ziel, zuverlässige Informationen zur Zugänglichkeit von öffentlich zugänglichen Bauten in allgemeinen digitalen Angeboten zu integrieren.

Im Rahmen des nationalen Kooperationsprojekts «Hotel-Barrierefreiheit Schweiz» hat Pro Infirmis das ZUERST-Erfassungstool für die Datenerfassung in Hotels erweitert. In Zusammenarbeit mit Tourismusdestinationen, Kantonen oder Gemeinden führt Pro Infirmis auch selber Hotelprüfungen durch. Auch die Zugänglichkeit von weiteren Gebäudekategorien wird mit diesem System erfasst.

Bei Umbauten und Neubauten bietet Pro Infirmis zusammen mit Procap und der Schweizer Fachstelle für Hindernisfreie Architektur Fachberatungen für hindernisfreies Bauen.

www.proinfirmis.ch

Sensability

Sensability ist eine Organisation von Menschen mit Behinderungen für Menschen ohne Behinderungen. Sensability bietet Beratungs- und Sensibilisierungsdienstleistungen an rund um die Themenbereiche Gleichstellung und Behinderung. Alle Beratungspersonen leben mit einer Behinderung und sind geschulte Fachleute in Barrierefreiheit. Zu den Angeboten von Sensability gehören sogenannte Perspektivenwechselkurse, massgeschneiderte Beratung/ Schulung von Hoteliers und Angestellten sowie Integrationsberatung bei Anstellung von Menschen mit Behinderung. Alle Kurse können zur Durchführung im Hotel gebucht werden.

www.sensability.ch



Schweizerische Stiftung für das cerebral gelähmte Kind
www.cerebral.ch Spendenkonto: 80-48-4



Impressum

Herausgeber:

Claire & George Stiftung und hotelleriesuisse in Zusammenarbeit mit dem Verein Sensability.

Konzept, Text, Redaktion:

Susanne Gäumann, www.claireundgeorge.ch;
Brian McGowan, www.sensability.ch; Rainer Kamber,
www.rainerkamber.ch.

Fachliche Begleitgruppe:

Marc Buttica, Pro Infirmis; Joe Manser, Schweizer
Fachstelle für Hindernisfreie Architektur; Sonja Seiffert,
hotelleriesuisse.

Grafik und Illustration:

Alber Visuelle Kommunikation, alber.ch

Bildnachweis:

Titelseite und S. 32 Placid Hotel Design & Lifestyle, Zürich;
S. 18 Nathan Dumlao/Unsplash/Alber; S. 22 Europcar;
S. 26/40 Allgäu ART Hotel, R&S Mayer, Kempten; S. 34, HEWI;
S. 44 Oberwaid – das Hotel, die Klinik, St. Gallen;
S. 50 Fikri Rasyid/Unsplash/Alber

Copyright: Claire & George Stiftung, 2018

In der Schweiz ist eine von fünf Personen auf Barrierefreiheit angewiesen. Bauliche und betriebliche Hindernisse halten diese Menschen oftmals davon ab, touristische Angebote in der Schweiz zu nutzen. Hier ist Umdenken angesagt. Barrierefreiheit muss heissen: Zugang und Services für alle! So schaffen wir Mehrwert für alle Gästegruppen und damit auch für die Hotellerie. In dieser Publikation wird gezeigt, wie das gelingt.



CLAIRE & GEORGE
Stiftung



hotelleriesuisse
Swiss Hotel Association

Sensability
Experten für Inklusion



pro infirmis

Age —
Stiftung

innovation
tourismus

ERNST GÖHNER
STIFTUNG

