

## **Touristische Infrastrukturen ohne Barrieren**

Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderung wird sehr häufig auf die Abwesenheit von Treppenstufen oder andere physische Hindernisse reduziert. Dazu kommt, dass viele Menschen die Komplexität und Wichtigkeit des Themas unterschätzen. Das Resultat sind dann fehlende, unvollständige oder gar falsche Informationen über die Zugänglichkeit touristischer Infrastrukturen.

Die europäische Tourismusindustrie hat wohl verstanden, dass behinderte und ältere Menschen ein beträchtliches Kundenpotential darstellen, und doch werden keine oder nur zögerliche Anstrengungen zur konsequenten Erfassung der Bedürfnisse dieser Kunden unternommen. Es wird vielmehr darauf spekuliert, dass diese Touristen in Gruppen oder mit Begleitung reisen, und dass etwaige Schwierigkeiten von den Begleitpersonen aus der Welt geschafft werden.

Behinderte und ältere Menschen sind selbstbewusster geworden und auch sie möchten ihren Urlaub geniessen. Dazu gehört eine komfortable Unterbringung, die ihren spezifischen Bedürfnissen Rechnung trägt sowie ein abwechslungsreiches Freizeit- und Unterhaltungsprogramm.

Seit vielen Jahren unterstützt die europäische Kommission diverse Projekte, die zu einem einheitlichen Informations- und Bewertungssystem für touristische Infrastrukturen führen sollen. Ein solches System sollte eine zuverlässige Datenerhebung ermöglichen, die individuelle Entscheidungsfreiheit des Kunden gewährleisten und einen flexiblen Zugang zu den gesammelten Informationen bieten.

In Luxemburg wurde bis vor einigen Jahren die Zugänglichkeit von Hotels und Restaurants ausschliesslich durch das internationale Piktogramm mit dem weissen Rollstuhl auf blauem Grund symbolisiert. Da die Benutzung des Piktogramms nicht an klare Normen gebunden war, blieb zuviel Raum für die individuelle Interpretation des Begriffs „zugänglich“.

Seit 1995 besteht eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Nationalen Tourismusamt, dem Verkehrsamt der Stadt Luxemburg und der nationalen Info- und Begegnungsstelle von info-handicap. Während info-handicap die Datenerfassung organisiert, sind die anderen Partner für die Veröffentlichung der Information zuständig. Von Anfang an wurde Wert darauf gelegt, dass die Information über Barrierefreiheit nicht gesondert sondern in den traditionellen Broschüren veröffentlicht werden soll.

Die Methode hat sich bewährt und das Konzept funktioniert recht gut.

Wie bei jeder Aktivität, die professionell und kompetent ausgeführt wird, entstehen auch bei der Erfassung und Bewertung der Barrierefreiheit Kosten. Eine Erhebung kann, je nach Gebäudetyp, bis zu 2 Stunden dauern, die Daten müssen im Computer erfasst werden und je nach Veröffentlichungsformat (Internet, Broschüre) speziell weiterverarbeitet werden. Eigentlich wäre die Tourismusbranche für die Finanzierung dieser Instrumente zuständig; diese geht aber gerne davon aus, dass es sich hier um eine Art Sozialarbeit zur besseren Integration von Menschen mit Behinderung

handelt, die in den Kompetenzbereich der Instanzen im Behindertenbereich gehört. Hier bleibt auch in Luxemburg noch Überzeugungsarbeit zu leisten.

Konkret sieht das luxemburgische Konzept so aus:

1. Erste, allgemeine Informationen über barrierefreie touristische Infrastrukturen werden vom Verkehrsamt an info-handicap weitergeleitet;
2. Nach einer ersten Selektion erfolgt eine genaue Datenerhebung bei den Betreibern, die damit einverstanden sind,;
3. Das Resultat wird den Betreibern mit der Bitte um Veröffentlichungserlaubnis vorgelegt;
4. Die Bewertung besteht aus drei Elementen:
  - a) eine Klassifizierung durch ein Symbol
  - b) eine Kurzfassung der wichtigsten Informationen
  - c) ein technischer Bericht mit genauen Informationen und, je nach Infrastruktur, einer Skizze der Sanitärräume.Der technische Bericht ist die einzige Information, die als objektiv anzusehen ist, und kann auf einfache Anfrage beim Betreiber der Infrastruktur, beim Verkehrsamt oder bei info-handicap angefordert werden.