

# Protokoll Thementisch „Inklusion im Bereich Kultur, Reisen und Freizeit“

24.10.2016

## Referierende:

- Herr André Scholz, Beratungsangebot „Reisemaulwurf“
- Frau Emmermann, Gründungsinitiative zum selbstbestimmten Reisen
- Herr Deharde, agens GmbH, EU-Projekt – Promoter für barrierefreien Tourismus in kleinen und mittleren Unternehmen

Herr Holzmann, Geschäftsführer BALL e.V.

Begrüßung und thematische Einführung.

Verweis auf die Herausforderungen, die das Thema Inklusion im Bereich Kultur, Reisen und Freizeit mit sich bringt. Die Nutzergruppe inklusiver Reisen, Freizeit- und Kulturangeboten ist weitaus größer, als allgemein angenommen! So leben im Bezirk Marzahn-Hellersdorf aktuell 46.979 Menschen mit Behinderung (18,11% der Bevölkerung). 30.526 Menschen haben davon einen GdB 50+ (11,77% der Bevölkerung). Betrachtet man die demographische Struktur im Bezirk, erweitert sich die Nutzergruppe deutlich. Einwohner in der Altersgruppe 55 – 64 Jahre: 43.102 Einwohner (20.890 m; 22.212 w), in der Altersgruppe 65 – 74 Jahre: 26.244 Einwohner (12.714 m; 13.530 w) und in der Altersgruppe 75 – 85 Jahre: 16.798 Einwohner (7.136 m; 9.662 w).

In dieser Thematik gibt es zwei zentrale Herausforderungen:

- Zielgruppenspezifisch informieren: (Gäste mit Einschränkungen benötigen transparente und verlässliche Informationen über Zugänglichkeit und Nutzbarkeit des Angebotes, es geht um eine nutzerfreundliche und barrierefreie Darstellung der Informationen)
- Kennzeichnung barrierefreier Angebote: (touristische Einrichtungen und Sehenswürdigkeiten sollen nach ihrer Eignung für Menschen mit Einschränkungen geprüft und entsprechend deutlich gekennzeichnet werden (siehe auch bundesweite Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“, den Bezug zu den Systemen GSTC, ETIS, Destinationszertifizierung „Nachhaltiges Reiseziel“)

Leitlinien der Arbeitsgemeinschaft „Barrierefreie Reiseziele in Deutschland“ [www.barrierefreie-reiseziele.de/index.php?id=45](http://www.barrierefreie-reiseziele.de/index.php?id=45)

Zentrale Anlaufstelle für Fragen zum Thema „Barrierefreies Reisen“ und „Tourismus für alle“: [www.natko.de](http://www.natko.de)

[www.deutschertourismusverband.de/themen/nachhaltiger-tourismus.html](http://www.deutschertourismusverband.de/themen/nachhaltiger-tourismus.html)

Es kommt darauf an, dass die Angebote zielgruppenspezifisch dargestellt werden. Dabei gelten folgende Faustregeln für barrierefreie Angebote:

- **Räder-Füße-Regel** - Sind die Angebote auch für Gäste mit Rollstuhl oder Rollator durchgängig nutzbar?
- **Zwei-Sinne-Regel** - Sind die Informationen mindestens über zwei Sinne (Sehen, Hören, Fühlen etc.) zu erfassen?
- **KISS-Regel** – Werden diese Informationen nach der Regel „Keep it short and simple“ (Drücke es einfach und verständlich aus!) angeboten?
- **Individueller-Service-Regel** – Werden Servicekräfte eingesetzt, die die individuellen Bedürfnisse der Gäste erkennen und berücksichtigen?

Material- und Linksammlung zum Thema unter <http://inklusion.ball-ev-berlin.de>

Herr André Scholz, Beratungsangebot „Reisemaulwurf“

Berufsbiografische Vorstellung. Durch seine langjährige Arbeit in der Altenpflege und mit Menschen mit Behinderung hat er den Bedarf erkannt, Möglichkeiten einer Auszeit für die Betroffenen und Pflegenden zu schaffen. Daraus erwuchs die Idee eine „Reisebörse“ zu entwickeln, damit „Urlaubsreisen

für Alle“, also für die Betroffenen und die Pflegenden Menschen bzw. Angehörigen möglich werden können.

Unterstützt wurde seine Idee vom Berliner Senat, dem Bezirksamt Berlin-Mitte, visit Berlin, dem Landesbeauftragten für Menschen mit Behinderungen und vielen weiteren, jedoch stagnierte das Projekt. In der Folge gründete Herr Scholz im Jahr 2015 den [Reisemaulwurf](#) als gemeinnützigen Verein, die Anerkennung der Gemeinnützigkeit steht noch aus.

Der Reisemaulwurf soll pflegebedürftige Menschen bei der Erholung vom Alltag und pflegende Angehörige bei der Inanspruchnahme von Entlastungsangeboten unterstützen. Es soll eine spezifische Reiseberatung für Menschen mit Pflegebedarf und deren Angehörige angeboten werden, die es sonst nirgends gibt.

Von ca. 60 Mio. Reisenden in Deutschland haben ca. 4 Mio. Menschen einen besonderen Bedarf und davon sind wiederum ca. 2,8 Mio. pflegebedürftige Menschen.

Vor jeder Reise steht die Reiseberatung. Dabei geht es um Information zu den Reisemöglichkeiten, der Anreise, der Barrierefreiheit, der Pflege und Versorgung vor Ort, sowie der technischen Ausstattungen. Das Angebot ist besonders für nachfolgend genannte Personengruppen gedacht:

- Reisen für Menschen mit Hilfe- und Pflegebedarf und deren Angehörige
- Reisen für Menschen die auf Barrierefreiheit und Unterstützung im Rahmen einer Reise angewiesen sind
- Reisen für Senioren und Seniorinnen.

Bisher scheinen Reiseanbieter und Hoteliers weniger Interesse daran zu haben, auf Menschen mit besonderen Bedürfnissen einzugehen. Schwierigkeiten stellen dabei umfangreiche und risikoreichere Kalkulationen, sowie das nicht ausgeprägte Verständnis der verschiedenen Nutzergruppen untereinander dar. Einige empfinden die unmittelbare Konfrontation mit Behinderung im gleichen Hotel/in der gleichen Anlage während des Urlaubs leider als eine Art Belästigung, so dass Hoteliers sich auch aus ökonomischen Aspekten positionieren müssen.

Der Reisemaulwurf möchte dem entgegen wirken, zu Reisen ermutigen und bei der Planung und Umsetzung unterstützen. Dazu entwickelte er ein Beratungsangebot, welches **gezielt Bedarfe und Wünsche erfragt**, mögliche **Ziele erarbeitet** und den **Kontakt** zu möglichen Reiseanbietern **herstellt**.

Es gibt einige spezialisierte Anbieter:

- Müller Busreisen (bietet speziell ausgerüstete Busse für Rollstuhlnutzer/-innen) <http://www.behindertenreisen.de/rollstuhl-urlaub/reiseagentur-carsten-mueller-spezialist-fuer-barrierefreies-reisen-185.html>
- Sorglos Urlaub (ein Angebot verschiedener Hotels in Mecklenburg Vorpommern) <http://www.sorglos-urlaub.de/de/home.html>
- Care Hotels (Angebote, speziell für Familienurlaube) <http://www.care-hotels.de/>
- FFAIR Reisen (verschiedene Kur- und Urlaubsreisen in Pole ) <http://www.ffair.de/>
- Pflegehotel Ratzeburg (Verschiedene pflegerische Angebote inklusive Dialyse) <http://www.pflegehotel-ratzeburg.de/>
- Runa Reisen (Angebote für Rollstuhlfahrer/-innen) <http://www.runa-reisen.de/>
- Accamino Reisen (Angebote für Schiffsreisen und internationalem Tourismus) <http://www.accamino.de/>
- Seniorenresidenz Dahlke (spezialisiertes Angebot für Senioren und Seniorinnen) <http://www.residenz-dahlke.de/>
- Urlaub und Pflege (gemeinnütziger Reiseveranstalter für Menschen mit besonderem Pflegebedarf) <http://urlaub-und-pflege.de/>
- AWO Sano (Rehabilitationskuren für Eltern und Kind) [http://www.awosano.de/Urlaub\\_u\\_Erholung.html](http://www.awosano.de/Urlaub_u_Erholung.html)
- AW Kur und Erholung (Kurangebote für Eltern und Kind) <http://www.aw-kur.de/mastercms/templates/index.php5>
- Alzheimergesellschaft <https://www.deutsche-alzheimer.de/>

Weitere Angebote bieten der Reisedienst der Wohlfahrt, Barrierefreies Reisen der Deutschen Bahn, Rolly Tours Bootsvermietung, Autovermietung Rolli in Motion.

Laut Herrn Scholz ist Freizeit in der Pflege besonders wichtig und dazu braucht es Impulse, Mut und Vertrauen, Informationen und Möglichkeiten, um ALLEN die Chance zum Reisen zu geben. Eine Reflexion seines eigenen Besuches eines Fachtages zum Thema barrierefreien Reisens unterstreicht den Handlungsbedarf: In der Tagung fielen die Worte Behinderte/Menschen mit Beeinträchtigungen gefühlt ca. 500 Mal, Blinde/Hörgeschädigte kamen noch 100 Mal vor, das aktuelle Thema der Lebensmittelallergiker noch 7-8 Mal, Pflegebedürftigkeit wurde nur 1 Mal erwähnt, und das bei jährlich 4 Millionen reisenden Menschen mit besonderem Bedarf.

Frau Emmermann zu ihrem Projekt „selbstbestimmtes Reisen“:

Projektzugang: Jeder möge sich einmal vorstellen, mit verbundenen Augen zu verreisen. Würde er/sie in den richtigen Flieger steigen. Sich in seinem/ihrer Hotel zurechtfinden, oder wie kann er/sie einen Ausflug machen. Wir können die Augenbinde wieder entfernen, was aber, wenn das nicht geht und man trotzdem verreisen will?

Aus eigenen Erfahrungen versucht Frau Emmermann ein Reiseprojekt für alle Sinne zu erarbeiten. Menschen mit Handicap bestimmen Ziel und Umfang der nötigen Hilfe selbst. Mittels Assistenz kann dies gesteuert werden und ist nicht an Programme und teure Hilfestellung gebunden, die so auch nicht gebraucht werden

Frau Emmermann sucht für das Projekt auch die Unterstützung und Erfahrung aus den sozialen Bereichen. Damit sich auch sehbehinderte Menschen bei Reisen zurechtfinden können, bedarf es einer akribischen Vorbereitung, die auch Gepflogenheiten am Zielort mit einschließt.

Erfahrungen besagen, dass auf eine blinde Person 2 Assistenzen kommen sollten (bei 2 Blinden 3 Assistenzen), damit diese sich auch einmal abwechseln können, so dass der/die Blinde auch das Urlaubsprogramm selbst bestimmen kann

Diese Reisen sollten mind. 10 Tage möglich sein, damit der Blinde in der Lage ist, sich einfache Wege im Hotel selbst lernend zu erschließen.

Es ist erforderlich, dass sich Betroffene und Assistenz bereits in Vorbereitung der Reisen kennenlernen. Frau Emmermann möchte mit ihrem Projekt erreichen, dass Reisen für blinde und sehingeschränkte Menschen ohne wesentlichen finanziellen Mehraufwand möglich werden. Vor allen Dingen erhofft sie sich, dass die Reisen so gestaltet werden können, wie es die Betroffenen möchten. Vor Ort sollen die Betroffenen ihre Sinne arbeiten lassen, um den Urlaub genießen zu können.

Frau Emmermann hofft auf Unterstützung von Reisebüros oder Reiseveranstaltern, auf Empfehlungen von Hotels, die Zusammenarbeit mit Hochschulen und Studierenden sowie Menschen mit Erfahrung im sozialen Bereich.

Frau Emmermann merkt an, dass es noch Defizite im Bereich Kultur, Theater und Oper gibt, die sich auf technische Standards beziehen. Leider werden noch nicht überall die vorhandenen technischen Möglichkeiten, z.B. der Audiodeskription in Anwendung gebracht.

Kontakt Daten: [Susanne\\_em@freenet.de](mailto:Susanne_em@freenet.de)

Herr Deharde, agens gGmbH

Thema seines Inputs ist die Vorbereitung von verschiedenen Einrichtungen auf den barrierefreien Tourismus in kleinen und mittleren Unternehmen. Das Projekt heißt **ATP4SME** und ist keine Zauberformel sondern die Abkürzung des englischsprachigen Begriffes für „Beförderer des barrierefreien Tourismus für Klein- und Mittelbetriebe“. Ziel ist es, internationales touristisches Wissen und Erfahrungen auszutauschen, um den barrierefreien Tourismus in Anwendung zu bringen. Es sollen Möglichkeiten gesucht werden, wie die touristischen Unternehmen in kleinen, überschaubaren und nachhaltigen Schritten eine Wandlung zu barrierefreien Unternehmen gestalten können. Dabei geht es nicht nur um regionale Unternehmen, sondern auch um Unternehmen und Regionen im europäischen Ausland, wie z.B. in Polen nordöstlich von Warschau.

Im EU-Projekt arbeiten sechs Partner aus vier Ländern. In Mitwirkung der agens gGmbH wurde ein entsprechendes Schulungsprogramm und ein Qualifikationsrahmen für eine berufliche Weiterbildung zum Promotor für barrierefreien Tourismus in Unternehmen kleiner und mittlerer Größe entwickelt,

welche z.Zt. auch mit der IHK abgestimmt werden. Das Schulungsprogramm umfasst einen 5-tägigen Präsenzkurs, die Nutzung einer moodle-basierten Lernplattform und eine begleitete Umsetzungsphase. Zu den Lerninhalten zählen u.a.:

- Allgemeine Themen der Barrierefreiheit
- Kennenlernen strategischer Entwicklung von Barrierefreiheit in touristischen Regionen mit dem Ziel, ein Netzwerk zu erarbeiten, dass über das eigene barrierefreie Unternehmen auch die touristischen Wertschöpfungsketten erfasst werden
- Kommunizieren von guten Praxisbeispielen.

Bei diesen Kursen geht es nicht um die Umsetzung sämtlicher DIN-Baumaßnahmen und eine allumfassende Vorbereitung der Mitarbeiter/-innen. Es geht darum, die Angebotsvielfalt durch allgemeine Offenheit und Sensibilität zu erhöhen und den Zugang zu Angeboten zu erleichtern, um damit letztendlich das Leben für alle Gäste und Kunden etwas angenehmer zu machen. Der in das Projekt involvierte Tourismusverband Ruppiner Seenland machte bspw. deutlich, dass auch kleine Veränderungen, wie z.B. die Verwendung einer größeren Schrift und Bilder in Speisekarten Wirkung zeigen können.

<http://www.agens-berlin.de/aktuelles/konferenz-zum-barrierefreien-tourismus-am-3-august-berlin>

Zusammenfassung der Diskussionspunkte und Inhalte

- Verweis auf die vielen Informationen zum Thema im Handout
- Seitens der Koordinierungsstelle wurden die im Handout ausgewiesenen Kultureinrichtungen im Bezirk Marzahn-Hellersdorf mit entsprechenden Signets für die Barrierefreiheit versehen. (Stand 09/2015)
- Herr Hecker von der Firma agens gGmbH stellte fest, dass diese verschiedenen Signets nicht die ganze Palette der Behinderungen abbilden. Die individuellen Anforderungen sind meist ganz andere. Da es bei allen Maßnahmen zur Barrierefreiheit um einen technischen Nachteilsausgleich geht, gilt es darum, möglichst viele individuelle Einschätzungen aufzunehmen, die dann aber vergleichbar zu machen sind. Zumal die Erhebung oft in sehr verschiedener Art und Weise erfolgt: einigen reicht der ungeprüfte Vermerk auf der Website, andere geben zum Thema Barrierefreiheit eine Selbstauskunft, andere lassen sich von Fachleuten prüfen und zertifizieren. Letztlich kann eine für Gehbehinderte/Rollstuhlfahrer hergestellte Barrierefreiheit noch voller Barrieren für einen Sehbehinderten Menschen sein.
- Herr Holzmann verwies auf den Umstand, dass sich vier Berliner Stadtteilzentren am Berliner Projekt „nueva Realitäts-Check Inklusion – Stadtteilzentren für alle“, durchgeführt von GETEQ (Gesellschaft für teilhabeorientiertes Qualitätsmanagement), beteiligt hatten. Inhalte des Projektes waren Verbesserungen der Stadtteilzentren bezogen auf Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderungen sowie Inklusion im Allgemeinen. Fast 30 Personen – Mitarbeiter/-innen, Ehrenamtliche und Nutzer/-innen des Hauses – beteiligten sich an der Untersuchung, Einschätzung und Bewertung der Einrichtung. Im Februar erfolgte durch GETEQ die Auswertung mit dem Ergebnis, dass sich die Stadtteilzentren für den Erhalt des Zertifikats qualifiziert hatten. „nueva“ steht dabei für „Nutzer evaluieren“, d.h. Dienstleistungen für Menschen mit Lernschwierigkeiten und Behinderungen wurden/werden von denen beurteilt, die sie auch tatsächlich nutzen. Hier ist die Ergebnisqualität die maßgebliche Dimension. Weiterführende Informationen: <http://geteq-nueva.de/das-nueva-modell.html>
- Ziel der Koordinierungsstelle und der Firma agens gGmbH ist es auch ein Verzeichnis öffentlicher Einrichtungen in MH zu erstellen und zu pflegen, welches Auskünfte zur Barrierefreiheit erteilt.  
**Bitte: bauliche oder sonstige Veränderungen in Richtung Inklusion in den Einrichtungen per Mail an die Koordinierungsstelle weiterleiten.**
- Es erfolgte ein Austausch persönlicher Erfahrungen zu inklusiven Reisezielen. Das Haus Rheinsberg wird von Teilnehmenden der Diskussionsrunde als ein gutes Beispiel für barrierefreien Tourismus genannt. Mittlerweile gibt es auf Grund der Beliebtheit jedoch eine Wartezeit von drei Jahren für das Haus Rheinsberg. Häufig gestalten sich solche Reiseangebote jedoch eher exklusiv und häufig gibt es für Gruppen fortwährend gleiche Ziele.

**Bitte: Kenntnisgabe von Orten/Häusern/Reiseanbietern, die bei vergangenen Reisen in guter Erinnerung geblieben sind. Die Koordinierungsstelle möchte diese Beispiele zentral zur Verfügung stellen und so ggf. für Menschen mit Beeinträchtigungen Reisealternativen aufzeigen**

- In Marzahn-Hellersdorf gibt es viele gute barrierefreie Angebote (siehe hierzu auch das entsprechende Handout in der Materialsammlung). Probleme gibt es allerdings bei Angeboten der Stern und Kreisschiffahrt. (MS „Mobby Dick“ und MS „Havel Queen“ verfügen über das Signet Barrierefrei) Die Anlegestellen Tegel/Greenwichpromenade, Hafen Treptow, Wannsee (Bhf.), Köpenick (Altstadt)-Luisenhain und Kanzleramt/Haus der Kulturen der Welt sind behindertengerecht. Generell sollte man seinen individuellen Bedarf im Prozess der Buchung konkret abfragen, da eine behindertenfreundliche Ausstattung keinesfalls alle Beeinträchtigungen kompensieren kann. Andererseits müssen Unternehmen auch genau beschreiben was möglich ist – auch dann kann der Betroffene selbst entscheiden, ob er es mit seiner individuellen Beeinträchtigung nutzen kann oder nicht. Prüfung, ob Nachfrage höher als die vorhandenen Angebote ist.
- Zu berücksichtigen ist bei der Beratung, Schulung und Schaffung neuer Angebote auch, dass Menschen mit Behinderungen sehr häufig auch über geringe finanzielle Mittel verfügen.
- Grundsätzlich gilt es ein gutes Informationsnetz zu schaffen und viele Sachen auszuprobieren, auch unter der Berücksichtigung, dass nicht immer alles für jede/n vollständig barrierefrei sein kann. Eine wichtige Rolle spielt neben den Angeboten verschiedenster Einrichtungen selbst auch die Anbindung im Umland.
- Frage des gegenseitigen Umgangs und der Sensibilisierung ist von enormer Wichtigkeit. So wird Menschen mit Behinderungen immer noch keine volle Akzeptanz entgegengebracht und diese können eigene Bedürfnisse teils auch schlecht artikulieren. Eine niedrigschwellige Übersicht zu Angeboten und mehr Austausch wären wünschenswert.
- Neben dem Austausch über Reiseziele und Ähnliches sollten auch mögliche finanzielle Unterstützung z.B. durch die Pflegekassen besser kommuniziert werden. Sowie die Verantwortung zur Realisierung all dieser Ansprüche auch an die Tourismusverbände herangetragen werden.

#### **Weitere Arbeitsaufgaben:**

- **Assistenzkosten bei Reisen, wie lassen sich diese für Betroffene mindern, können dafür auch Gelder im Rahmen der am 21.07.2016 verkündeten VO zur Anerkennung/Förderung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag (Pflegeunterstützungs-VO) verwendet werden? Niedrigschwellige Betreuungs- und Entlastungsangebote künftig unter „Angebote zur Unterstützung im Alltag“ subsummiert**
- **Forderung, dass Hinweise für Menschen mit Beeinträchtigungen grundsätzlich auf der Startseite einer Homepage zu platzieren sind (analog des Impressums) → Bitte an den Landesbeauftragten für Menschen mit Behinderungen, diesen Gedanken in die politische Landschaft einzuspeisen**
- **In Zusammenarbeit mit der agens gGmbH Begehung der bezirklichen Kultur- und Gemeinwesenorte nach abgestimmten Kriterien zur Barrierefreiheit (Hier Einbeziehung auch des nahen Umfeldes), Erstellung einer entsprechenden Übersicht mit Piktogrammen, Pflege der Übersicht bei Kenntnisgabe der baulichen oder sonstigen Veränderungen in Richtung Inklusion in den Einrichtungen an die Koordinierungsstelle**
- **Erstellung einer Übersicht von Orten/Häusern/Reiseanbietern, die bei Menschen mit Beeinträchtigungen in vergangenen Reisen in guter Erinnerung geblieben sind. Die Koordinierungsstelle wird diese Beispiele zentral zur Verfügung stellen und so ggf. für Menschen mit Beeinträchtigungen Reisealternativen aufzeigen**
- **Herr Flender sollte die Öffnung von Fitnessstudios für Menschen mit Behinderungen erfragen, zumal durch die Tätigkeit von geschultem Personal vor Ort in besonderem Maße auf die individuelle Beeinträchtigung eingegangen werden könnte.**

- **Betroffenenverbände weiter ermutigen, sich in Punkto Reisen stärker zu positionieren. Klare Forderung aufmachen: Wir wollen. Wir sind hier.**
- **Bei inklusiven Reisen auch Reisen für Familien mit Kindern mitdenken. Hier ist innerhalb der Problematik noch ein ganz eigenständiger Handlungsbedarf.**

Viele weitere Informationen, wie auch Protokolle und Materialsammlungen zu den durchgeführten Themen, finden Sie im Orientierungsportal der Koordinierungsstelle Inklusion unter:

<http://inklusion.ball-ev-berlin.de>

Das Ziel des Orientierungsportals ist es, für Nutzerinnen und Nutzer Informationen zu inklusiven Themen besser zugänglich zu machen und darüber hinaus schnell und ergebnisorientiert auf bezirkliche und externe Akteure zu verweisen, die bei der persönlichen Orientierung und der Problemlösung in verschiedenen Lebenslagen helfen können. Das Portal selbst verweist nicht auf konkrete Angebote, sondern hier fließen relevante Informationen über das Versorgungssystem in Berlin zusammen und diese können von Fachkräften, Familien und Interessierten abgerufen werden. Darüber hinaus bietet die Bezirkliche Koordinierungsstelle Inklusion Veranstaltungen und spezielle Thementische an und macht für Interessierte über das Portal verschiedenste Materialsammlungen und Arbeitshilfen zu inklusiven Themen zugänglich. Die gewonnen Erkenntnisse über die Versorgungssituation der Zielgruppe werden durch die Bezirkliche Koordinierungsstelle Inklusion an die politische Ebene weitergeleitet.

Ihr Team der Bezirklichen Koordinierungsstelle Inklusion