

EUROPÄISCHE KOMMISSION
GENERALDIREKTION XXIII — TOURISMUS

REISEZIEL EUROPA FÜR BEHINDERTE

EIN HANDBUCH FÜR TOURISMUSFACHLEUTE

Inhalt

Zusammenfassung.....	9
----------------------	---

TEIL I TOURISTEN MIT BEHINDERUNGEN

EINFÜHRUNG.....	13
KAPITEL 1 — DER MARKT	15
KAPITEL 2 — HAUPTFORMEN VON BEHINDERUNGEN	17
Übersicht.....	17
Körperbehinderungen.....	17
Sinnesbehinderungen.....	18
Lernbehinderung.....	19
Geisteskrankheiten.....	19
Andere Behinderungen.....	20

TEIL II URLAUBS- UND REISEANGEBOTE FÜR TOURISTEN MIT BEHINDERUNGEN

KAPITEL 3 — DAS GESPRÄCH MIT BEHINDERTEN KUNDEN	23
Allgemeine Grundsätze.....	23
Mitarbeiterschulung für den Umgang mit Behinderten.....	24
Ausführliches Informationsmaterial.....	24
Integration von Behinderten.....	25
Unabhängigkeit.....	25
Methoden.....	25
Vorteile.....	26
Rollstuhlfahrer und andere gehbehinderte Kunden.....	26
Gehörlose und schwerhörige Kunden.....	28
Blinde und sehbehinderte Kunden.....	28
Fallbeispiel.....	29
KAPITEL 4 — REISEVERANSTALTER	31
Allgemeine Empfehlungen.....	31
Fallbeispiel.....	36
KAPITEL 5 — REISEBÜROMITARBEITER	37
Erste Schritte.....	37
Hinweise zur Buchung von Transportmitteln.....	39
Hinweise zur Buchung von Unterkünften.....	40
Eignung von Urlaubsorten/Reisen.....	41

Bürokratische Hürden.....	42
Versicherung.....	43
Auflagen der Fluggesellschaften.....	43
Rollstuhlfahrer.....	43
KAPITEL 6 — BUCHUNG VON TRANSPORTMITTELN	47
Allgemeine Empfehlungen.....	47
Flugreisen.....	47
Seereisen.....	56
Seefahren.....	64
Bahnreisen.....	65
Busreisen.....	72
Fahrzeugverleih/Mietwagen.....	77
Parken in Europa.....	78
KAPITEL 7 — BUCHUNG VON UNTERKÜNFEN	81
Zugangsanforderungen.....	81
Zugängliche Unterkünfte ermitteln.....	82
Erhebungsbogen zur Ermittlung der Zugänglichkeit von Unterkünften.....	83
KAPITEL 8 — BUCHUNG VON PAUSCHALREISEN	89
Allgemeine Empfehlungen.....	89
Spezialisten für Behindertenreisen.....	89

TEIL IM AUFNAHME BEHINDERTER TOURISTEN

KAPITEL 9 — HOTELS UND ANDERE BEHERBERGUNGSBETRIEBE	93
Bewertung der bestehenden Einrichtungen.....	93
Vor Ankunft des Besuchers.....	93
Eingangsbereich.....	97
Rezeptionsbereich.....	98
Andere öffentliche Bereiche.....	98
Schlafzimmer.....	99
Badezimmer.....	1 00
KAPITEL 10 — TOURISTISCHE ATTRAKTIONEN	101
Die Bedeutung von genauen Informationen.....	1 01
Sehbehinderte Besucher.....	1 01
Hörbehinderte Besucher.....	1 02
Gehbehinderte Besucher.....	1 02
Gehwege.....	1 02
Niveauunterschiede.....	1 02
Gartenanlagen.....	1 03
Eingänge von Gebäuden.....	1 03
Eingangstüren.....	1 03
Gebäudeinnenräume.....	1 03

Beleuchtung.....	1 03
Niveauunterschiede.....	1 03
Geschäfte und Restaurants.....	1 04
Telefone.....	104
Toiletten.....	104
Ausstellungen.....	104
Vergnügungsfahrten.....	1 04
Veranstaltungsräume.....	1 04

KAPITEL 11 — WEITERE BEDÜRFNISSE WÄHREND EINES URLAUBS 107

Rollstuhlverleih und -Instandsetzung.....	1 07
Verleih von Sauerstoffgeräten in den einzelnen Ländern.....	1 08
Persönliche Betreuung.....	1 09
Dialysegeräte.....	109

TEIL IV WEITERE INFORMATIONEN

KAPITEL 12 — AUSGEWÄHLTE BEISPIELE 113

Belgien.....	1 13
Dänemark.....	113
Deutschland.....	1 13
Frankreich.....	1 13
Griechenland.....	1 14
Großbritannien.....	1 14
Irland.....	1 14
Italien.....	1 14
Luxemburg.....	1 14
Niederlande.....	1 14
Portugal.....	1 14
Spanien.....	1 14

KAPITEL 13 — INFORMATIONSMQUELLEN 115

KAPITEL 14 — BIBLIOGRAPHIE 119

ANHANG A — TECHNISCHER ANHANG — BAULICHE ASPEKTE IN TOURISTISCHEN UNTERKÜNFTEN 121

Parken.....	121
Abgesenkte Bordsteine.....	1 21
Gehwege.....	1 21
Sitzplätze.....	1 22
Tische, Tresen und Arbeitsoberflächen.....	1 22
Rampen.....	1 22
Stufen und Treppen.....	1 22
Treppenabsätze.....	1 23
Taktile Indikatoren usw.....	1 23

Handläufe.....	123
Geländer.....	1 23
Personenaufzüge.....	1 23
Türen.....	124
Böden und Wände.....	124
Durchgangsbereiche.....	1 25
Telefone.....	125
Öffentliche Telefone.....	125
Kommunikation.....	125
Platzbedarf von Personen, die Gehhilfen benutzen.....	1 26

ANHANG B — TOILETTEN 127

Gemischtgeschlechtliche Toiletten.....	1 27
Standardaustattung von gemischtgeschlechtlichen Toiletten.....	1 27

ANHANG C — ZUSAMMENFASSUNG DER ZUGANGSKRITERIEN FÜR SEHBEHINDERTE GÄSTE 129

Zugang und Eingang von Gebäuden.....	1 29
Schlafzimmer.....	1 30
Badezimmer.....	1 31
Speisesaal.....	1 31
Druckschriften.....	1 31
Unterstützung durch das Hotelpersonal.....	1 31
Sicherheit.....	131

ANHANG D —ZUSAMMENFASSUNG DER ZUGANGSKRITERIEN FÜR HÖRBEHINDERTE GÄSTE 133

Brandschutzeinrichtungen.....	1 33
Kontakt mit dem Personal/Gästen.....	1 33
Telefon.....	1 33
Türanlage.....	1 33
TV-Gerät.....	1 33
Weckrufe.....	1 33
Unterstützung durch das Hotelpersonal.....	1 33

ANHANG E — SYMBOLE FÜR BEHINDERTE 135

ANHANG F — ÜBERSICHT ÜBER DIE EINRICHTUNGEN VON FLUGGESELLSCHAFTEN FÜR BEHINDERTE FLUGGÄSTE 137